



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

## **“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 LATINOAMERICA, EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”**

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autores:**

Giovanna Cabrera Enrique

Margareth Elizabeth Cabrera Enrique

**Asesor:**

C.P.C. Sindulfo Javier Díaz Angulo

Cajamarca - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado en especial a mi madre, con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización del mismo.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme vida y permitirme poder lograr cumplir con mis metas trazadas, a mi familia por el apoyo incondicional que siempre me motiva a seguir adelante, son quienes representan mi mayor bendición y motivación en la vida, y por permitirme compartir momentos de mi vida con ellos.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
INDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	15
2.1. FUENTES DE DATOS.....	15
2.2. ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA.....	16
2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN E INCLUSIÓN.....	16
2.4. EXTRACCIÓN DE DATOS:.....	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	20
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES .....	22
4.1. DISCUSIONES:.....	22
4.2. CONCLUSIONES.....	23
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS .....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Artículos encontrados para elaboración del trabajo de investigación.....	18
--	----

## INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Cuadro Resumen de Artículos Científicos.....	28
--	----

## RESUMEN

La presente revisión sistemática tiene por objetivo dar a conocer que se ha investigado acerca del control interno como herramienta eficaz en la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas del sector servicios en Latinoamérica, en los últimos 10 años. Para ello se ha logrado recopilar información científica, utilizando el método de síntesis, mediante palabras claves que faciliten su búsqueda, como son: Control Interno y Cuentas por Cobrar; recurriendo a bases de datos como ProQuest, Ebsco, Google Académico, Redalyc, entre otros. A pesar de ser un tema de importancia en la actualidad, los resultados obtenidos han sido reducidos, los cuales han pasado por dos etapas de selección, quedando un total de 12 artículos finales, considerando para ello criterios tales como: artículos publicados y revistas científicas especializadas, en idioma español, de países latinoamericanos, siendo estudios descriptivos y sistemáticos evaluados por expertos, comprendidos entre los periodos del 2009 al 2019. Según los resultados obtenidos mediante la información estudiada, se encontraron artículos referentes a la utilización del control interno como herramienta eficaz en la gestión de las empresas y su importancia 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.

**PALABRAS CLAVES:** Control interno y cuentas por cobrar.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el término Control Interno, es una herramienta eficaz que está siendo utilizado y empleado por las empresas del sector servicios en los países de Latinoamérica, debido a la informalidad con la que vienen trabajando, esta herramienta de gestión nace por la necesidad que tienen las empresas de llevar un adecuado manejo y control de las diferentes áreas de la misma, con la finalidad de poder evitar situaciones de riesgo, facilitar la obtención de objetivos y metas establecidas, para eso es importante el cumplimiento de procedimientos, normas, políticas y leyes estipuladas, pero sobre todo está enfocado en el comportamiento de las personas que están a cargo, de tal manera que su compromiso en el proceso debe basarse en valores éticos, ya que más que un sistema de documentación, está encaminado a mejorar la manera de trabajar de los responsables de cada área, con el fin de lograr una buena gestión ya sea administrativa, operacional, contable, etc.

Hasta hace pocos años, la alternativa utilizada para medir la eficiencia de la empresa se basaba en el análisis exhaustivo de su información financiera. Las empresas ya no se gestionan solamente a través de sistemas de control de gestión contruidos en torno a indicadores y metas financieras que tienen una reducida relación con el progreso en el logro de los objetivos estratégicos de medio y largo plazo. Se requiere de una visión general de los negocios, de la necesidad de establecer medidas no financieras orientadas hacia el futuro de la organización, como la satisfacción de los recursos humanos o la innovación de nuevos productos y procesos. Así pues, equilibrar la gestión financiera con otras variables significativas de la empresa (personas, procesos,

calidad, clientes, entre otras) resulta indispensable si se quiere llegar a implantar una estrategia de negocio competitiva. (Nogueira, Medina, Hernández, Nogueira y Hernández, 2009).

Para el presente estudio, se plantea la siguiente pregunta ¿Qué es lo que se ha investigado y que métodos se han utilizado para indagar referente al control interno como herramienta eficaz en la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas del sector servicios en Latinoamérica, en los últimos 10 años?.

El objetivo del presente trabajo es conocer lo que se ha investigado y que métodos se han empleado para la investigación sobre el control interno como herramienta eficaz en la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas del sector servicios en Latinoamérica, en los últimos 10 años.

