



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
COBRANZAS, REVISIÓN SISTEMÁTICA EN LOS
ÚLTIMOS DIEZ AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autora:

Elizabeth Yuliana Condori Chujutalli

Asesor:

Mg. Emma Gladis Tufiño Blas

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

A nuestro padre todo poderoso Dios, quien me dio la fortaleza y sabiduría necesaria.

A mis padres, por su profundo apoyo, motivación y perseverancia, para
encaminarme hacia el cumplimiento de mis objetivos.

A mis profesores, por su excelente enseñanza, sus conocimientos y consejos para
continuar con la carrera y poder culminarla.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de Investigación agradezco a Dios por darme salud, guiarme por un buen camino y derramar siempre sus bendiciones.

Agradecer a mi casa de estudios, la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, en donde he adquirido los conocimientos de mi carrera profesional.

A mis docentes de la Universidad por la paciencia, los conocimientos, experiencias y su motivación para seguir adelante.

Agradecer a mis padres por su apoyo incondicional y paciencia para alcanzar mis objetivos.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	19
REFERENCIAS	20
ANEXOS	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los artículos encontrados por años.....	16
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Revisión de artículos académicos analizados según porcentaje.....17

Figura 2. Revisión de artículos académicos analizados según cantidad.....18

RESUMEN

El continuo problema en el control interno del área de cobranzas se ha convertido en una preocupación constante, para las empresas.

El objetivo de esta investigación es realizar una investigación y revisión sistemática de los artículos encontrados en las revistas científicas, libros académicos, estudios científicos, publicadas en los buscadores en nuestro idioma español, donde nos ayudaran a comprender y conocer todo referente a la importancia del control interno del área de cobranzas, la búsqueda realizada y encontrada en las revistas académicos fueron: Google Académico, Science, Scielo y Redalyc.

El enfoque de la investigación utilizada es mixto (combinación cualitativa y cuantitativo). Las técnicas para la recolección de datos fueron mediante búsqueda de artículos relacionados con nuestro tema el control interno en el área de cobranzas.

Los artículos encontrados y revisados fueron publicaciones sobre el control interno del área de cobranzas, donde aproximadamente 30 fueron los artículos que se relacionaron directamente con nuestro objetivos ya que cada uno de ellos apporto para la ejecución de nuestro estudio, indicando que se debe de estructurar un manual de procedimientos para separar las funciones en la empresa.

PALABRAS CLAVES: Control interno-Cobranzas.

ABSTRACT

The continuous problem in the internal control of the collection area has become a constant concern for companies.

The objective of this research is to conduct a systematic research and review of articles found in scientific journals, academic books, scientific studies, published in search engines in our Spanish language, where they will help us understand and know everything about the importance of control internal of the collection area, the search carried out and found in the academic journals were: Google Academic, Science, Scielo and Redalyc.

The research approach used is mixed (qualitative and quantitative combination). The techniques for data collection were by searching for articles related to our subject, the internal control in the collection area.

The articles found and reviewed were publications on the internal control of the collection area, where approximately 30 articles were directly related to our objectives since each of them contributed to the execution of our study, indicating that a structure should be structured. Procedures manual to separate the functions in the company.

KEYWORDS: Internal Control - Collections.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva como título “El control interno del área de cobranzas, en los últimos diez años”.

La evolución del mundo y el interés creciente por una administración eficiente, efectiva y oportuna en las organizaciones ha convertido al control interno como un factor clave en el logro de los objetivos organizacionales, las empresas se encuentran inmersas en un proceso de transformación continua, los incesantes cambios estructurales, las influencias de los mercados, los avances tecnológicos y la competencia global a todos los niveles, son factores que influyen ya sea directa o indirectamente en los procesos, operaciones y actividades que desarrolla cualquier entidad y por ello están sujetas a la posibilidad de ocurrencia de hechos o acontecimientos que puedan afectar en menor o mayor medida el cumplimiento de sus objetivos.

(Gonzalez Gonzalez, 2015) en su tesis “Manual de Control Interno contable para el comercial “Auto repuesto Everal” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015 propuso lo siguiente: “La búsqueda de nuevos procedimientos de control para el comercial Auto repuesto Everal permitirán los recursos que contribuirán el mejoramiento

económico, implementando nuevas estrategias para la correcta toma de decisiones, permitiendo que las empresas comerciales puedan ser eficaces y eficientes dentro del sector competitivo. Mantener el control interno dentro de las actividades en las empresas comerciales es importante e indispensable porque este manual permite a los administradores determinar el cumplimiento del direccionamiento estratégico”.

Masaquiza Masaquiza, 2011) en su trabajo de investigación

“La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito indígenas Galápagos agencia Salasaka” propuso que: “El crédito en la actualidad es el elemento financiero principal para captar clientes el cual ha ocasionado serios inconvenientes en la recuperación, esto ha sido a causa del deficiente estudio de las solicitudes de crédito, por esto la deficiente administración del crédito está generando graves consecuencias como es el deterioro de la calidad de los activos y la reducción del beneficio por la irrecuperabilidad de los créditos concedidos.

