



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE EMPRESAS DE SERVICIOS”. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LOS AÑOS 2010-2019.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autoras:**

Carmen Rosa Chris Chavez Diaz  
Astrid Alexandra Sevilla Plasencia

**Asesor:**

Mg. Milagros Margarita Loayza León

Trujillo - Perú

2020

## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en estos cinco años y a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

## AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres Luis y Rosa por su ayuda desinteresada y por darme una mano  
cuando siempre la necesité.

**Carmen Rosa Chris Chávez Díaz**

Agradezco a Dios por guiarme en cada paso que doy en el camino. A mis padres  
Milagros y Omar por apoyarme y confiar en el logro de mis objetivos.

**Astrid Alexandra Sevilla Plasencia**

## TABLA DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....                           | <b>2</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                        | <b>3</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....                      | <b>5</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....                     | <b>6</b>  |
| <b>RESUMEN</b> .....                               | <b>7</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....              | <b>8</b>  |
| <b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....              | <b>12</b> |
| <b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....              | <b>14</b> |
| <b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> ..... | <b>23</b> |
| <b>REFERENCIAS</b> .....                           | <b>25</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabla 1: Tipo de documento .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>Tabla 2: Cantidad de documentos por años.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>Tabla 3: Bases de datos de los documentos seleccionados. ....</b>                        | <b>18</b> |
| <b>Tabla 4: Análisis de los resultados de los estudios en relación con el objetivo.....</b> | <b>20</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Figura 1: Modelo de matriz de registro de artículos y tesis.....;Error! Marcador no defir</b>  | <b>14</b> |
| <b>Figura 2:Matriz de registro detallado de los veinte artículos seleccionados. ....</b>          | <b>17</b> |
| <b>Figura 3: Número de documentos publicados en un periodo de diez años (2010 - 2019).....</b>    | <b>19</b> |
| <b>Figura 4:Presentación de manera cuantitativa de los hallazgos encontrados en los estudios.</b> | <b>20</b> |

## RESUMEN

El presente trabajo de revisión sistemática aborda un tema importante en la actualidad empresarial. El control interno constituye una herramienta que brinda a la organización eficiencia, eficacia y objetividad en los procesos de cuentas por cobrar. Se enfoca en supervisar cada una de las actividades a realizar basándose en las normas y principios. Asimismo, detecta errores y permite proporcionar soluciones rápidas para la optimización de sus operaciones y controles, ayudando así a que estas cuentas no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. Se permitirá conocer las investigaciones realizadas en los últimos diez años sobre el control interno y las cuentas por cobrar de empresas de servicios. Para ellos, se realizó una búsqueda minuciosa de documentos que sirvan como sustento. Se hizo uso de varios buscadores como: Redalyc, Scielo, Google Académico y Repositorios digitales de distintas universidades. Finalmente se realizó un descarte, obteniendo 20 artículos finales, que cumplieran con los criterios establecidos de un mínimo de 10 años de publicación, que contengan ambas variables, ser de fuentes confiables, y que además contengan la estructura IMRD (Introducción, Método, Resultados y Discusión).

La metodología a utilizar será el análisis cualitativo ya que, es un proceso empírico que estudia cualidades y pretende entenderlas en un contexto particular. Posteriormente, basándose en estos 20 artículos, se realizó un análisis con los principales aportes de cada autor, los cuales fueron sintetizados en distintas tablas y figuras, para un mejor entendimiento.