Según el autor Castañeda (2014) establece que, "Un control interno adecuado, permite a las empresas asegurarse de que todo se encuentre en orden. Si los controles son efectivos y se aplican ordenadamente, se garantiza que las funciones se cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas, igualmente se identificarían las fallas que pudieran existir con el fin de tomar medidas y corregirlas. La administración debería asumir este rol de control interno como una función inherente al proceso de dirección, asimismo, este debería incorporarse a todas las actividades de gestión (planificación, ejecución y supervisión) para que influya en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El crecimiento y desarrollo social desde el siglo XX al siglo XXI han obligado a las organizaciones en general a desarrollar mecanismos de control, que permitan de una forma organizada y fragmentada, entregar o suministrar información de las acciones realizadas en los diferentes procesos misionales, sin embargo, estos procesos necesitan ser revisados desde su lógica de funcionamiento, se puede encontrar, que la realidad de funcionamiento no garantiza el control de los activos empresariales y que dichos procesos deben tener un mayor nivel de control, estos elementos son abordados desde el control interno como herramienta de gestión a los procesos empresariales. (Grajales y Castellanos, 2018).

Hoy en día, el control interno en las empresas es aceptado a nivel mundial, por ello en países como Ecuador, este proceso además de ser un referente líder en diseño y control, ha favorecido a las empresas que llevan un modelo a través del marco integrado del control interno, modelo que ayuda a los Gestores y Auditores en el cumplimiento con los riesgos que actualmente se enfrentan las empresas del país. Las grandes empresas privadas adoptan también un modelo de control interno, mientras que, en las microempresas, pequeñas y medianas empresas son pocas las que adoptan el sistema de control interno que contribuye a la mejora de la estructura administrativa y contable de la empresa y los riesgos asociados a cada negocio a través del análisis y aplicación de los mismos. (Vargas, 2017).

Por otro lado, en Cuba, se considera que la trascendencia en el mundo contemporáneo ha adquirido una gestión empresarial eficiente y de alta competitividad, por ello se hace necesario una estructura tanto financiera como contable y administrativa, confiable y segura. La afirmación antes expuesta, es una tendencia mundial, la cual no escapa en este país, que al combinarse con

nuestra cultura social, económica, jurídica, ética y moral, propicia que se está evolucionando hacia una mayor exigencia en materia de control interno, para con los dirigentes y los demás servidores de la Administración Pública, quienes deben caracterizarse en su gestión, por un alto contenido de integridad personal y profesional y por la capacidad de comprender la importancia de diseñar, aplicar y mantener controles internos razonables que les permitan garantizar una gestión transparente y oportuna, respecto a la protección del patrimonio público y al cumplimiento de los objetivos y cometidos institucionales. (Vega y Nieves, 2016).

En Argentina, el desempeño de las organizaciones requiere de estrategia motriz, potencial humano dinámico y un sistema de control de recursos económicos, aspecto que está estrechamente relacionado con el sistema de control interno, que por mucho tiempo su alcance estuvo limitado a las áreas económicas (áreas de actividades de contabilidad y finanzas), el resto de las áreas operacionales y de echo sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones ven en el control interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la efectividad de las operaciones que se hayan propuesto. (Vega, Pérez y Nieves, 2017).

Basándonos en el Control Interno, según el Modelo COSO 2013, el autor Laski (2019), establece que "Una de las razones más importantes que han originado una fuerte expansión del modelo COSO reside en el hecho de que este incrementa las probabilidades de que una organización se gestione de manera eficiente, proveyendo un enfoque integral y herramientas institucionales que sirvan de apoyo para encarar medidas de mejora continua".

Las actividades del control interno como herramienta eficaz en la organización ayudan a prevenir y disminuir el riesgo operativo y con ello minimizar la posibilidad de ocurrencia de actos ilícitos, actividades que están expresadas en políticas, normas y procedimientos, mediante la aprobación, autorización, verificación, el control cruzado, la conciliación, la inspección, la salvaguardia de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y un entrenamiento adecuado. Estas son importantes no solo porque en sí mismos implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar el mayor grado en el logro de los objetivos. (Zamora, Rocha y Rosales, 2015).

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, ya sea el tipo de servicio que se brinde. Así, mientras que las ventas al crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar son primordiales para que todo negocio crezca económicamente, es necesario que desde un inicio se califique al cliente sujeto a crédito, realizándose el respectivo control y seguimiento para lograr la recuperación eficiente de la cuenta. (Zamora, Rocha y Rosales, 2015, p.1).

Algunos de los aspectos que deben de considerar las organizaciones es si su capacidad instalada es la adecuada, estarán preparados para lo que el cliente demanda, podrán satisfacer el mercado, su capacidad de venta es la idónea, el sistema de crédito es eficiente, la recuperación de la cobranza es rápida, cuánto tiempo se pierde para que nos pague los clientes, conocemos los requisitos para saber si el prospecto al cliente tiene capacidad crediticia para cumplir con sus obligaciones, en la actualidad algunos de estos departamentos pueden presentar problemas que en

algún momento no son visibles para la administración o dirección. Sus costos pudieran ser grandes, cuando no se tiene una gestión eficaz. Es necesario conocer la importancia de la administración y el proceso administrativo como es la planeación, la organización, la integración, la dirección o el control de sus recursos, pudiendo ser claves para que la organización sea competitiva y productiva. (Morales y Morales, 2014).