Según Medina Piedra, Roberto (2008) en su tesis denominada: "Evaluación del Sistema de Control Interno para el desarrollo efectivo de la auditoría", presentada para optar el Grado de Magister en Contabilidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El autor indica como objetivo determinar las deficiencias y debilidades del actual sistema de control interno, concluyendo que es básico y fundamental evaluar el sistema de control interno para realizar una auditoría, porque permite dimensionar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.

Vega Sepúlveda, Edilberto (2008) en su tesis denominada: "El Sistema de Control Interno en la empresa moderna"⁷, presentada para optar el grado de Magister en Administración en la Universidad San Martín de Porres, manifiesta que un adecuado Sistema de Control interno es el elemento clave para llevar a cabo una adecuada gestión y concluye con que el sistema de control interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.

Según Ramón Ruffner Jeri Gloria, escribió el artículo “El Control Interno en las Empresas privadas”, el mismo que indica que el control interno de las empresas privadas se ha

convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. La preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran.

Se encontraron deficiencias en el manejo de las cobranzas, ya que no se cuenta con el respaldo de mecanismos de control interno.

En las empresas la problemática de la recuperación de la cartera vencida se relaciona con el proceso de Crédito y Cobranzas aplicado en la comercialización de los productos y servicios, y depende en gran medida del monto adeudado impago que la empresa empieza a enfrentar inconvenientes en el desarrollo de otras líneas de negocios.

Se planteó como uno de los objetivos analizar la relación del control interno, como la adecuada gestión de la evaluación y otorgamiento de nuevas políticas de cobranzas, las cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de la organización.

Generalmente el área de ventas de una compañía lo que busca es comercializar el producto o el servicio y acoge el sistema de crédito, sin considerar el perfil del deudor, su

crédito vigente, las deudas que mantiene y se otorgan créditos que después se vuelven incobrable.

Por lo cual en la metodología de la investigación se mostrarán los resultados ante la pregunta ¿Se tiene un control interno, en el área de cobranzas? de la investigación y las conclusiones del trabajo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Selección de estudios

Se ha realizado una búsqueda Metodológica de recopilación de las fuentes de información se está realizando de años 2010 al 2018 sobre estudios relacionados con la investigación “El control interno del área de cobranzas, en los últimos diez años”. Se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

(1) Artículos de estudios empíricos en empresas grandes y sus áreas específicas en el contenido Latinoamericano. Además, todos ellos se encuentren en versión digital y en idioma castellano.

(2) El periodo de publicación comprendan entre los años 2010 al 2018 con el objetivo de identificar las principales características “El control interno del área de cobranzas, en los últimos diez años” para abordar el tema planteado en el problema.

(3) Para iniciar la búsqueda de la investigación se consideró el título y campo de acción del tema planteado en la investigación. Se tomaron en cuenta las palabras claves que abarquen un amplio aspecto del tema: Control interno-Cobranzas La muestra estuvo conformada por empresas grandes.

El proceso de la búsqueda de la literatura se realizó de la siguiente manera, se buscó en las páginas de Science, Scielo, Google Académico, dialnet y Redalyc, considerando las palabras claves, de la cual nos ayuda a contrastar artículos, para el proceso de la búsqueda de la literatura.

Entendiendo y analizando los artículos más importantes referentes a nuestro tema de investigación.

Inmediatamente se elaboró y se adecuo una tabla que nos ayudara a entender y analizar la información encontrada en los buscadores académico.

2.2 Codificación de datos

Después de extraer los artículos más importantes se elaboró la codificación de los artículos seleccionados (Tabla 1). Los artículos fueron codificados de acuerdo con las características de las revistas y publicaciones (indexación, área de investigación, lugar de procedencia, año y filiación de los autores). Además, se extrajo la información respecto al diseño de la investigación (Diseño y reporte de investigación), aspectos relevantes a la muestra y muestreo (Tipo de muestreo y tamaño de la muestra, área de una empresa, profesionales del área específica). (Sotomayor, 2013, pág. 45)

Finalmente, se analizaron los instrumentos utilizados en los estudios (técnica y nombre del instrumento, bibliografía utilizada y método de estimación de confiabilidad) y la variable asociadas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se identificaron 41 artículos académicos de acuerdo a las revisiones realizadas según nuestro tema de interés de la investigación teórica, realizando una ardua revisión y se sacó por que no estaban directamente relacionada con el objetivo de nuestra investigación teórica, quedándonos con 31 artículos académicos, de ellas si contaban con información referente a nuestro tema de investigación, pero se siguió revisando los artículos encontrados en los buscadores académicos, se excluyó 3 artículos que no se relacionaban con el sector de cobranzas, en la búsqueda de nuestro tema de investigación teórica, nos quedamos con 29 artículos académicos de las cuales se revisó y estudio su información, ya que contenían la información directa de nuestro estudio, revisando a detalle sólo nos quedamos con 26 artículos académicos, que si fueron de gran relevancia en la construcción de nuestra información teórica. Con este proceso de revisión de los artículos académicos revisados se ha realizado esta gráfica.

