



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“Impacto del Control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad en las empresas comerciales: una revisión sistemática entre los años 2010 - 2019”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autor:

Julio Cesar Ramirez Garcia

Asesor:

Mg. Milagros Margarita Loayza León

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres y hermano que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante. A mi padre por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre. A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor. A mi hermano por estar siempre presente. Acompañándome para poderme ser un profesional.

Julio

AGRADECIMIENTO

En primer instancia a Dios que me ha guiado siempre para ser una persona de bien, a mis formadores, que con gran sabiduría se han esforzado en ayudarme a llegar al punto donde me encuentro, un sincero reconocimiento en especial a mi profesora Milagros Margarita Loayza León guía en el curso Taller de Tesis I, con su enseñanza y apoyo se pudo desarrollar esta investigación

No ha sido un camino fácil, pero gracias a las ganas que transmitieron mis mentores, su conocimiento, dedicación, he logrado importantes objetivos como culminar este proyecto y animarme a continuar esforzándome en mis objetivos profesionales.

A la Universidad Privada del Norte, alma mater de la ciudad de Trujillo por el apoyo brindado para mi formación como profesional, por su sacrificio y dedicación en bien de la juventud estudiantil Trujillana.

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	19
REFERENCIAS	21

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ DE REGISTRO DE ARTÍCULOS.....	15
TABLA 2: MATRIZ DE REGISTRO DE TESIS	16
TABLA 3: CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTUDIOS	17
TABLA 4: MATRIZ DE CONCLUSIONES	17
TABLA 5: INDUCCIÓN DE CATEGORÍAS	18

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: SELECCIÓN DE ARTÍCULOS Y TESIS.....	14
FIGURA 2: SELECCIÓN POR BASE DE DATOS.....	15

RESUMEN

Actualmente mantener la fortaleza financiera de una empresa sostenible, ha llegado a una labor difícil por muchos factores en el mercado, el primordial, los niveles de morosidad además del control interno de los negocios. La investigación tiene como objetivo presentar un análisis acerca del control interno en el área de cobranzas para la disminución de la morosidad de los clientes. Se tomó artículos y tesis recolectados de varias bases de datos como: EBSCOhost, ProQuest, Google Scholar, Redalyc y Microsoft Academic, en un periodo de 10 años, a nivel nacional e internacional. Con la revisión sistemática de la literatura encontrada en artículos y tesis, se obtiene que el control interno en las cuentas por cobrar influye en la morosidad que tienen las empresas comerciales. Algunas limitaciones que se encontraron es que algunos artículos abordaban el tema relacionado a la gestión por lo que no ayudaba a esta investigación. En conclusión, al establecer un control interno en las cuentas por cobrar que faciliten el manejo de crédito a los clientes de las empresas comerciales, ayudará a determinar si es conveniente brindar créditos, estas medidas permitirá establecer las condiciones del cumplimiento y no tener una morosidad influya en los objetivos de empresas.

PALABRAS CLAVES: Control interno, Morosidad, Empresas Comerciales y Cuentas por Cobrar.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial las empresas comerciales tienen un espacio predominante por su aporte económico, además de la apertura de nuevos empleos, buscando sostenerse en el mercado, la globalización ha generado un enfoque de las empresas, centrándose en sus procesos, cediendo un valor a atraer y mantener clientes para obtener la perspectiva de ingresos y la revisión de sus gastos. Sin embargo, no obstante nacen muchas empresas comerciales en corto tiempo, de igual modo desaparecen, debido a una defectuosa planeación y errores en la implementación de tácticas para el desarrollo empresarial; por no organizar los sistemas de control idóneos que les permita agenciar sus medios de un modo adecuado. (Aguilar, Hernández, & De Jesús, 2018). Los elevados índices de morosidad influyen de modo directo en la fluidez que espera lograr toda empresa en los ciclos de mejores entradas y por tal razón con ello el peligro de incobrabilidad crece. (Cortez & Burgos, 2016).

El crecimiento operado dentro de las entidades, se revelo la magnitud de establecer un sistema de control interno, por ser una pieza fundamental de una entidad organizada, ya que garantiza el cuidado de los recursos y el manejo contable, que resulta esencial para el buen recorrido de cualquier organización. (Plasencia, 2010). El control interno constituye un instrumento de soporte para tomar decisiones, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las normas y los reglamentos establecidos. (Obispo & Gonzales, 2013).