Según los autores Ludovic, Aranguiz y Gallegos (2018), para estimar el riesgo del crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar, se han diseñado modelos estadísticos, en base a un conjunto de atributos que permiten calificar objetivamente la calidad de un cliente, sin embargo, estos modelos se han desarrollado en extenso para instituciones bancarias relegando a empresas de menor tamaño. En términos generales la gestión de créditos requiere de información que asegure la viabilidad económica y financiera de la organización, y para ello, debe disponer de procesos apropiados que permitan generar mecanismos de dirección y corrección, en ese sentido los indicadores financieros representan un conjunto de interrelaciones que permitan evaluar liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de una organización.

De acuerdo a los artículos científicos y los diferentes autores estudiados, se hallaron diferentes definiciones y conceptos sobre Control Interno.

El autor Cruz (2013), resalta que la efectividad del control interno se mide con el transcurso del tiempo y se determina con un juicio que resulta de evaluar si los cinco componentes se dan y

funcionan con una alta seguridad, lo cual es el resultado de la consecución de una o varias de las categorías establecidas.

Por otro lado, los autores Grajales y Castellanos (2017), definen al Control Interno como el proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

En la vida real, un gran volumen de las decisiones administrativas está basado en información de tipo contable. Estas decisiones varían desde asuntos como adquisiciones de inventarios hasta mejorar la estructura de costos y gastos de la empresa. Es por ello que se perfila un tipo de control organizacional dirigido precisamente a regular el funcionamiento de las actividades y operaciones que se desarrollan en el día a día de una empresa, este se conoce con el nombre de "Control Interno". (Rivas, 2011).

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para la realización de la presente revisión sistemática, se inició con la recopilación de información relevante, referente al tema a tratar "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", para ello ha sido necesario la utilización de diferentes bases de datos, artículos, revistas entre otros documentos importantes, que han aportado con el desarrollo de la revisión sistemática.

### 2.1. FUENTES DE DATOS

Para el desarrollo de la revisión sistemática se utilizaron las siguientes fuentes de información o base de datos como: Google Académico, Redalyc y Alicia. Todas las búsquedas se realizaron desde el año 2009 al año 2019, estas revisiones cumplen con los siguientes criterios: están publicadas en revistas científicas, los autores están afiliados a alguna unidad de documentación o biblioteca, de tipo descriptivos o sistemáticos y artículos científicos, donde describen y expresan lo que se ha investigado y que métodos se han seguido para la investigación del control interno como herramienta de gestión en las cuentas por cobrar.

## 2.2. ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA

Para el desarrollo de la revisión sistemática, como primer punto se definieron las palabras claves o keywords seleccionadas y obtenidas del mismo tema de investigación, las mismas que han permitido que la búsqueda sea más específica, apoyándonos con estrategias de búsqueda para obtener resultados relevantes, que nos acerquen más a lo que en realidad necesitamos.

Al momento de realizar la búsqueda de información, se estableció búsquedas avanzadas y estratégicas, utilizando conectores como AND, OR, NOT, que proporcionan mayor información, relacionando y combinando dos o más palabras claves, como por ejemplo: (“Control Interno” AND “Cuentas por cobrar”)

En las diferentes bases de datos o fuentes de investigación, se pudo optimizar las búsquedas considerando los filtros respectivos, tales como resultados de búsqueda entre los años 2009 al 2019, limitación del idioma en este caso el español y de países latinoamericanos y en consecuencia se pudo delimitar la cantidad de información recopilada.

## 2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN E INCLUSIÓN

Se seleccionó los artículos que contenían información relevante acerca de la importancia del Control Interno como herramienta eficaz en las gestión de cuentas por cobrar de las empresas que brindan servicios, para ello se tomó como criterios para la selección e inclusión de

información, la filtración de tópicos dependiendo con los que cuenta cada base de datos o fuente, tales como: el año de publicación de preferencia entre los años 2009 - 2019, ya que la información no debe ser muy desactualizada, logrando recopilar datos actuales; el lugar referencial abarca a los países de Latinoamérica, de tal manera que la información no torne muy extensa y sea más fácil poder delimitar la búsqueda; idioma por lo general el español; tipo de publicaciones como revistas científicas, artículos principales, etc. Estos criterios fueron adoptados teniendo en cuenta que existe gran número de información y es imposible poder revisar a fondo uno por uno, para eso la utilización del filtro, clasifica la información más relevante y cercana a nuestro tema.