Se realizó el análisis con 26 artículos académicos que se encontraron en la búsqueda académica.

Criterios de inclusión según la figura 1 del proceso de la revisión de los artículos académicos:

12 artículos académicos relacionados al tema de la investigación teórica.

3 artículos académicos que contenían información indirecta al objetivo del estudio.

26 artículos académicos trabajados de forma directa en nuestro análisis de investigación.

Tabla 1 Características de los artículos encontrados por año.

Row label	Count of source title
2010	4
2011	2
2012	2
2013	3
2014	3
2015	4
2016	3
2017	1
2018	4
TOTAL	26

3.1 Área de revistas trabajadas

En nuestra revisión se realizó una ardua búsqueda de nuestro tema de investigación de la cual se discernió a 26 artículos y revistas académicas, que cumplieron con nuestras palabras claves de nuestra investigación teórica, la cual podríamos decir que los quince artículos será el 100% de nuestro trabajo, también se está desglosando en un porcentaje de tipos de áreas de artículos analizados. De las cuales el 11% se encontró del buscador Redalyc, siendo dos artículos académicos, del buscador académico Dialnet se encontró 19%, siendo un artículo académico, del buscador Google académico, se encontró

un 62% siendo cuatro artículos académicos también del buscador Scielo se obtuvo un 8%, siendo así quince artículos académicos más, según lo que muestra nuestra gráfica.

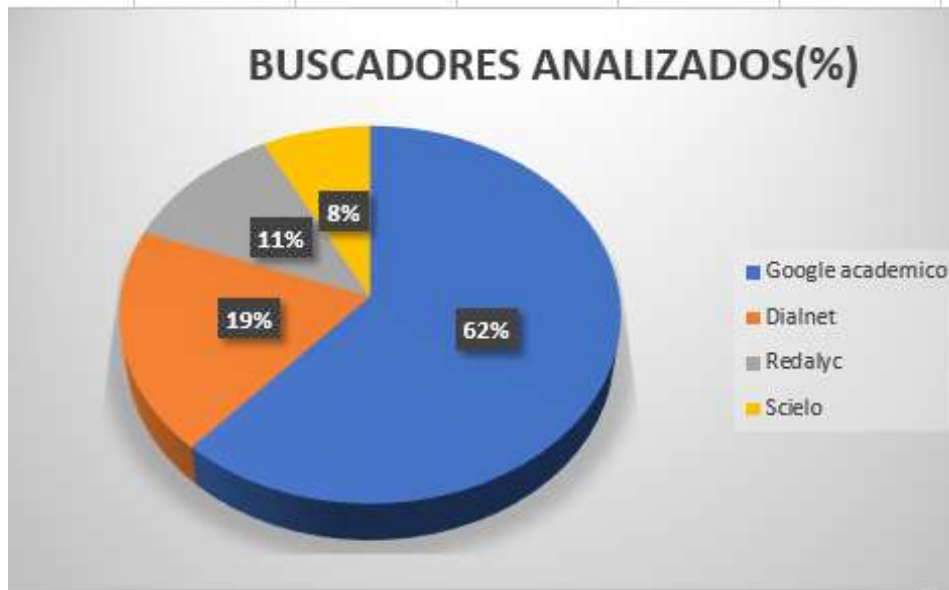


Figura 1. Revisión de artículos académicos analizados según porcentaje.

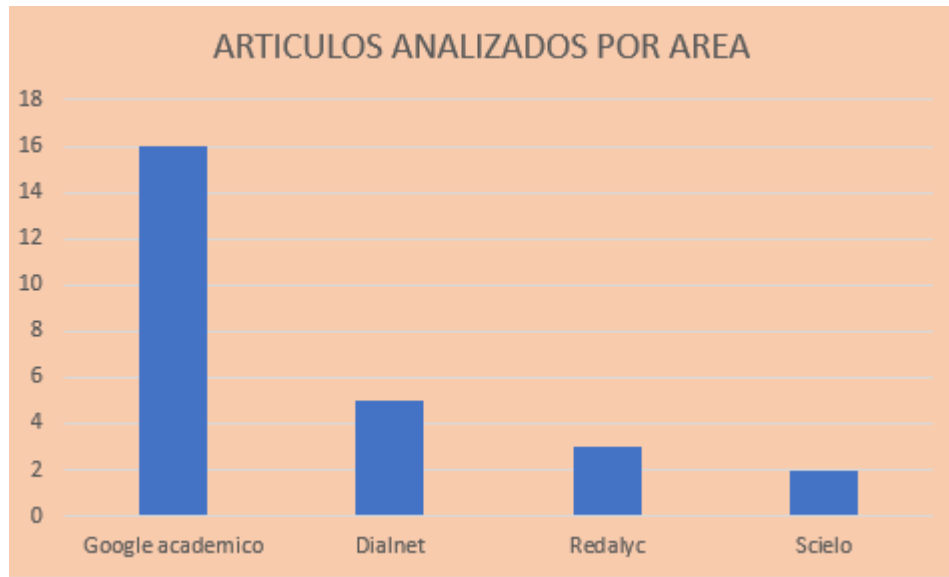


Figura 2. Revisión de artículos académicos analizados según cantidad.

CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

En esta revisión sistemática de literatura sobre la Importancia del control interno en el área de cobranzas, utilizamos la metodología de búsqueda sistemática de la literatura basada en métodos utilizados en inventarios, pero en este caso adaptado al sector de cobranzas.

Analizamos artículos para dar solución a la pregunta propuesta en la revisión sistemática y con los estudios seleccionados se realizó un recuento de la propuesta de los autores. De estos artículos examinados presentaron diversas informaciones sobre el control interno en el área de cobranzas, algunos artículos no presentaron uniformidad en la información y otros no siguieron una metodología formal de acuerdo a lo establecido en el APA. Los instrumentos estuvieron de acuerdo al tipo de investigación para encontrar los factores determinantes en el área de cobranzas en los sectores comerciales para analizar la conclusión adecuadamente y recomendaciones de APA sobre la validez, confiabilidad, reporte e interpretación de las puntuaciones para evaluar la calidad del instrumento.

La información recopilada y analizada revela la importancia de conocer sobre el control interno en el área de cobranzas, ya que nos ayudara a mejorar los procedimientos a realizarse para la mejora del pago, aumento de las utilidades.

REFERENCIAS

Dextre Flores, José Carlos, Del Pozo Rivas, Raúl Sergio, ¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y Negocios [en línea] 2012, 7 (Sin mes) : [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005>> ISSN 1992-1896

García Barreto, L. M., & Plúas Guerrero, A. F. (2018). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37486>

Rebaza Solano, L. R. (2016). CONTROL INTERNO Y GESTION DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA INVERSIONES WARNER MIC SRL, SAN ISIDRO – 2016.

Muñoz Mainato, Manuel Enrique, Empresas sociales y su aplicación en las sociedades rezagadas. Universitas. Revista de Ciencias Sociales y Humanas [en línea] 2014, (Julio-Diciembre) Disponible en:<<http://h.redalyc.org/articulo.oa?id=476147261004>> ISSN 1390-3837

Shultz, William J., and Reinhardt, Hedwig. *Crédito y cobranzas*. México: UTEHA, 1957. Print.

Porporato, Marcela. (2015). Contabilidad de gestión para controlar o coordinar en entornos turbulentos: su impacto en el desempeño organizacional. *Contaduría y administración*, 60(3), 511-534.

Asselbergh, G., (1999). A Strategic Approach on Organizing Accounts Receivable Management: Some Empirical Evidence. *Journal of Management and Governance*, 3, 1-29.

Duran Carpio, J.C. (2015) El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Enriquez (Tesis Pregrado). UTMACH, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador.

Alvarado, M. (2011) “Propuesta de implementación de un sistema de control interno aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de Cuenca” (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador

ANEXOS

Authors	Title	Year	Source title	Link	Abstract
1 HUARI CASTILLON, CAROLINA ELIZABET, LLANOS JIMENEZ, CARMEN DEL ROCIO, MAMANI POMALAZA, JHAKELINE ANDREA	Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo	2013	REPOSITORIO ACADEMICO USMP	diainet	Determina si el control interno influye en la gestión de las microempresas del distrito de Chaclacayo. El tema elegido fue motivo de investigación debido a que en dicho distrito existen numerosas microempresas, las cuales podrían alcanzar un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas necesarias para optimizar su gestión.
2 Tostes Vieira, Marta, L. Imberg Chero Semmaché	Análisis comparativo de la responsabilidad social en el sector financiero: estudios de caso en Perú y Brasil 2010-2012	2012	Universidad Autónoma del Estado de México	Redalyc	Tomando en cuenta aspectos relacionados con la implementación de acciones concretas vinculadas a la atención de las necesidades de los consumidores, con el compromiso de los derechos laborales y con la protección medio ambiental, se pudieron analizar cuatro casos peruanos y ocho brasileños, con una escala de criterios de evaluación de 0 a 5 puntos. Sobre la base de los resultados, se puede concluir que ninguno de los casos peruanos presentaron acciones que permitan clasificarlos en un nivel regular de avance, mientras que en Brasil dos casos se destacan: ABN La tentativa de respuesta al título del presente artículo enmarca el análisis sobre el concepto puro del control como función fundamental de la administración, que aplica toda entidad en la búsqueda de su realización institucional. La intervención del control en el desenvolvimiento de las actividades que realizan las organizaciones para alcanzar los objetivos previstos de orden económico, social o político constituye su principal actividad, pues busca asegurar que dichas actividades —traducidas en operaciones y procesos— se desarrollen de manera segura, continua y confiable. Ello se aplica tanto para quienes integran la organización como para quienes tienen expectativa de la eficiencia de la gestión y la eficacia de los resultados esperados. En esta presentación, por un lado, se plantea revisar el concepto de control y su aplicación en el ejercicio de vigilar el desempeño de la gestión. Por otro lado, se busca señalar cómo debe
3 Dextre Flores, José Carlos, Del Pozo Rivas, Raúl Sergio	¿Control de gestión o gestión de cc	2011	Pontificia Universidad Católica del Perú Departamento Académico de Ciencias Administrativas	Redalyc	En este artículo, se justifica, de forma teórica, el interés de realizar un estudio amplio, desde una perspectiva de género, sobre el diseño, presentación y percepción de los Sistemas de Contabilidad y Control de Gestión (SCCG). Como primer paso hacia esa meta, el objetivo de este trabajo consiste en identificar los aspectos relacionados con el género, presentes en revistas contables de las últimas cuatro décadas. Se registraron 74 estudios publicados en 10 revistas de referencia en contabilidad entre los años 1983 y el primer semestre del año 2013. La revisión incluye un análisis del tema de investigación, el sector, el marco teórico, la metodología de recogida de datos, la técnica de análisis de datos y una descripción de los elementos de género que abordados. Los resultados muestran la situación actual de esta perspectiva en la investigación contable, y permite identificar lagunas y oportunidades para plantear futuros trabajos en torno a la contabilidad y el género.
4 González Castro, Raúl, López Valeiras, Ernesto, Gómez Conde, Jacobo	Sistemas de Contabilidad y Control de Gestión y género: una revisión bibliográfica	2014	Pontificia Universidad Católica del Perú Departamento Académico de Ciencias Administrativas	Redalyc	La investigación tiene como objetivo fundamental diseñar un modelo de gestión financiera enfocado en optimizar el manejo de las ventas, crédito y cobranzas de la empresa Proviceca CIA LTDA, con el fin de disminuir el valor de cuentas por cobrar y contribuir a la fidelización de los clientes. En el primer capítulo se analiza la situación problemática de la investigación así como el objetivo general y objetivos específicos, además de la justificación y la hipótesis de la misma. En el capítulo II se estudia el macro y micro ambiente, analizando factores como el comportamiento económico, social, político y tecnológico del país, así como el mercado, los clientes, proveedores, competencia y sustitutos de la empresa. En cuanto al capítulo III, en él se realiza un análisis del estado financiero de la empresa, comenzando un el análisis horizontal y vertical de los estados financieros y terminando con las razones financieras. Por último en el Capítulo IV se proponen las políticas de venta, crédito y cobranza y se proyectan los estados de resultados en función del comportamiento histórico de la empresa y las nuevas políticas propuestas.
5 Cordero Gordón, Juan Carlos	Modelo de gestión financiera enfocado en optimizar las ventas, crédito y cobranzas para la empresa PROVICECA CIA LTDA	2012	Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas	COPE	