Por consiguiente, el control interno en las empresas aparece como obligación para ayudar a la obtención un mejor manejo además de conseguir los resultados fijados por la administración y se ha transformado en un componente de calidad para toda empresa. (Vásquez, 2016).

La morosidad es considerada para las empresas como una trascendental disminución de la rentabilidad que, en varias situaciones, roza la pérdida en el movimiento realizado con el cliente. (Boronat, 2012). Conforme una empresa está en constante evolución también se incrementa el índice créditos, sus labores económicas determinadamente el de las ventas tienden a tener un aumento asimismo lo hace el índice de morosidad producto de ventas realizadas a crédito. (Cortez & Burgos, 2016). Por lo tanto, es un fenómeno que no se debe eludir, puesto que ahora se encuentra en cualquier nivel de la economía, acechando con suficiente riesgo y poniendo en peligro la persistencia de cualquier empresa. (Pascual, 2011).

Como consecuencia del significativo aumento operado centralmente de las empresas, se revelo la dimensión de establecer un sistema de control interno, por ser una parte principal de una empresa organizada, ya que conforme una empresa está en continuo progreso siempre se incrementan los índices de créditos, sus movimientos económicos exclusivamente el de las ventas tienden a poseer un incremento igualmente lo hace el índice de morosidad producto de ventas realizadas a crédito.

La morosidad es denominada para las empresas como una significativa degradación de la rentabilidad que, en varios momentos, roza la pérdida en el tratado realizado con el cliente por ello el control interno constituye un elemento de base para realizar un control de las cuentas por cobrar y poder establecer una toma de decisiones, cuyo plan es que los objetivos establecidos por la empresa se materialicen con las normas y los reglamentos establecidos.

De tal manera surge la siguiente interrogante ¿Qué investigaciones se han realizado en los últimos diez años sobre el impacto del control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad de las empresas comerciales? En tal sentido, el objetivo del estudio es conocer las

investigaciones en los últimos diez años sobre el impacto del control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad de las empresas comerciales.

El trabajo de investigación de revisión sistemática es para dar a conocer a partir de literatura encontrada en artículos, libros y tesis de los últimos 10 años que el control interno, específicamente en las cuentas por cobrar influye en la morosidad que tienen las empresas comerciales. Mediante este estudio podemos analizar e interpretar la importancia que tiene el control interno relacionada con las cuentas por cobrar debido a que la morosidad es un factor que influye en el crecimiento de las entidades.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Con esta investigación se busca exponer un eficaz y eficiente análisis sobre el control interno y la morosidad en las empresas debido a que la evolución económica conlleva a la captación de clientes entre los cuales trataran de obtener un bien o servicio por intermedio de ventas a crédito lo cual significará un incremento en los niveles de morosidad. (Cortez & Burgos, 2016). Se deben establecer políticas, control interno en las cuentas por cobrar en una empresa donde permitirá establecer qué clase de clientes están en el contexto económico necesario para cumplir, de la misma forma se analizará el tipo de garantías que se exigirá por la entrega de crédito. (Ruiz, 2017)

La investigación se apoyó en la revisión y el análisis bibliográfico y documental, con una orientación netamente cualitativa, que apoya a tomar en cuenta las variables de la investigación. (Martínez, 2016)

La búsqueda de los artículos se inició en EBSCOhost, es una plataforma de investigación con acceso artículos, monografías, tesis, entre otros. ProQuest es una base de datos multidisciplinaria que contiene información académica y de investigación en temas relacionados a negocios, ciencias sociales, ciencia y tecnología, lengua y literatura.

Google Scholar provee una manera simple de encontrar literatura científica, puede buscar entre muchas disciplinas y fuentes: artículos, libros, resúmenes, repositorios, entre otros.

Redalyc es un portal de revistas científicas principalmente de la región latinoamericana.

Microsoft Academic es un buscador y base de datos académica abierta y multidisciplinaria.

Permite navegar por áreas del conocimiento, ofrece sugerencias de búsqueda con marcado semántico, métricas, perfiles de autor y alertas.