Para los criterios de exclusión se tomaron en cuenta ciertos criterios después de haber realizado una revisión a fondo de la información ya preseleccionada, basándonos en información que permita obtener respuesta frente a nuestra pregunta. Tal es así que se excluyó información que no tenía relación ni aportaba conocimientos respecto a tema tratado.

#### **2.4. EXTRACCIÓN DE DATOS:**

Para cumplir con el objetivo de estudio, se seleccionaron 12 elementos conformados entre revistas científicas, tesis, libros, artículos, etc., según los criterios de búsqueda establecidos en las bases de datos utilizadas. La muestra estuvo compuesta por 46 publicaciones entre los años 2009 al 2019. De todos ellos se seleccionaron 12 artículos referentes al tema dentro de

los periodos establecidos, quedando excluidos 33 publicaciones que estaban relacionados a otros temas y no eran relevantes para la investigación.

Para los criterios de exclusión se descartaron artículos que estaban relacionados a empresas de otros sectores como por ejemplo de Salud, entre otros.

Para recopilar y registrar la información, se elaboró una tabla donde recogía información de los siguientes campos: base de datos y bibliotecas virtuales, revistas científicas, años de publicación, países y tipos de estudio, tal como se muestra en la siguiente tabla.

*Tabla 1 Artículos encontrados para elaboración del trabajo de investigación.*

Nº	AÑO	ARTÍCULO / DOCUMENTO	BASE DE DATOS	PAIS	TIPO DE ESTUDIO
1	2009	Control de gestión y cuadro de mando integral: énfasis en la perspectiva financiera – aplicación en una empresa de servicios de informática.	Redalyc	Brasil	Revista Científica
2	2011	Modelos contemporáneos de Control Interno. Fundamentos teóricos.	Redalyc	Venezuela	Revista Científica
3	2013	Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores.	Google Académico	Perú	Revista Científica
4	2014	Los Sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial.	Redalyc	Colombia	Revista Científica

5	2014	Crédito y cobranza.	Google Académico	México	Articulo
6	2015	Evaluación del Control Interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora la Universal, S.A. para el periodo finalizado 2014.	Google Académico	Nicaragua	Tesis
7	2016	Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno.	Redalyc	Cuba	Revista Científica
8	2017	"Aplicación de COSO 2013, en el área de recaudación – cobranzas en una empresa de televisión por cable del Cantón Playas".	Google Académico	Ecuador	Tesis
9	2017	Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno.	Redalyc	Argentina	Revista Científica
10	2017	Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín	Google Académico	Colombia	Revista Científica
11	2018	Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring.	Redalyc	Colombia	Revista Científica
12	2019	"El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina".	Google Académico	Argentina	Revista Científica

*Fuente: elaboración propia*

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

Una vez realizada la búsqueda de artículos en las bases de datos, se arrojó un total de 46 artículos en el periodo de tiempo de 2009 a 2019, distribuidos así: 15 artículos en Redalyc, 23 artículos en Google Académico y 8 artículos en Alicia. A partir de este número total se eliminaron los duplicados con ayuda del administrador de referencias EndNote y se llegó a eliminar un total de 6 referencias, teniendo un total de 27 artículos originales. Posteriormente, se aplicaron criterios de inclusión y de exclusión hasta la obtención de un número final de 12 artículos para la presentación de resultados.

Se pudo identificar que en los años donde más se ha encontrado información relevante respecto la necesidad que tienen las empresas de aplicar el Control Interno que apoye a la gestión de las empresas sobre todo en las áreas de cuentas por cobrar, se encontró comprendido entre los años 2015 y 2017, eso quiere decir que de alguna forma en estos últimos años se ha tomado importancia a este tema, ya que si existe información que aporta al desarrollo de modelos de control enfocados en la mejora de las empresas, sin embargo también aunque reducida, existe información de años anteriores que también aportan conocimiento muy interesante, por otro lado se ha tomado en cuenta el tipo de universidad donde han sido desarrolladas, se puede apreciar que en su mayoría son universidades privadas las que han generado la información, y otras en su minoría son universidades públicas.

Los 12 artículos seleccionados fueron extraídos de tesis, revistas científicas, que estuvieron publicadas durante los periodos comprendidos del 2009 al 2019, en los diferentes países de Latinoamérica. Estos estudios mencionaron la importancia del control interno como herramienta eficaz en la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas del sector servicios.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