**PALABRAS CLAVES:** Control interno, cuentas por cobrar, área de cobranza

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se están enfocando en la búsqueda de mejores prácticas que tengan como pilar la eficiencia y eficacia, lo cual se traduzca en la consecución exitosa de sus objetivos propuestos, esto en vista de un entorno cada vez más competitivo y exigente que demanda diariamente mayores retos, a fin de no permanecer aislados a los cambios, económicos, financieros y tecnológicos que se vienen suscitando (Cruz, 2013). En el Perú es muy común observar que las empresas no cuentan con un sistema de control interno definido ya que éstas solucionan sus problemas conforme se van presentando, pero hay otras empresas, en su mayoría las grandes empresas, que sí cuentan con un control interno definido para que así puedan optimizar el cumplimiento de sus objetivos (Salinas, 2019). Es así que se evidencia la importancia del diseño y establecimiento de lineamientos, mecanismos y procedimientos con el fin de regular y garantizar una evaluación constante en los procesos y operaciones empresariales, verificando así el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas y previamente planeadas. Sin embargo, eventualmente este proceso se hace mucho más lento como es el caso de las empresas prestadoras de servicios a crédito, lo cual hace que el ciclo de conversión en efectivo de sus cuentas por cobrar sea más tardío en comparación con las empresas comercializadoras (Gómez, Blanco, & Conde, 2013).

El control interno es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, que busca asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión administrativa y contable de las empresas, y puede ser asimilado de forma provechosa por la economía de las entidades. (Loor, 2014) Esta herramienta ayuda a mitigar los riesgos, con alto grado de efectividad, confiabilidad y responsabilidad de la empresa. (Vargas, 2017). Por ende, es de gran importancia en todas las entidades ya que su objetivo es resguardar los recursos propios

de cada entidad evitando así pérdidas o fraudes. Asimismo, un buen desarrollo del control permite optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad (Salinas, 2019). Para que el control interno se desarrolle con eficiencia, la empresa, gerentes y personal involucrado deben comprometerse en el cumplimiento del mismo, debido a que no solo consiste en establecer criterios y normas, sino que deben practicarse constantemente para cumplir con los objetivos que permitan presentar una información confiable (Gallardo, Gian, & Castro, 2015).

Las cuentas por cobrar son de vital importancia para las empresas, puesto que reflejan los movimientos de ingresos y egresos de las finanzas dentro de cualquier organización. Dentro de estos ingresos, la mayor parte de las ventas que realizan las empresas son al crédito, generando que esta partida contable tenga un movimiento constante, por ese motivo, es necesario contar con procedimientos que permitan obtener mejores resultados financieros (Gallardo, Gian, & Castro, 2015). Hay que considerar que cuentas por cobrar son activos que para las empresas son beneficios a futuro, las misas que tienen como objetivo dar facilidades a los clientes y de esta manera tenerlos cautivos (Fernandez & La Torre, 2018). Un aspecto que caracteriza a las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de modo que se concede a los clientes un plazo para su cancelación. No obstante, este punto debe ser analizado con detenimiento, debido a que conllevan al incremento de riesgos para las organizaciones, desencadenando consecuencias financieras con mayores gastos de cobranza e intereses y cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia del cliente (Vargas, 2017) .

La existencia de un control interno en el departamento de cuentas por cobrar juega un papel importante en las empresas, puesto que dicho departamento es el que autoriza la

concesión de créditos. Así, mientras que las ventas a crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar son primordiales para el crecimiento económico de toda organización, es necesario que desde un inicio se califique al cliente sujeto a crédito, realizándose el respectivo control y seguimiento para lograr una recuperación eficiente de la cuenta (Carraco & Farro, 2014). Por consiguiente, se debe optar por proponer medidas que mejoren los procedimientos y controles aplicados actualmente, tomando como referencia nuevos conceptos y lineamientos de control interno que se dan a nivel mundial en las economías más desarrolladas (Cruz, 2013). Realizando este control con las medidas adecuadas, se busca evitar la duplicidad de las tareas, funciones y responsabilidades de los empleados del área de crédito y cobranzas, disminuir la desafiliación de socios, quejas por la insatisfacción al no acceder a un crédito, demoras en los tiempos de entrega de dinero al obtener el crédito, evitar la rotación del personal, sistema de dirección muy vertical, que se dan por la ausencia de procesos y políticas que contribuyan al problema (Chasiquiza, 2017).