Para garantizar la sensibilidad del proceso de búsqueda se inició con las variables del control interno y la morosidad; en donde principalmente, es identificar el aporte del sistema de control interno para mejorar la competitividad en las organizaciones. (Martínez, 2016). Analizando el riesgo crediticio a los clientes el cual tiene una relación directa con la morosidad por cuanto es de vital importancia mantener un adecuado control interno. (Cortez & Burgos, 2016). Para la especificidad de la búsqueda de la literatura científica, se diseñó una combinación de términos establecidos y operadores booleanos: (Control interno and Empresas comerciales), (Morosidad and Empresas comerciales), (Control interno and Morosidad).

Posteriormente realizamos la búsqueda de artículos científicos en revistas, que tengan las variables de estudio, que son “control interno” y “morosidad”, seguidamente se seleccionó los artículos de los últimos 10 años, sobre las variables de estudio mencionadas anteriormente. Concluyendo con un total de 20 artículos y 1 tesis encontrados, de los cuales se seleccionó 9 artículos y 1 tesis.

En la búsqueda de información hemos adjuntado datos de las variables de control interno y morosidad, en la cual utilizamos fuentes de información, como EBSCOhost, ProQuest, Google Scholar, Redalyc y Microsoft Academic, tomando en cuenta que dichos documentos tengan las variables de estudios y que sean publicados en los últimos diez años, descartando algunos artículos en base debido a que la información era repetitiva y en algunos poco relevante debido a que se enfocaba en el área a investigar. Algunos artículos fueron descartados por los años de antigüedad.

Finalmente para el seleccionado de datos nos enfocamos en los artículos que se encuentran dentro del periodo de los últimos diez años, que se describan los estudios de las variables que buscamos, identificando las revistas confiables, ya sea a nivel nacional o internacional.

El control que se desarrolla en cualquier entidad nos llevará al éxito. Por ello las empresas implementan un sistema de control interno que le ofrezca beneficios y mejoramiento, toda vez que las políticas de control interno concedan que se cumplan con los desempeños para cada integrante de la empresa. (Obispo & Gonzales, 2013).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La investigación que se realizó fue mediante una revisión sistemática, se encontró 26 artículos y 3 tesis que fueron extraídas de varias bases de datos, en la selección de información se excluyeron 6 artículos porque estaban desarrolladas en base a empresas privadas además se descartó 2 tesis por no tener relación con las variables seleccionadas, logrando incluir finalmente 21 investigaciones científicas entre artículos y tesis.

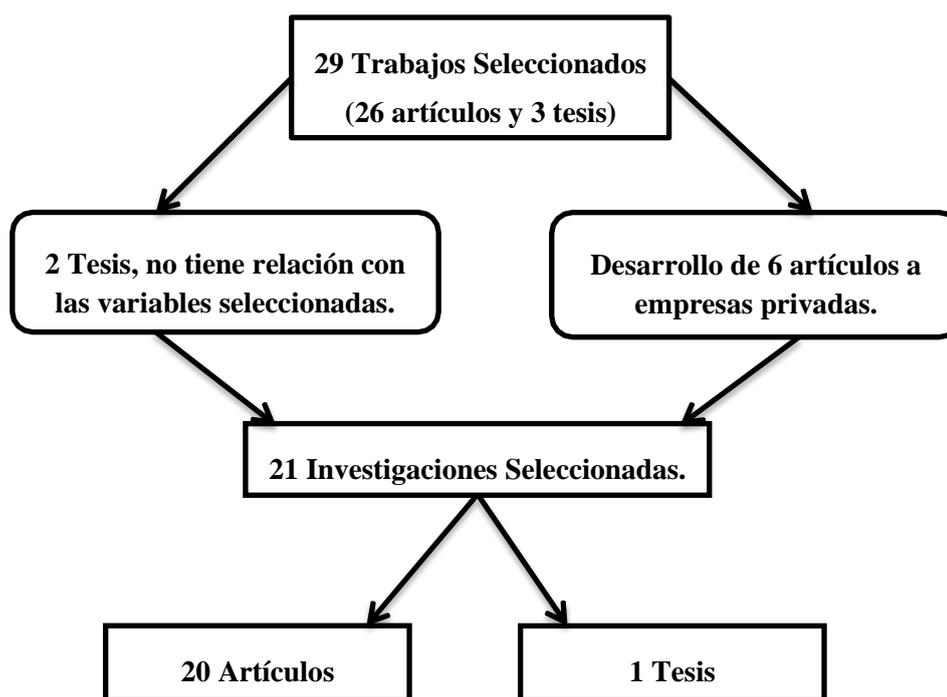


Figura 1, se muestra la selección de los artículos y tesis que serán considerados en la investigación.