### 4.1. DISCUSIONES:

- Está totalmente claro que el establecer un control interno dentro de una organización conlleva a resultados favorables para la misma, pero es necesario tener en cuenta que su utilización va más allá de solo tener en mente procesos y procedimientos, si bien es cierto su aplicación aporta conocimiento y control para el logro de los objetivos de la empresa, por sí solo no es nada más que una serie de procesos plasmados en papel, por ello la concientización y participación de todas las áreas operacionales de la empresa empezando por la dirección general, serán de suma importancia para la correcta realización y por ende obtener los resultados esperados, de lo contrario será improductivo e innecesario. La efectividad dependerá de los valores éticos que cuente todo el personal del área, sobre todo la gerencia.
- A pesar de tener información y conocimiento respecto a la influencia del control interno como herramienta eficaz en la gestión de las cuentas por cobrar, que es el área con mayor dificultad en la mayoría de empresas, por su lento retorno de sus créditos o cuentas por cobrar, debido a la falta de un adecuado control interno, siendo esta área fundamental para la funcionalidad de la misma, ya que estamos hablando de su liquidez y solvencia. Aún en la actualidad existen empresas que no toman la importancia necesaria, y siguen sin trabajar

correctamente, en la informalidad, por ello es que a veces los riesgos a los que están expuestos, los obligan en algunas situaciones abandonar la dirección de la empresa o cerrar.

## 4.2. CONCLUSIONES

- La revisión sistemática realizada en el presente trabajo, reúne los resultados de los estudios encontrados, se pudo hallar resultados relevantes, que amplían conocimientos dentro del campo del Control Interno y también en el campo de las cuentas por cobrar, desde un punto de vista más profesional, si bien es cierto desde mucho antes las empresas no optaban por especializarse en este rubro, ahora con toda la información con la que se cuenta, es ahora más común ver que las empresas del país, están mayor informados, sobre todo tienen conocimiento de los riesgos a los cuales expuestos, al no contar con una adecuada gestión.
- Los estudios seleccionados a través de los procesos definidos de inclusión y exclusión, permitieron obtener ilustraciones relacionados con el tema de estudio. A través de dichos resultados, se logró identificar un significativo interés tanto por el enfoque de desarrollo, así como también por la utilización de modelos para la obtención de mejores resultados. Por eso tenemos claro que el control es efectivo si está bien estructurado, es continuo y seguido por toda la organización. Debe estar alineado con las políticas que definen cómo hacer las actividades y con los propósitos institucionales.
- Es totalmente cierto que la organización en su conjunto es responsable de aplicar el control de manera apropiada, mediante la puesta en marcha de instrumentos de gestión, que permita

el desarrollo concatenado de actividades y controles en la conducción hacia el logro de los objetivos.

- Para la realización del trabajo de investigación, se logró encontrar 12 artículos científicos finales, relacionados a nuestro tema de investigación, los cuales nos han permitido desarrollar el trabajo de manera profesional, aportando información relevante e interesante, concerniente a nuestro objetivo que es conocer lo que se ha investigado y que métodos se han empleado para la investigación sobre el control interno como herramienta eficaz en la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas del sector servicios en Latinoamérica, en los últimos 10 años, dichos artículos han sido encontrados en diferentes bases de datos especializados.

## REFERENCIAS

- Castañeda, (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. Medellín – Colombia. Edit. En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, núm. 2, pp. 129-146. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856273008.pdf>
- Cruz (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Mirafior. Managua – Nicaragua. Edit. Revista Científica de FAREM – Estelí. Medio Ambiente, Tecnología y Desarrollo Humano – N° 07 Recuperado de: <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/542/480>
- Grajales y Castellanos, (2017). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. Medellín – Colombia. Edit. Revista CEA, 4(7), 67-83. Recuperado de: <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/760/720>
- Laski (2019). “El Control Interno como estrategia de aprendizaje organizacional: Modelo Coso y sus alcances en América Latina.” Buenos Aires – Argentina. Recuperado de: <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/172>

Ludovic, Aranguiz y Gallegos, (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. Bogota - Colombia. Edit. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010>

Morales y Morales (2014). Crédito y Cobranzas. Edit. Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. 1ra edición. México. Recuperado de: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

Noguera, Medina, Hernández, Noguera y Hernández, (2009). Control de gestión de cuadro de mango integral: énfasis en la perspectiva financiera – aplicación en una empresa de servicios de informática. Sao Paulo – Brasil. Edit. Revista de Administração - RAUSP, vol. 44, núm. 3, pp. 222-235. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2234/223417462004.pdf>

Rivas (2011). Modelos contemporáneos de Control Interno. Fundamentos teóricos. Valencia – Venezuela. Vol. 4, num. 8, pp.115-136. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Vargas (2017). “Aplicación de COSO 2013, en el área de recaudación – cobranzas en una empresa de televisión por cable del Cantón Playas”. Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=%E2%80%9CAplicaci%C3%B3n+de+COSO+2013%2C+en+el+%C3%A1rea+de+recaudaci%C3%B3n+%E2%80%93+cobranzas+en+una+empresa+de+televisi%C3%B3n+por+cable+del+Cant%C3%B3n+Playas%E2%80%9D.+Guayaquil+%E2%80%93+Ecuador.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=%E2%80%9CAplicaci%C3%B3n+de+COSO+2013%2C+en+el+%C3%A1rea+de+recaudaci%C3%B3n+%E2%80%93+cobranzas+en+una+empresa+de+televisi%C3%B3n+por+cable+del+Cant%C3%B3n+Playas%E2%80%9D.+Guayaquil+%E2%80%93+Ecuador.&btnG=)