De esta manera, surge la siguiente interrogante ¿Qué investigaciones se han realizado en los últimos diez años acerca del control interno y las cuentas por cobrar de empresas de servicio? En tal sentido, el objetivo de estudio es conocer las investigaciones realizadas en los últimos diez años sobre el control interno y las cuentas por cobrar de empresas de servicios.

El presente trabajo de revisión sistemática es para dar a conocer a partir de literatura encontrada en, tesis y artículos de los diez últimos años acerca del control interno en las cuentas por cobrar de empresas de servicios ya que, el control interno constituye una herramienta que brinda a la organización eficiencia y eficacia en los procesos de cuentas por cobrar, puesto que supervisa de manera objetiva cada una de las actividades a realizar basándose en las normas y principios previamente establecidos. Ante ello, el control interno además de ayudar a detectar estos errores, permitirá proporcionar soluciones rápidas para la

optimización de sus operaciones y controles, ayudando así a que estas cuentas no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la investigación de revisión sistemática de la literatura científica, se consideraron los estudios sobre el Control interno en las cuentas por cobrar de empresas de servicios, debido a que muchas de ellas prestan servicios a crédito y la falta de control hace que sus procesos de cobro sean lentos. El método que se utilizará en la presente será el cualitativo ya que, es un proceso empírico que estudia cualidades y pretende entenderlas en un contexto particular. (Smith, 1986) . Asimismo, para este estudio se hizo una selección de artículos y tesis de los últimos diez años de bases de datos confiables, que contengan las variables y el método IMRD.

La búsqueda se realizó en diferentes bases de datos como Scielo, Dialnet y Google Académico y Repositorios digitales con el fin de extraer las que contengan nuestras variables, control interno y cuentas por cobrar. Por consiguiente, la revista Scielo, es una biblioteca virtual que abarca una colección seleccionada de revistas científicas. Dialnet es uno de los mayores portales bibliográficos del mundo, cuyo principal cometido es dar mayor visibilidad a la literatura científica hispana. Google académico es un buscador que permite localizar los documentos de carácter académico como artículos, tesis, entre otros y los repositorios digitales son recursos creados por instituciones para depositar, usar y preservar la producción científica y académica que generan.

Asimismo, la estrategia de búsqueda utilizada fue a través de las palabras claves “control interno” y “cuentas por cobrar” lo cual facilitó acceder al material que haya sido publicado en los últimos diez años.

Por lo tanto, en el presente artículo de revisión, se realizó una búsqueda de documentos de los últimos diez años de los cuales se seleccionarán 20 entre artículos y tesis; según los criterios como la base de datos confiable, el periodo de años, la universidad y principalmente que contengan el método IMRD y ambas variables; de los cuales se sintetizan las teorías que refuerzan la relación existente sobre el control interno y las cuentas por cobrar.

Finalmente, para realizar el descarte de artículos y/o tesis se tuvo en cuenta el método IMRD (Introducción, Metodología, Resultados y Discusión), es decir que contengan estos criterios base. Finalmente, después de realizar la búsqueda se concluyó con la selección de 4 artículos científicos y 16 tesis de nivel nacional e internacional, los cuales fueron plasmados en una matriz bajo el siguiente modelo de manera detallada.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Después de haber realizado una búsqueda de documentos de los últimos diez años (2010 – 2019) sobre el control interno en las cuentas por cobrar de empresas de servicios en distintas bases de datos, se seleccionaron veinte; los cuales se visualizan en la Figura 1 de manera detallada.