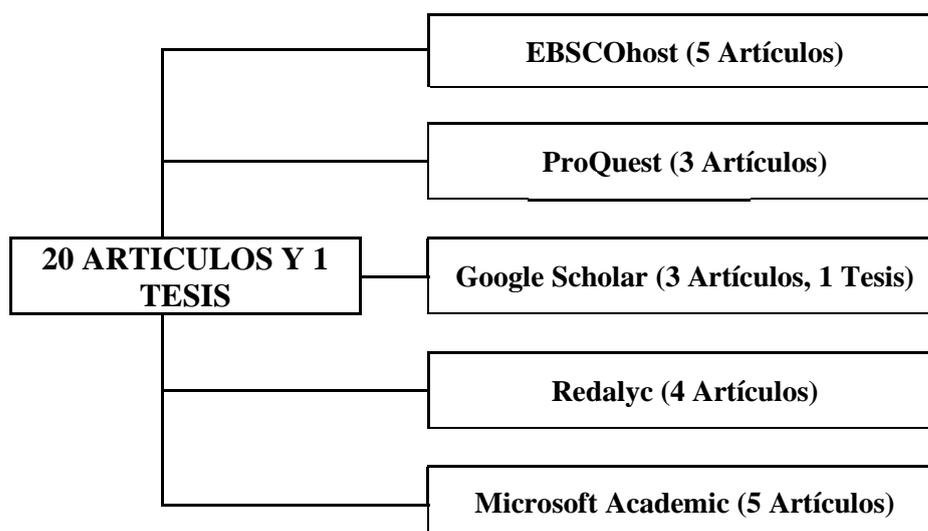


Figura 2: Total 21 investigaciones encontradas en diferentes bases de datos entre Artículos Científicos y Tesis.

A continuación, se observa las investigaciones encontradas en diferentes bases de datos tanto artículos como tesis, fueron revisadas cuidadosamente con los criterios de selección, las figuras 2 y 3 respectivamente muestra la base de datos consultada, autor, año de publicación y título de la investigación.

Tabla 1: Matriz De Registro De Artículos

Nº	BASE DE DATOS	Autor / Autores	Año	Título de artículo de investigación
1	EBSCOhost	Aguilar, Y., Hernández, M., De Jesús, M.	2018	Sistemas De Control Interno De Los Registros Contables De Las Mipymes Del Sector Comercial Del Estado De Veracruz.
2	EBSCOhost	Boronat, G.	2012	Los efectos económicos y financieros de la morosidad en la empresa
3	EBSCOhost	Pascual, J.	2011	Medidas normativas para combatir la morosidad.
4	ProQuest	Vásquez, O.	2016	Visión integral del control interno.
5	Google Scholar	Cortez, D., & Burgos, J.	2016	La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales
6	Google Scholar	Ruiz, H.	2017	Diseño de un modelo matemático para la calificación de clientes morosos en una entidad comercial mediante las metodologías de árboles de decisión, análisis discriminante y regresión logística.
7	Redalyc	Plasencia, C.	2010	El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos

8	Microsoft Academic	Obispo, D. & Gonzales, Y.	2013	Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013
9	EBSCOhost	Zapata, A.	2012	Cómo convertir la morosidad en una ventaja competitiva.
10	EBSCOhost	Cantalapiedra, M.	2012	Herramientas externas de gestión de la morosidad.
11	ProQuest	Martínez, E.	2015	Control interno y competitividad organizacional.
12	ProQuest	Gómez, D., Camping, B., & Conde, J.	2013	El sistema de control interno para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en cuba
13	Google Scholar	García, X., Maldonado, H., Galarza, C., Grijalva, G.	2019	Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador
14	Redalyc	López, Óscar., & Guevara, J.	2016	Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico.
15	Redalyc	Castañeda, L.	2014	Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial
16	Redalyc	Vega, L., Pérez, M., Nieves, A.	2017	Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno
17	Microsoft Academic	Vega, L., Pérez, M., Nieves, A.	2017	Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno
18	Microsoft Academic	Aguirre, C.	2017	Análisis para la implementación de un manual de control interno para mejorar los niveles de eficiencia operativa de una empresa
19	Microsoft Academic	Osorio, G., & Tamayo, G.	2015	Sistema de control interno para las mypes
20	Microsoft Academic	Cardoso, R.	2012	Manual de procedimiento para el control de las cuentas por cobrar

Tabla 1, se observa la matriz de registro de artículos que está dividida por Autor, Año y título de artículo.