Vega y Nieves, (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Holguín – Cuba. Edit. Ciencias Holguín, vol. 22, núm. 1, pp. 1-19. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

Vega, Pérez y Nieves, (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. Misiones – Argentina. Edit. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 21, núm. 2, pp. 212-230. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>

Zamora, Rocha y Rosales (2015). Evaluación del Control Interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora la Universal, S.A. para el periodo finalizado 2014. Managua – Nicaragua. Recuperado de: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=.+Evaluaci%C3%B3n+del+Control+Interno+en+las+cuentas+por+cobrar+de+la+Empresa+Distribuidora+la+Universal%2C+S.A.+&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=.+Evaluaci%C3%B3n+del+Control+Interno+en+las+cuentas+por+cobrar+de+la+Empresa+Distribuidora+la+Universal%2C+S.A.+&btnG=)

## ANEXOS

Orden	Autores	Título	Año	Revista	Base de datos	País	Resumen	Palabras Clave	Tipo de estudio	Motivos de inclusión
1	Castañeda	Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial	2014	En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad	Redalyc	Colombia	El presente artículo es el resultado de una investigación de tipo analítico y descriptivo, en la que se llevó a cabo un estudio comparativo con tres empresas del sector confección de la ciudad de Medellín, una mediana, una pequeña y una micro, con el fin de precisar la contribución del sistema de control interno al logro de los objetivos de estas organizaciones y presentar los lineamientos de un sistema de control interno organizacional adecuado a las Mipymes en cuestión, utilizando como referencia el Modelo COSO.	Control Interno	Revista Científica	Relacionado con el tema de investigación
2	Vega y Nieves	Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno	2016	Ciencias Holguín	Redalyc	Cuba	El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos. El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizarlas correcciones y modificaciones necesarias. La no comprensión del control interno como una función de la dirección y de cada uno de los procesos de la organización y el desconocimiento de los directivos a la evaluación de este conllevó al diseño de un procedimiento para implementar el componente supervisión y monitoreo del control interno para resolver las necesidades de esta investigación. En su concepción lo integran cuatro fases destinadas al establecimiento de los contextos en una preparación inicial, la planificación de las acciones, la implementación y la evaluación y ajustes de las acciones.	Control Interno	Revista Científica	

3	Rivas	Modelos contemporáneos de Control Interno. Fundamentos teóricos.	2011		Redalyc	Venezuela	El presente artículo tiene como objetivo general analizar el significado del control interno y caracterizarlo de acuerdo a los modelos contemporáneos de control Interno, detallando sus fundamentos teóricos. La metodología empleada para la elaboración del presente texto, está basada en la revisión bibliográfica y en el análisis sistemático y reflexivo de fuentes secundarias representadas por textos escritos, consultas a través de internet. El control es un factor clave en lo logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones.	Control Interno	Revista Científica	Habla como el control interno es una herramienta eficaz en las funciones de la empresa.
4	Vargas	"Aplicación de COSO 2013, en el área de recaudación – cobranzas en una empresa de televisión por cable del Cantón Playas"	2017		Google Académico	Ecuador	La presente propuesta de trabajo de investigación se la realizó con el objetivo de aplicar un modelo de control interno basado en el sistema COSO 2013, para una empresa de Televisión por Cable en cuanto a su proceso de Recaudación y Cobranza, se tomaron como referencias al desarrollo teorías de control interno y cambios en el modelo COSO, que ayudaron a la comprensión de los cinco componentes y sus 17 principios, la metodología de la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo, se investigó a la empresa en relación al control que manejan actualmente para cumplir con sus metas, en el desarrollo de la tesis se establecieron procesos y procedimientos para un mejor control interno de la empresa, se pudo establecer el estado actual de la empresa en cuando a su control de recaudación y cobranzas, con ello se presenta la solución al problema con manuales y controles en la recaudación-cobranza, siguiendo el modelo de control COSO 2013.	Control Interno y Cuentas por cobrar	Tesis	Habla sobre la necesidad de tener un buen control interno para las recuperación de las cuentas por cobrar.
5	Vega, Pérez y Nieves	Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno	2017	Revista Científica "Visión de Futuro"	Redalyc	Argentina	Es un objetivo sustancial del modelo económico y social de una nación que el sistema empresarial este constituido por empresas bien organizadas y competitivas y que generen la máxima satisfacción a la población. La presente investigación crea las bases para la evaluación del Sistema de Control Interno, de obligado cumplimiento para todas entidades, que crea diversas acciones que contribuirán a un mejor control administrativo y contable. Se tiene por objetivo proporcionar información referida al grado de avance de la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno en el sector empresarial. La metodología utilizada con un enfoque del Modelo de Gestión Socioeconómica, así como el Análisis de los resultados de la implementación del control interno fue obtenida con la aplicación del formulario de evaluación del sistema, en una entidad hospitalaria, los resultados del índice de madurez y eficacia demuestran en general una satisfactoria y eficaz implementación de este sistema tomado conciencia e interiorizado la importancia del control interno como parte de la gestión, a fin de lograr una entidad más confiable cuyo servicio brinde una mayor satisfacción al ciudadano.	Control Interno	Revista Científica	Habla sobre la importancia de adecuar un sistema de control interno en una empresa ya sea el rubro al que se dedique, la finalidad de ello es verificar que tan efectiva es su utilización dentro de la empresa.