**Figura 1 MATRIZ DE REGISTRO DE ARTÍCULOS Y TESIS**

| Nº | BASE DE DATOS   | Autor / Autores  | Año  | Título de artículo de investigación  |
|----|---|--|------|--|
| 1  | Google Académico  | Cruz Cruz, Leyla Mariella  | 2013 | Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflor.   |
| 2  | Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil        | Vargas Pinela, María Elena   | 2017 | Aplicación de COSO 2013 en el área de recaudación-cobranzas en una empresa de televisión por cable del Cantón Playas.              |
| 3  | Google Académico  | García Zambrano, Ximena. Galarza Morales, Cynthia y Grijalva Guerrero, Gabriela. | 2019 | La Gestión de Créditos y Cobranzas. Caso Empresa "Multillanta Ramírez"   |
| 4  | Google Académico  | Chasiyuiza Aimacaña y Miryam Janeth.   | 2017 | Sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa 15 de agosto ubicada en la provincia de Cotopaxi. |
| 5  | Google Académico  | Gómez Selemeneva Dinaidys, Blanco Camping Blanca y Conde Camilo Juan.            | 2013 | El sistema de control interno para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en Cuba.   |
| 6  | Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil        | Castillo Tigse Jorge Hernán y Aspiazú Macías María del Carmen.                   | 2018 | Propuesta de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la empresa Adum Publicidades.  |
| 7  | Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao | Gallardo Rován Alejandra, Vidal Cerqueira Gian Carlo y Castro Carmen Vera.       | 2015 | Sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA SAC.   |
| 8  | Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil        | Morejón Quinde Inés Catalina.  | 2017 | Análisis del control interno de cuentas por cobrar de clientes de Nimri SA.  |

|    |  |  |      |  |
|----|--|--|------|--|
| 9  | Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. | Carrasco Odar Milagros del Pilar y Farro Espino Carla del Milagro. | 2014 | Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión durante el periodo 2012.                 |
| 10 | Repositorio Académico de la Universidad San Martín de Porres.                    | Hidalgo Benito Elsa Violeta  | 2010 | Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-Prensa digital en Lima-Cercado.  |
| 11 | Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego.              | Pinillos Piña Gabriela Regina Adela y Tejada López Jospe Enrique.  | 2014 | Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - Año 2013.                                |
| 12 | Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil                         | Fernández Paredes Ronald Francisco y La Torre Rosero María José.   | 2018 | Manuel de control interno de al área de crédito y cobranzas para Prolado S.A.  |
| 13 | Repositorio Institucional de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo           | Contreras González Flor de María.                                  | 2014 | Control interno en el departamento de crédito-cobranza de la cooperativa innovación andina LTDA. Provincia de Cotopaxi, periodo 2012.  |
| 14 | Repositorio Institucional de la Universidad Privada Norbert Wiener               | Jaramillo Castillo, Ledy Agustina.                                 | 2017 | Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017.  |
| 15 | Repositorio Académico de la Universidad Privada de Ciencias Aplicadas.           | Giovanna Cabrera Enrique y Margareth Elizabeth Cabrera Enrique     | 2019 | El control interno, según modelo coso año 2013, como herramienta eficaz en la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas del sector servicios en Latinoamérica, en los últimos 10 años. |
| 16 | Google Académico   | Flora Maricela Díaz Betancourt                                     | 2012 | Diseño de un sistema de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la corporación fordes en la ciudad de Quito 2012.                                      |
| 17 | Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión                        | Willy Renzo Zúñiga Padilla   | 2016 | Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao   |

|    |  |                                       |      |  |
|----|--|---------------------------------------|------|--|
| 18 | Repositorio Institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote | Galarza Kasen, Jorge Luis             | 2018 | El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa constructora Barreto contratistas generales S.A.C Trujillo, 2018. |
| 19 | Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao              | Salinas Alvarado, Fiorella Madeleine. | 2019 | El control interno y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Tomografía Médica SAC, Santiago de Surco, Periodo 2015 - 2017.   |
| 20 | Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica del Perú.            | Rodríguez Espinoza, Jenny Roxana.     | 2019 | El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic SAC en el periodo 2017.  |

**Figura 1: Matriz de registro detallado de los veinte artículos seleccionados.**

Nota: En la figura se observa cada documento a detalle con información como la base de datos a la que pertenece, el autor (es), el año y el título de la investigación.