Tabla 2: Matriz De Registro De Tesis

Nº	BASE DE DATOS	Autor / Autores	Año	Título de tesis
1	Google Scholar	Romero, L. 2019	2019	Estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad de los clientes de comercial credisa - 2019

Tabla 2, se observa la matriz de registro de Tesis dividida por Autor, Año y título.

Tabla 3

Características de los Estudios

Tipo de documento	F		Año de publicación	F		Revista de Publicación del artículo	F	
		%			%			%
Artículos científicos	20	95%	2010	1	5%	EBSCOhost	5	24%
Tesis	1	5%	2011	1	5%	ProQuest	3	14%
			2012	4	19%	Google Scholar	4	19%
			2013	2	10%	Redalyc	4	19%
			2014	1	5%	Microsoft Academic	5	24%
			2015	2	10%			
			2016	3	14%			
			2017	4	19%			
			2018	1	5%			
			2019	2	10%			
TOTAL	21		TOTAL	21		TOTAL	21	

Nota: En la tabla 3, observamos las características de estudios de los artículos encontrados, en revistas y tesis, la frecuencia y año de publicación

Tabla 4: Matriz de Conclusiones

Autores	Conclusiones
(Zapata, 2012); (Cantapiedra, 2012); (Castañeda, 2014)	Mediante los de datos que se utilizó se concluye que las empresas llevan sus actividades de manera empírica, ya que no tiene establecido en documentos su estructura organizacional, políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera.
(Gómez, Camping, & Conde, 2013); (García & Maldonado, 2019)	La implementación de procedimientos propuestos en las organizaciones, demuestra su factibilidad permitiendo deducir que no se contaban con los instrumentos necesarios para establecer el control interno.
(López & Guevara, 2016); (Vega, Pérez, & Nieves, 2017); (Aguirre, 2017)	La Mypes representan un aporte a la economía, por ello deben proteger los mecanismos del control interno que le permitan su sostenibilidad en el tiempo. El control interno es un instrumento primordial para la consecución de los objetivos en pro del desarrollo de la empresa.
(Vega, Lao, & Nieves, 2017); (Osorio & Tamayo, 2015); (Cardoso, 2012)	Las actividades diarias que se realizan en las áreas de cada entidad deben contar con el control interno que garantice el uso eficiente del recurso humano, el ausencia de un monitoreo a las tareas genera que no se cumplan con las metas, además la falta de una adecuada capacitación son factores que obstruyen a la entidad a conseguir obtener sus objetivos.

Nota: En la tabla 4, Conclusiones sobre control interno y morosidad en las empresas.

Tabla 5
Inducción de Categorías

Categorías	Aportes
Control Interno	El control interno constituye una instrumento de soporte para la toma de decisiones la gerencia, tanto en organizaciones públicas como privadas, cuyo fin es que los objetivos trazados por la organización se cumplan a cabalidad con las normas y los reglamentos establecidos (Obispo & Gonzales, 2016).
	En la actualidad, existe una gran diversidad de sistemas contables, estos proporcionan a las empresas las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades eficientemente, conocer opciones de crecimiento y optimizar en las actividades que realiza, es la elección ideal para cualquier organización (Aguilar, Hernández, De Jesús, 2018).
	Un apropiado Sistema de Control Interno es pieza importante de una organización bien organizada, ya que garantiza proteger los bienes, además de crear una ruta confiable de los registros y resultados de la contabilidad; acciones fundamentales para la buena camino de cualquier organización (Plasencia, 2010)
Morosidad	establecer, controles que aseguren la recuperación de los créditos otorgados a los clientes, expresa cómo obtener una efectiva maniobra de los controles, políticas crediticias que permitan la liquidez, conservar un crecimiento constante en los distintas etapas y decrecer al mínimo los índices de morosidad (Cortez & Burgos, 2016)
	El crear políticas en la Gestión de Cartera de crédito en una organización permitirá establecer qué tipo de clientes están en disposición económica necesaria para respetar con los pagos correspondientes, estas políticas medirán el riesgo de morosidad y del mismo modo se analizará el tipo de garantías que se exigirá para brindar un crédito (Cortez & Burgos, 2016)
	El alto porcentaje de la cartera morosa se encuentra vinculado a los pésimos procesos aplicados para la cobranza, esto se debe a que no existe un control, política de oficio de créditos, los sistemas de cobranza son determinantes para que no se incremente la cartera morosa y para ello las estrategias forma el mejor camino a esta situación (Romero, 2019)