6	Grajales y Castellanos	Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín	2017	Revista CEA	Google Académico	Colombia	Al evaluar la empresa por áreas de trabajo, se identifica que el departamento más susceptible a fraudes es el de Tesorería, por esta razón, se propone evaluar la estructura del control interno con énfasis al ciclo transaccional del proceso de tesorería en las pequeñas y medianas empresas por medio de una muestra representativa en el municipio de Medellín. Esta revisión permitirá identificar debilidades en los procesos y brindar opciones de mejora con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la gestión institucional. El alcance de esta investigación está basado en los componentes del modelo de control interno COSO, los cuáles serán el enfoque modular para la revisión del proceso de tesorería; Se revisarán: El proceso de cuentas por pagar, el proceso de cuentas por cobrar, el proceso de recaudo de efectivo y el proceso de pagos de obligaciones. El resultado de esta investigación permitirá alcanzar el objetivo de identificar las principales falencias en el proceso de tesorería en cuanto a los mecanismos de control interno que las pequeñas y medianas empresas de Medellín tienen estipulados.	Control Interno	Revista científica	Se encuentra dentro del periodo comprendido
7	Nogueira, Medina, Hernandez, Nogueira y Hernandez	Control de gestión y cuadro de mando integral: énfasis en la perspectiva financiera aplicación en una empresa de servicios de informática.	2009	Revista de Administração - RAUSP	Redalyc	Brasil	En el escenario turbulento, competitivo y dinámico en el que las empresas se insertan actualmente, es necesario, cada vez más, para tener información útil, relevante y confiable para la toma de decisiones correcta, oportuna y proactiva. El objetivo de este documento es presentar un modelo de Control de Gestión que utilice el Cuadro de mando integral o tablero de control integral para conectar. La dirección estratégica de la organización a sus procesos. Presentamos una metodología para el uso del cuadro de mando integral y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. Como resultado, el modelo de control de gestión, la metodología de Balanced Scorecard y su aplicación en una empresa de servicios informáticos, con énfasis en las perspectivas financieras y si presenta un índice integral para evaluar la salud financiera de empresa.	Control interno	Revista Científica	Se encuentra dentro del periodo comprendido

8	Ludovic, Aranguiz y Callegos	Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring	2018	Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión.	Redalyc	Colombia	<p>El presente trabajo aplica en una empresa dedicada a la producción, comercialización y distribución de productos derivados del asfalto en la zona sur Chile. La empresa referida, ha preferido no revelar su razón social, para tal efecto hemos denominado a esta, Fantasía S.A. Durante los últimos años Fantasía ha experimentado un crecimiento significativo en sus ventas y con ello, una disminución de su nivel de liquidez y calidad de sus cuentas por cobrar. Sin embargo, este incremento en cuentas por cobrar está asociado a un mayor riesgo asumido de cobro, dada su política liberalizadora de cuentas por cobrar. Más aún, Fantasía S.A., no dispone de un sistema de gestión de crédito objetivo que permita una evaluación adecuada de la calidad y capacidad crediticia de sus clientes actuales y potenciales. Por tanto, en este artículo se propone a Fantasía un modelo de evaluación crediticia a sus clientes actuales y potenciales ajustado y ponderado a su realidad, que permite disminuir el riesgo de crédito o incobrables. El presente trabajo considera, una descripción de los modelos de evaluación de créditos y en específico de los modelos de credit scoring. A través de entrevistas a expertos, se definieron variables cuantitativas y cualitativas críticas a considerar en un proceso de gestión de créditos. Respecto de la calidad del modelo de evaluación crediticia propuesto, este muestra que un 81,82% de los créditos otorgados a sus clientes han superado el nivel mínimo de evaluación o límite de aprobación por la empresa.</p>	Cuentas por Cobrar	Revista Científica	<p>Habla sobre la correcta recuperación de sus cuentas por cobrar, corriendo un grave riesgo de liquidez y solvencia económica.</p>
9	Laski	"El Control Interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El Modelo Coso y sus alcances en América Latina"	2019		Google Académico	Argentina	<p>La noción de "control" ha variado significativamente a lo largo de las últimas décadas, para pasar de una Visión tradicional basada en verificaciones detectives o correctivas, hacia una orientación más amplia que prioriza a necesidad de establecer sistemas preventivos de control. Desde siempre, ha existido una sustancial diferencia en cuanto al entendimiento del concepto de control entre la cultura latina y la cultura anglosajona. Según la primera de ellas, control se asocia con verificación o examen, contribuyendo a constatar desviaciones entre lo previsto y lo realizado. En cambio, considerando los principios de la cultura anglosajona, control significa "guía, impulso correctivo", donde subyace la idea de acción correctiva inmediata. Como puede verse, esta última posee una inclinación más positiva, puesto que involucra la noción de proactividad en un contexto que promueva la prevención, más que el juzgamiento de hechos pasados.</p>	Control Interno y Cuentas por cobrar	Revista Científica	<p>Pertenece al periodo establecido</p>