Asimismo, los documentos de estudio fueron clasificados de acuerdo a características como el tipo de documento, año de publicación, la base de datos y la parte porcentual que representan del total. Todo ello se muestra a continuación:

**Tabla 1: Tipo de documento**

| <b>CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTUDIOS</b> |           |          |
|--|-----------|----------|
| <b>Tipo de documento</b>               | <b>F</b>  | <b>%</b> |
| Artículos científicos                  | 4         | 20%      |
| Tesis                                  | 16        | 80%      |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>20</b> |          |

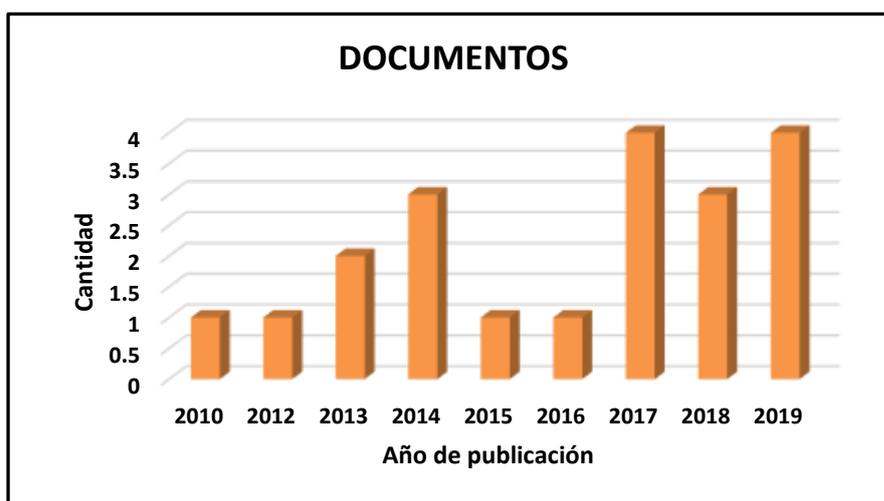
Nota: La presente revisión sistemática está compuesta por un estudio a 4 artículos científicos y 16 tesis.

Luego, se procedió a hacer una selección de 20 artículos que hayan sido publicados en los últimos 10 años, que sean trabajos enfocados en el sector de servicios y que cuenten con la estructura: Introducción, Método, Resultados y Discusión (IMRD). Es así como se obtuvieron 4 artículos científicos y 16 tesis.

**Tabla 2: Cantidad de documentos por años**

| <b>Año de publicación</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>    |
|---------------------------|-----------|-------------|
| 2010                      | 1         | 5%          |
| 2012                      | 1         | 5%          |
| 2013                      | 2         | 10%         |
| 2014                      | 3         | 15%         |
| 2015                      | 1         | 5%          |
| 2016                      | 1         | 5%          |
| 2017                      | 4         | 20%         |
| 2018                      | 3         | 15%         |
| 2019                      | 4         | 20%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>20</b> | <b>100%</b> |

Nota: Los documentos fueron seleccionados bajo el criterio de un periodo de años entre el 2010 y 2019.