Nota: En la Tabla 5, tenemos la Inducción de categorías, con los aportes.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas sobre el control interno en las cuentas por cobrar en la morosidad de las empresas ha evidenciado que la cartera de morosos está relacionado a los procesos de cobranza, la falta de políticas de crédito, no tener un control interno genera una deficiencia en las empresas que buscan obtener ventas pero no organizan su proceso de cobro, incentivando al crecimiento de la morosidad.

En el análisis realizado en la tabla 4 los autores que realizaron sus investigaciones coinciden acerca de que las empresas deben realizar el control interno en las cuentas por cobrar debido a su influencia en la morosidad, si bien la competencia en el mercado siempre será un factor que enfoca al crecimiento de las empresas, contar con un control interno en las cuentas por cobrar otorga a las empresas un apoyo para la toma de decisiones que a futuro ayudé a cumplir con los objetivos.

CONCLUSIONES

Luego de los resultados obtenidos, se puede determinar que los controles internos básicamente en las cuentas por cobrar en la morosidad las empresas juegan un papel fundamental que ayuda a determinar las políticas a seguir de manera que la cartera morosa no aumente.

El seguimiento a revisión de la literatura científica realizada nos ubica que en los últimos diez años se realizaron investigaciones sobre la relación del control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad de las empresas comerciales.

El reconocimiento de las investigaciones vinculadas al impacto del control interno en las cuentas por cobrar en la morosidad de las empresas comerciales.

En los resultados se muestra la importancia que tiene el sistema de control interno en las cuentas por cobrar relacionado a la morosidad en las empresas comerciales, estos factores son determinantes para la toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos trazados.

Establecer la implementación del control interno en las cuentas por cobrar que faciliten la gestión de crédito a los clientes de las empresas comerciales, ayudará a determinar si es conveniente brindar créditos, estas medidas permitirá establecer las condiciones del cumplimiento y no tener una morosidad alta que influya en las metas de las empresas comerciales.

REFERENCIAS

- Aguilar, Hernández, & De Jesús. (2018). Sistemas De Control Interno De Los Registros Contables De Las Mipymes Del Sector Comercial Del Estado De Veracruz. *Revista Ciencia Administrativa*, 391.
- Aguirre. (2017). Análisis para la implementación de un manual de control interno para mejorar los niveles de eficiencia operativa de una empresa.
- Boronat. (2012). Los efectos económicos y financieros de la morosidad en la empresa. *Estrategia Financiera*, 290.
- Cantapiedra, M. (2012). Herramientas externas de gestión de la morosidad.
- Cardoso. (2012). MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial.
- Cortez, & Burgos. (2016). Los efectos económicos y financieros de la morosidad en la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.
- García, & Maldonado. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador.
- Gómez, Camping, & Conde. (2013). El sistema de control interno para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en cuba.
- López, & Guevara. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico.
- Martínez. (2016). Control interno y competitividad organizacional. *Lúmina*, , 16, 194-213.
- Obispo, & Gonzales. (2013). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo Institucional*.
- Osorio, & Tamayo. (2015). SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS MIPES.
- Pascual. (2011). Medidas normativas para combatir la morosidad. *Partida Doble*, 231.
- Plasencia. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*.

Romero. (2019). *Estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad de los clientes de comercial credisa - 2019*. Pimentel.

Ruiz. (2017). Diseño de un modelo matemático para la calificación de clientes morosos en una entidad comercial mediante las metodologías de árboles de decisión, análisis discriminante y regresión logística. *INNOVA Research Journal*, 188.

Vásquez. (2016). Visión integral del control interno. . *Universidad De Antioquia*.

Vega, Lao, & Nieves. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno.

Vega, Pérez, & Nieves. (2017). PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR EL NIVEL DE MADUREZ Y EFICACIA DEL CONTROL INTERNO.

Zapata, A. (2012). Cómo convertir la morosidad en una ventaja competitiva.