7						Este trabajo busca definir la política de crédito y cobranza que le permitan a una pequeña empresa maximizar sus utilidades. El modelo para estimar las utilidades considera el impacto del crédito en el volumen de ventas, así como los costos financieros de las cuentas por cobrar, las cuentas incobrables y los descuentos por pronto pago de los clientes. El crédito para maximizar las utilidades se incrementa si el margen de contribución y el descuento por pronto pago aumentan y si el costo de capital y las cuentas incobrables se reducen, siendo mayor el impacto del margen de contribución y las cuentas incobrables. Con estos hallazgos, se sugiere una apropiada selección de los clientes a los que se vaya a otorgar crédito, de modo que las cuentas incobrables se minimicen, así como dar seguimiento a las cuentas por cobrar, para garantizar que los pagos de los clientes se realicen conforme al plazo
	Izar Landeta, Juan Manuel, Carmen	El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades	2017	Departamento de Investigación Universidad del Centro de México (UCEM)	dialnet	El presente artículo busca caracterizar por la vía del análisis financiero tradicional las principales diferenciaciones entre Pequeñas y Medianas Industrias, en el Municipio San Cristóbal, capital del Edo. Táchira. Mediante un estudio descriptivo, diseño de campo y un muestreo intencional se recabaron 76 estados financieros auditados entre los años 2011 al 2014, correspondientes a 23 empresas de diferentes subsectores industriales. El análisis realizado ilustra como las Pequeñas Industrias denotan una mayor solvencia, liquidez, solidez, rentabilidad; mejor resultado del ejercicio, mayor
8	Oliveros, Juan Alberto	PEQUEÑA Y MEDIANA INDUSTRIA, UN ANÁLISIS FINANCIERO COMPARATIVO. CASO: PYM'S DEL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL, VENEZUELA	2014	Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura,	dialnet	El presente artículo busca caracterizar por la vía del análisis financiero tradicional las principales diferenciaciones entre Pequeñas y Medianas Industrias, en el Municipio San Cristóbal, capital del Edo. Táchira. Mediante un estudio descriptivo, diseño de campo y un muestreo intencional se recabaron 76 estados financieros auditados entre los años 2011 al 2014, correspondientes a 23 empresas de diferentes subsectores industriales. El análisis realizado ilustra como las Pequeñas Industrias denotan una mayor solvencia, liquidez, solidez, rentabilidad; mejor resultado del ejercicio, mayor
8	Oliveros, Juan Alberto	PEQUEÑA Y MEDIANA INDUSTRIA, UN ANÁLISIS FINANCIERO COMPARATIVO. CASO: PYM'S DEL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL, VENEZUELA	2014	Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura,	dialnet	El presente artículo busca caracterizar por la vía del análisis financiero tradicional las principales diferenciaciones entre Pequeñas y Medianas Industrias, en el Municipio San Cristóbal, capital del Edo. Táchira. Mediante un estudio descriptivo, diseño de campo y un muestreo intencional se recabaron 76 estados financieros auditados entre los años 2011 al 2014, correspondientes a 23 empresas de diferentes subsectores industriales. El análisis realizado ilustra como las Pequeñas Industrias denotan una mayor solvencia, liquidez, solidez, rentabilidad; mejor resultado del ejercicio, mayor
9	CCONOC YLLATOPA, VÍCTOR HUX	EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA COMERCIAL SAVIZO SAC DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, AÑO 2014	2014	ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN FINANZAS	Google Academi co	La investigación tiene como objetivo general describir el control interno y la gestión en el área de créditos y cobranzas de la empresa comercial SAVIZO S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres, año 2014, la empresa tuvo 11 trabajadores cumpliendo labores, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables control interno y gestión de créditos y cobranzas. La investigación es de carácter cualitativo, utilizando el diseño no experimental de método descriptivo, estudio de caso, que recopila información en un período específico, cuales permitieron detectar deficiencias en la gestión de los créditos, entre otras, la carencia de normas y el incumplimiento de políticas; asimismo, para la gestión de las cobranzas se evidenciaron deficiencias que contribuyen al incremento de la cartera morosa. La investigación concluye que la gestión del
10	Goicochea Lara, Kevin Estívar	Control Interno en el Área de Cobranzas y su Consecuencia en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo – Año 2017	2018	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	Google Academi co	El trabajo investigación tiene como propósito analizar la consecuencia que tiene el control interno en el área de Cobranzas en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo año 2017, Asimismo se logró reconocer las carencias existentes sobre control interno en sus labores cotidianas que realiza el municipio en el área de Cobranzas, se comprobó que los pagos por el servicio de Agua Potable tienen una consecuencia positiva en la Gestión Económica del Municipio por lo cual se determinó a través de un análisis a los estados Financieros. Cabe mencionar que la información que se obtuvo como resultado al aplicar la entrevista, realizando el análisis documental y observación directa, los instrumentos utilizados en la recopilación de información y ordenamiento de las preguntas. Aplicando un control interno en el área de

11						<p>área de créditos y cobranzas, ya que es una de las operaciones que toda empresa tiene para su eficiencia en toda organización, así mismo veremos sobre el control interno para poder mejorar su rendimiento en el área de créditos y cobranzas y tratar de ver algunos datos sobre si ambos tienen relación. De ahí su propósito fundamental fue determinar la relación entre el control interno y la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Inversiones Warner Mic srl, San Isidro - 2016. En la cual señala que el área de Créditos y Cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización para así lograr la eficiencia, eficacia y la economía de los recursos que administran dentro de la empresa, es necesario también contar con un eficiente Control Interno, ya que esto podría influir mucho a la empresa dados con los contenidos que se establecen, tales como el Costo y los nuevos paradigmas de la gestión y control determinada, dado lo necesario para poder determinar si se puede hacer modificación para evitar las pérdidas e incrementar los ingresos de los créditos otorgados. Para esta Cobranzas orientado a la reducción de la cartera vencida para la empresa "Ice Zone", del Cantón Naranjal, en el año 2018", entre sus objetivos planteó: Determinar las fortalezas y debilidades del actual sistema de gestión de créditos y cobranzas, analizar los procesos de gestión de créditos y cobranzas que optimicen la recuperación de cartera vencida y Proponer el diseño de un manual de créditos y cobranzas que permita la recuperación de cartera vencida, en la que se consideró justificar desde el punto de vista teórico con la consulta de libros, estudios anteriores que sirvieron como</p>
	REBAZA SOLANO LUZ ROSMERY	CONTROL INTERNO Y GESTION DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA INVERSIONES WARNER MIC SRL, SAN ISIDRO - 2016	2016	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD	Google Academi co	
12						<p>La globalización ha evolucionado a través de los años obteniendo amplias actualizaciones e innovaciones para el mundo organizacional, de manera específica en el área de control interno, aportando conocimientos a los procesos de los mercados y a la competencia empresarial, demostrando así que una empresa que realiza procedimientos adecuados y metodologías tengan mejor rendimiento y mayor eficiencia. (Murcia Roman, 2014). De acuerdo a (Navarrete Vilota, 2010) en su trabajo de tesis La planificación estratégica y su incidencia en la venta de repuestos para vehículos La Casa del Radador de la ciudad de Ambato determina que Hoy en día la dinámica de la economía implica que las empresas busquen oportunidades de mercadeo a nivel mundial, siendo el propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas, influyendo muchas veces en forma total en su liquidez. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de</p>
	García Barreto, Lady Meybell, Piñas Guerrero Alvaro Fabián	"Planteamiento del control interno del departamento de cobranzas en una empresa comercial"	2018	FACULTAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA	Google Academi co	
13						<p>En este trabajo se analizan los principales criterios que consideran las entidades financieras a la hora de otorgar un crédito a una Mipyme, al objeto de minimizar su riesgo de impago. Para ello, se desarrolla un estudio empírico realizado a 73 analistas de riesgos de entidades financieras peruanas. Los criterios utilizados por las entidades financieras se clasifican en: personalidad y experiencia del empresario; características del producto o servicio que ofrece la empresa y del mercado donde desarrolla su actividad; estrategia y organización de la empresa; y criterios relacionados con la información contable que presentan las empresas. Los resultados muestran que los criterios que los analistas de riesgos</p>
	VILCA NARVASTA, LINDA PRISCE	EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LIMA METROPOLITANA	2012	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS UNSM ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	Google Academi co	
14						
	Rocca Espinoza, Eduardo, García Pérez de Lema, Domingo	FACTORES DETERMINANTES PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITO POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS	2018	Tec Empresarial	scielo	Abri - Julio, 2018