**Figura 2: Número de documentos publicados en un periodo de diez años (2010 - 2019).**

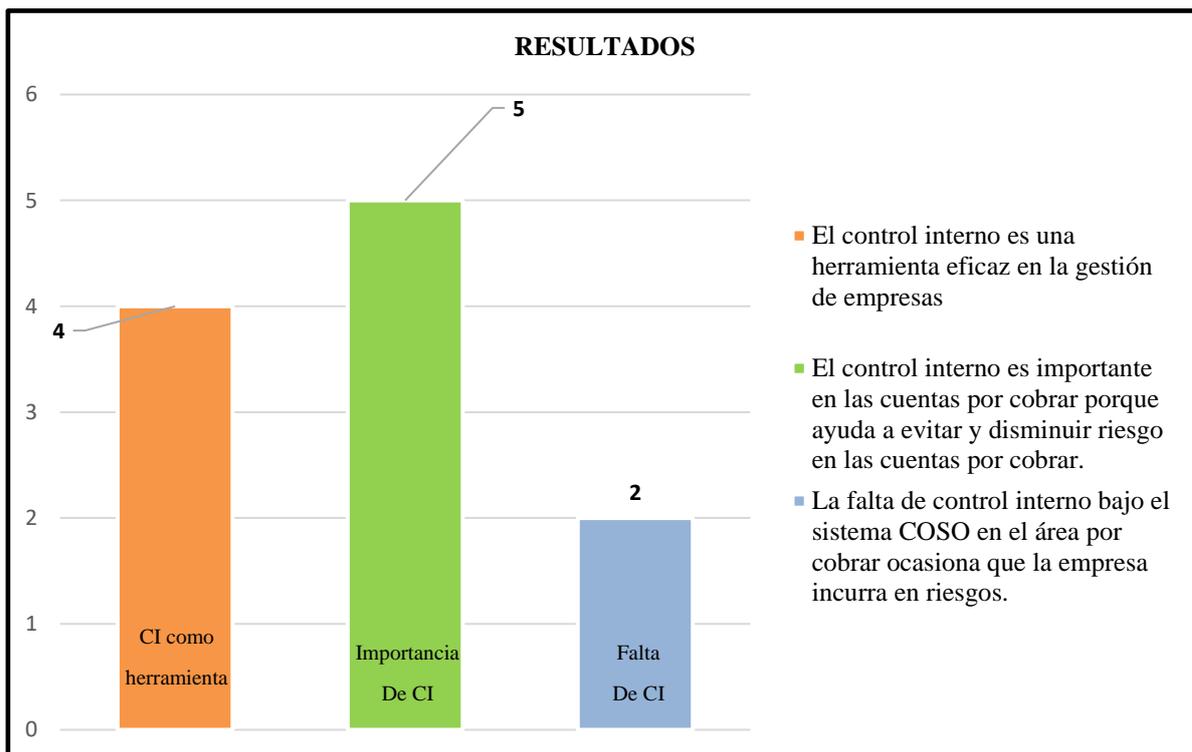
Nota: En el gráfico se observa que, en el transcurso de los años, se han realizado mayores publicaciones en los 3 últimos, ello quiere decir que actualmente se le está dando mayor importancia al tema del control interno y las cuentas por cobrar.

Para la búsqueda de documentos, se hizo uso de varios buscadores digitales como: Redalyc, Scielo, Google Académico y Repositorios digitales de distintas universidades. Sin embargo, después de hacer la selección de los 20 artículos finales que cumplieran con los criterios establecidos, se obtuvieron 5 artículos científicos del buscador Google académico y 15 tesis de repositorios digitales nacionales e internacionales.

*Tabla 3: Bases de datos de los documentos seleccionados.*

| <b>Bases de datos</b>  | <b>F</b>  | <b>%</b>    |
|------------------------|-----------|-------------|
| Google Académico       | 5         | 25%         |
| Repositorios digitales | 15        | 75%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>20</b> | <b>100%</b> |

Nota: Del total de los veinte documentos seleccionados, 5 fueron encontrados en Google académico y 15 en distintos repositorios digitales.



*Figura 3: Presentación de manera cuantitativa de los hallazgos encontrados en los estudios.*

Luego de haber presentado cuantitativamente los resultados, se han analizado y encontrado 4 documentos que respaldan al control interno como una herramienta eficaz en la gestión de empresas. Es así que distintos autores coinciden en que el control interno es una herramienta que permite aplicar políticas y procedimientos para que las actividades de las empresas se desarrollen correctamente y así evitar riesgos que afecten los objetivos de las mismas. Por otro lado, resaltan 5 documentos que evidencian la importancia del control interno en las cuentas por cobrar, donde los autores mencionan que desarrollar un sistema de control interno brinda seguridad en el área de cuentas por cobrar debido a que se pueden aplicar controles preventivos para hacer efectiva la recuperación de créditos que se hayan otorgado en un determinado plazo. Finalmente, se evidencian 2 documentos donde los autores nos aclaran todo lo que abarca que una empresa tenga implemente un control interno bajo el sistema COSO y sus cinco componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y por último supervisión y monitoreo.