10	Cruz	Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores.	2013		Google Académico	Nicaragua	En el presente trabajo se realizó la Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores "FORO MIRAFLOR", Estelí en el periodo 2010-2011. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cualitativo. La investigación es estudio de caso, de tipo descriptivo- explicativo. El universo estuvo conformado por toda la información financiera de la Asociación de Pobladores y productores de Miraflores Moropotente del periodo 2010-2011, tomando como muestra las cuentas por cobrar. Es fundamental que se analice la necesidad de elaborar un manual de crédito, así como la depuración de las cuentas por cobrar para que la información presentada en los estados financieros sea oportuna para la toma de decisiones en la organización.	Control Interno y Cuentas por cobrar	Revista Científica	
11	Morales y Morales	Crédito y Cobranzas.	2014		Google Académico	México	El presente libro tiene como finalidad dar a conocer lo que es el crédito, de dónde se origina y qué papel juega en la actualidad, finalidad que se logra al cien por ciento ya que te lleva de la mano remontándose incluso a los inicios de éste, pasando por términos y frases comunes que se emplean durante la práctica en la vida real, luego se reafirman los conocimientos teóricos con la realización de algunos ejercicios que se muestran a partir del capítulo ocho, para finalizar con algo muy importante, esto es, el traslado de la teoría a lo que estamos viviendo actualmente, la tan mencionada crisis del 2008 y el papel que juegan los créditos dentro de la misma. Derivado de lo anterior, el libro es recomendable para ofrecer desde un taller práctico, o un curso básico de créditos y cobranzas, hasta implementarlo como una materia universitaria dentro de la carrera de contaduría; la obra menciona de manera muy acertada al inicio de cada capítulo la frase: Al finalizar el estudio de este capítulo el estudiante, lector, alumno, participante; ya que las últimas cuatro palabras encajan de manera idónea con lo que es el contenido y diseño del mismo, pues permite que incluso una persona que no lleve una carrera afín a la contabilidad, pero que desempeñe alguna actividad relacionada con el crédito, sea capaz de entender la importancia y manejo del mismo	Cuentas por Cobrar	Artículo	La importancia de la correcta ejecución de la cobranza de los créditos, permite a la empresa contar con liquidez.

12	Zamora, Rocha y Rosales	Evaluación del Control Interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora la Universal, S.A. para el periodo finalizado 2014	2105		Google Académico	Nicaragua	<p>La mayor coacción que puede presentar una empresa comercial es el deficiente sistema de control interno (SCI), en cada área de la organización, lo que provoca poca fiabilidad en los registros contables, debido a esto nace evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora la Universal, S.A para el periodo finalizado 2014. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cualitativo, la investigación es de tipo descriptivo- explicativo y se realizó específicamente en el área de cartera, para la obtención de la información se efectuó entrevista al Gerente Financiero,</p> <p>Contador General, Auditor Interno y Responsable de cartera y cobro donde se obtuvo información útil y veraz la cual una vez procesada suministrarán el resultado que nos guiarán a que se analice la necesidad de elaborar un manual de control interno, así como la depuración de las cuentas por cobrar para que la información presentada en los estados financieros sea oportuna para la toma de decisiones de la organización</p>	Cuentas por Cobrar	Tesis	Dentro del periodo e idioma solicitado.
----	-------------------------	---	------	--	------------------	-----------	--	--------------------	-------	---

*Ilustración 1 Cuadro resumen de Artículos científicos encontrados.*