16	2013	Universidad de San Martín de Porres, Programa Cybertesis PERÚ	Montes Baltodano, German Hidejarden	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	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO ORREGO	Google Académico	Esta investigación tuvo como objetivo, demostrar que el diseño e implementación de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar mejorará la gestión financiera en la empresa Clínica Santa Clara S.A. del distrito de Trujillo año 2013 Para tal efecto, se empleó un diseño de contrastación tipo organización esquematizada, de naturaleza descriptiva simple. Se utilizó el método transaccional o transversal, pues se ha tenido que analizar cuál es el nivel o estado de las variables de estudio, su incidencia e interrelación en un momento dado, para luego sustentar en forma sintética las conclusiones y recomendaciones de la investigación. La muestra estuvo constituida por 7 clientes de las cuentas por cobrar de la empresa. Para obtener los datos de los dominios de las variables, se aplicó las técnicas de entrevistas, encuestas y análisis documental. Entre los principales resultados obtenidos que se pudo observar, es el deficiente sistema de control interno, mala segregación de funciones, que ha causado un sin número de errores en sus operaciones
17	2015	Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Sánchez Sánchez, Liliana Ruth	Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología como ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014	UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS	Google Académico	El presente trabajo de investigación tiene como propósito la aplicación de la metodología COSO ERM (Enterprise Risk Management) en la evaluación del control interno en las áreas de créditos y cobranzas. El objetivo principal es que la aplicación de esta metodología contribuya a identificar los riesgos existentes en cada área y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos a fin de que la Empresa logre alcanzar los objetivos establecidos. El enfoque de la investigación utilizada es mixto (combinación cualitativa y cuantitativo). Las técnicas para la recolección de datos fueron mediante entrevistas con la aplicación de un cuestionario tomando como base los procesos que se auditaran. Con respecto al alcance de la investigación cuantitativa los cuestionarios aplicados serán calificados dentro de un rango establecido para determinar el nivel de confianza del sistema de control interno. Los cuestionarios fueron aplicados al personal de la Derrama Magisterial durante el periodo 2014. Las conclusiones del trabajo demuestran que la metodología COSO ERM puede ser aplicada no solo para los procesos de las áreas de créditos y cobranzas sino también en las demás áreas e incluso en otras Derramas o entidades similares.
18	2017	Universidad Cesar Vallejo	Lázaro Guzmán, Yudith Iveth	Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú, caso empresa TV cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.		Google Académico	El presente informe de investigación, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016. La investigación fue descriptiva, porque el estudio se ha
19	2011		Flores Fiallos, Ana Lucia	Diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito Cendes LTDA.	Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana	Google Académico	El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del mismo, sus principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en toda entidad.
20	2012		Leon Alvear, Marco, Casimin Serrano, Leonora Janeth.	Implementación de procedimientos de Control Interno aplicado al Área de Crédito y Cobranzas de empresas dedicadas a la producción y venta de colchones	Universidad Central de Ecuador	Google Académico	En consideración a la importancia que tiene el Control Interno en la organización sistemática del trabajo administrativo y de los procedimientos de rutina, con el objeto de prevenir el fraude, errores y trabajos inútiles; y considerando que todo crédito tiene riesgo, éste estudio busca con la aplicación de normas y técnicas determinar técnicamente la optimización de la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas, de empresas de producción y venta de colchones, mediante la
21	2015		Maza Iñiguez, Jose Vicente, Duran Carpio, Juan Carlos.	El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berzuetza Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez	Universidad Tecnica de Machala	Google Académico	En la presente investigación iniciamos con el planteamiento del problema “Inadecuado Control Interno de las Cuentas por Cobrar que afecta los Estados Financieros de la empresa “El Mundo Berzuetza Carmona y Cía.”, del cantón Camilo Ponce Enríquez., reflejando como resultado fracasos en la mayoría de los negocios que mantienen actividades comerciales, ante esta necesidad se ha logrado ofrecer la propuesta de mejorar las actividades administrativas de control hacia las cuentas por cobrar de los clientes de esta empresa, bajo fundamentos contables y a través de un control interno que tengan efecto en la presentación de los estados financieros. Los empresarios mejorarán los ingresos económicos siempre y cuando aplique una asesoría técnica contable de alto nivel, con esta técnica desempeñará un papel fundamental en el sector comercial del cantón Camilo Ponce Enríquez. La presente investigación se basa con fundamentos y normas contables de NIC y NIIF, manteniendo una visión que enfoca a los negocios comerciales. El proceso investigativo se fundamenta en lo filosófico, con el