Es por ello, que se consideran estas tres categorías: definición de control interno, importancia del control interno en las cuentas por cobrar e implementación de un manual de

procedimientos, como las categorías más importantes a analizar en la siguiente tabla a continuación:

*Tabla 4: Análisis de los resultados de los estudios en relación con el objetivo.*

**Inducción de Categorías**

| CATEGORÍAS   | APORTES   |
|--|---|
| <b>Definición de control interno</b>                             | <p>El Control Interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garantice los objetivos de preservar con la máxima seguridad el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad (Hidalgo, 2010)</p> <p>El Control Interno es una herramienta eficaz en la gestión de empresas (Cabrera &amp; Cabrera, 2019)</p> <p>El control interno es un proceso que implica efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables con los objetivos de salvaguardar los bienes de la institución, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Carraco &amp; Farro, 2014)</p> <p>Las actividades de control interno son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas con el fin de ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las actividades administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. las actividades de control se pueden dividir en tres categorías basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad, con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera o cumplimiento (Loor, 2014)</p> |
| <b>Importancia del Control Interno en las cuentas por cobrar</b> | <p>La utilización del control interno es importante en el área de cuentas por cobrar ya que, con su manejo permitirá evitar y tomar decisiones frente a situaciones que pongan en riesgo el desarrollo y crecimiento de la empresa. (Cabrera &amp; Cabrera, 2019)</p> <p>Mediante el sistema de control interno se ha logrado el mejoramiento del clima laboral, el incremento de los resultados financieros, la satisfacción de los trabajadores, el aumento en la eficacia en la gestión con los clientes y la apertura de canales de información y comunicación. (Gómez, Blanco, &amp; Conde, 2013)</p>  |

El desarrollo de un Sistema de Control Interno sólido permite obtener una seguridad razonable de que la información financiera que se procesa sea desarrollada con un mayor grado de confiabilidad elevando el nivel de eficiencia y eficacia en las tareas y actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar de la empresa, para tomar las mejores decisiones (Gallardo, Gian, & Castro, 2015)

Un eficiente control interno dentro de la empresa ayuda a disminuir riesgos en el cumplimiento de los objetivos operacionales y financieros, brindando seguridad razonable a la información financiera (Cruz, 2013)

En las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área cuentas por cobrar, aplicando métodos de evaluación, políticas de créditos, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes permitiéndonos evitar las pérdidas que afectan la liquidez de la empresa (Carraco & Farro, 2014)

El ambiente control radica en que la naturaleza de cualquier negocio es la gente, la integridad, los atributos individuales, conteniendo el ambiente, los valores éticos, y la competencia en que opera (Chasiquiza, 2017).

El ambiente de control constituye una herramienta para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y su resultado por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso (Gómez, Blanco, & Conde, 2013).

"Para la estimación de riesgos debe establecerse la posibilidad de suceder los eventos y su factible impacto sobre la entidad, la probabilidad demuestra la posibilidad de ocurrencia en elementos cuantitativos como frecuencia, porcentaje y ocurrencia o derivados de terceras formas numéricas; así como en requisitos cualitativos, sea alta, media, baja o cualquier otra escala de medida (Chasiquiza, 2017)."

Con la evaluación de riesgos a través de la investigación y análisis de los más relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocado los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad (Gómez, Blanco, & Conde, 2013).

Implementar actividades de control hace referencia a que se debe instituir y elaborar procedimientos y políticas para

### **Implementación del Sistema de control interno COSO**

ayudar a aseverar que se están usando positivamente las acciones identificadas por las administraciones como requeridas para optimizar los riesgos en la realización de las metas de la entidad (Chasiquiza, 2017).

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos (Gómez, Blanco, & Conde, 2013).

La información y comunicación es el iniciar, registrar, procesar y comunicar los procedimientos de una empresa de modo que los colaboradores de esta tengan la información requerida en forma oportuna y periódica, consiguiendo así que sus labores estén encaminadas, en proporción a las demás y conserven su responsabilidad, posibilitando su trabajo hacia un mejor alcance de los objetivos. (Chasiquiza, 2017).

Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal (Gómez, Blanco, & Conde, 2013).

Realizar una supervisión y monitoreo ayuda a comprobar que el Control Interno marche debidamente, mediante dos modalidades de supervisión: evaluaciones puntuales o actividades continuas (Chasiquiza, 2017).

Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección (Gómez, Blanco, & Conde, 2013).

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### **Discusión:**

El presente trabajo de investigación tuvo como punto de partida la búsqueda de estudios que abarquen las variables de control interno y cuentas por cobrar, obteniendo 20 documentos del periodo 2010 – 2019, el periodo de búsqueda nos permitió analizar que en el transcurso de los años mencionados se han encontrado casos de que las empresas no le han dado la importancia debida a la implementación del control interno en las cuentas por cobrar, generándoles deficiencias y que incurran en riesgos.

Implementar un control interno es importante en toda empresa. Para ello, se requiere aplicar un sistema de gestión denominado COSO que consta de cinco componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y supervisión y monitoreo. Todo ello permite la estimación y evaluación del control interno, establecer prioridades y aplicar cada uno de estos componentes que serán de gran ayuda para evitar la manipulación por parte de los empleados en las recaudaciones.

La revisión de la literatura científica realizada nos da información acerca de nuestro tema de control interno y las cuentas por cobrar. Se puede afirmar que la implementación de control interno permitirá evitar y tomar decisiones frente a situaciones que pongan en riesgo el desarrollo y crecimiento de la empresa. Asimismo, contribuye en el mejoramiento del clima laboral, brinda a la organización eficiencia y eficacia en sus procesos de cobranza debido a una supervisión objetiva de cada una de las actividades a realizar.

### **Conclusiones:**

De la revisión sistemática que se realizó se encontraron veinte investigaciones entre artículos y tesis de los últimos diez años que manifiestan una relación entre el control interno en las cuentas por cobrar de empresas de servicios puesto que su implementación contribuirá al incremento de la productividad y mejorará los resultados de la empresa.

Se concluye que la implementación de un control interno bien estructurado influye en las cuentas por cobrar debido a que, se aplican políticas y procedimientos que con su cumplimiento permiten mejorar la efectividad para la recuperación de estas cuentas, teniendo un control sobre los créditos otorgados y las acciones de cobranza. Asimismo, la empresa tendrá una estructura organizacional bien definida evitando duplicidad de funciones, logrando el desarrollo óptimo de las actividades.

Finalmente, el llevar a cabo una revisión sistemática sobre el control interno en las cuentas por cobrar de empresas de servicio ha sido de gran importancia, debido a que nos ha permitido investigar y analizar distintas realidades de empresas de servicios que omiten la implementación de esta herramienta que genera eficacia y eficiencia en sus procesos de cobranza. Asimismo, se encontraron debilidades al encontrar un mayor número de artículos científicos que cumplan con los parámetros establecidos; sin embargo, sí se hallaron diversas tesis que sustentan nuestro tema.

## REFERENCIAS

- Carraco, M., & Farro, C. (2014). *Repositorio digital Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.  
Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/205/1/TL\\_CarrascoOdarMilagros\\_FarroEspinoCarla.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf)
- Chasiquiza, M. (2017). *Repositorio digital Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14549>
- Cruz, L. M. (2013). *Central American Journals Online*. Obtenido de <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628>
- Fernandez, R., & La Torre, M. (2018). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*.  
Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30579>
- Gallardo, A., Gian, V., & Castro, C. (2015). *Repositorio Institucional Universidad Nacional del Callao*.  
Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1505?show=full>
- Gómez, D., Blanco, B., & Conde, J. (2013). *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*. Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745>
- Loor, J. (2014). *Repositorio Digital UTEQ*. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/386>
- Salinas, F. M. (2019). *Repositorio Institucional Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3909>
- Smith, M. L. (1986). *Publihing Qualitative Research* (Vol. 24). American Educational Research Journal.
- Vargas, M. (2017). *Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9199>