22	2016	Nole Zeña, Griselda Isabel	Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A - 2015	Universidad Señor de Sipan.	Google Académico	La presente investigación se fundamenta en dos variables, por un lado la variable independiente estrategia de cobranza va a permitir solucionar los problemas de morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A - Ferreñafe; a través de estrategias de cobranza; su justificación se basa en teórica, metodológica y social. Además su meta general es definir el vínculo entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios. La investigación es de tipo descriptiva - correlacional - propositiva. Se utilizó para el logro de los datos dos encuestas, una dirigida a los colaboradores con una población de 50 y otra dirigida a los usuarios con una población de 312, está a la vez se sometió a la receta por decretarse típica. El diseño de la investigación es cuantitativa - no experimental y su método es analítico. Para medir la fiabilidad del cuestionario los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 21, dando como resultado que el cuestionario es confiable (.763). Además,
23	2014	Vargas Paredes, Diana Natali, Ramírez Muñoz, Roberto Carlos	El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L.	Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO	Google Académico	El presente estudio de investigación tiene como objetivo demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, en el año 2014. Para tal efecto se empleó un diseño pre experimental, de naturaleza descriptiva simple. Se utilizó el método transaccional o transversal, pues se ha tenido que analizar cuál es el nivel o estado de las variables de estudio, su incidencia e interrelación en un momento dado, para luego sustentar en forma sintética las conclusiones y recomendaciones de la investigación. La muestra está constituida por los trabajadores del área de ventas de los meses de abril - mayo del 2014. Para obtener los datos de los dominios de las variables, se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Los resultados demuestran que el deficiente control interno afecta directamente a la gestión comercial, ya que un buen sistema de control interno
24	2010	Hidalgo Benito, Elsa Violeta.	Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado	Universidad de San Martín de Porres. Programa Cybertesis PERÚ	Google Académico	Las constantes preocupaciones por reincidencias de fallas en los procesos, fraudes o malos entendidos, el conformismo de ciertos directivos y empleados en obtener solamente lo suficiente para pagar sus facturas; no preocupándose la dirección empresarial ni el futuro de la empresa; y si le agregamos la falencia propia por falta de control interno en la empresa, entonces la probabilidad de que se incurra en pérdida patrimonial será cada vez más acertada. De ahí que su propósito fundamental fue determinar la influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de Servicios de Pre-Prensa Digital en Lima-Cercado, para lo cual se analizó el proceso de gestión del área de Créditos y Cobranzas llevado a cabo y se confrontó con el marco teórico-empírico, el cual señala que el área de Créditos y Cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de Control Interno.
25	2011	Sánchez Correa, Luis	Estudio del sistema de control interno del departamento de crédito y cobranza de la empresa Valdyard corporación s.a en la ciudad de Guayaquil periodo 2011	Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Google Académico	El presente trabajo de investigación tiene como finalidad estudiar el sistema de control interno para el Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa VALDYARD Corporación S.A. el mismo que permitirá conocer la situación actual del departamento referido. Para lograr este propósito, el trabajo de investigación se desarrolló en cuatro capítulos, los cuales, se especifican a continuación.....
26	2017	Burga Paredes, Dalila	Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017.	Universidad Cesar Vallejo	Google Académico	El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo Determinar de qué manera el Control Interno se relaciona con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017. La importancia del estudio radica en que existen algunos problemas en las empresas de la industria textil referentes a sus cuentas por cobrar, ya que en muchas oportunidades se dedican básicamente a vender sus productos y controlar sus salidas, pero no llevan un adecuado control de sus cobranzas, ni de las condiciones bajo las que dan los créditos de sus ventas. Para dar solución al problema de estudio, se ha realizado una serie de procedimientos empezando por la muestra que estuvo constituida por 36 personas del área contable y finanzas que laboran en las empresas del sector textil del distrito de Santa Anita. En donde el tipo de investigación es básica, con nivel descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La técnica que se usó para la medición es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, es el cuestionario de preguntas el cual fue aplicado a las empresas del distrito. Para la validez de los instrumentos se utilizó el criterio de juicios de expertos y además está respaldado por el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach; para la comprobación de las hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman de donde se llegó a la conclusión de que existe una relación estadísticamente entre el Control Interno y las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017. Además, el valor de Rho=0.680 el cual indica que existe relación positiva alta.