

FORTALECIMIENTO DE CONTROLES INTERNOS PARA LA EFICIENCIA EN LA FACTURACIÓN Y COBRANZA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIO DE INTERNET

STRENGTHENING INTERNAL CONTROLS FOR EFFICIENT BILLING AND COLLECTION IN A PRIVATE INTERNET SERVICE COMPANY

Dayana Palacios¹

Investigador independiente

dayana.palacios@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8129-3479>

Francisco Carpio Salas²

Instituto Superior Tecnológico José Ortega y Gasset

franciscocarpio@istog.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-7720-4232>

Fecha de recepción: 12-04-2024 / Fecha de aceptación: 25-04-2024 / Fecha de publicación: 01-05-2025

RESUMEN

La eficiente gestión de los procesos de facturación y cobranza representa un elemento clave para asegurar la salud financiera de las organizaciones. Sin embargo, la estas organizaciones enfrentan diversos desafíos en la administración de estos procedimientos, lo que plantea riesgos considerables para su rentabilidad y sostenibilidad operativa. EL problema de investigación se centra en evaluar la efectividad de los controles internos implementados en los procesos de facturación y cobranza, con el fin de identificar las principales debilidades y áreas de mejora. El objetivo es determinar el impacto de la implementación de controles internos mejorados, así como la adopción de un sistema automatizado en la gestión de la facturación y cobranza, con el propósito de incrementar la eficiencia operativa. El estudio utiliza una metodología de enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Se realizaron entrevistas semiestructuradas con el personal clave, observaciones directas de los procesos, encuestas a clientes y análisis de datos numéricos relacionados con el desempeño de los controles internos. Los resultados de la investigación revelaron que las deficiencias significativas en la

estructura

organizacional de una empresa privada, con el 50% del personal desempeñando múltiples roles y la ausencia de manuales de funciones. En cuanto a la gestión del talento humano, solo el 40% del personal recibe capacitación y la tasa de rotación anual es del 15%. Las políticas de crédito presentan debilidades, con el 60% de los créditos otorgados basados únicamente en relaciones personales y una tasa de recuperación del 70%. Además, el 40% de los clientes afirma no recibir recordatorios de pago, y solo el 30% de las cuentas por cobrar son revisadas semanalmente por el administrador. Finalmente, el sistema de gestión contable Visual FAC presenta discrepancias en el 30% de las conciliaciones realizadas. En conclusión, el fortalecimiento de los controles internos en los procesos de facturación y cobranza se presenta como una necesidad urgente para la empresa privada, a fin de mejorar la eficiencia operativa, la precisión de los registros financieros y la relación con los clientes.

Palabras clave

Cobranza, controles internos, eficiencia operativa, empresa privada, facturación

ABSTRACT

The efficient management of billing and collection processes is a key element in ensuring the financial health of organizations. However, these organizations face various challenges in managing these procedures, which poses considerable risks to their profitability and operational sustainability. The research question focuses on evaluating the effectiveness of internal controls implemented in billing and collection processes, in order to identify the main weaknesses and areas for improvement. The objective is to determine the impact of implementing improved internal controls, as well as the adoption of an automated system in billing and collection management, with the aim of increasing operational efficiency. The study uses a mixed-method approach that combines qualitative and quantitative methods. Semi-structured interviews were conducted with key personnel, direct observations of processes, client surveys, and numerical data analysis related to the performance of internal controls were conducted. The research results revealed significant deficiencies in the organizational structure of a private company, with 50% of the staff performing multiple roles and the absence of job manuals. Regarding human talent management, only 40% of staff receive training, and the annual turnover rate is 15%. Credit policies are weak, with 60% of loans granted based solely on personal relationships and a recovery rate of 70%. Furthermore, 40% of clients report not receiving payment reminders, and only 30% of accounts receivable are reviewed weekly by the administrator. Finally, the Visual FAC accounting management system shows discrepancies in 30% of the reconciliations performed. In conclusion, strengthening internal controls in billing and collection processes is an urgent need for private companies to improve operational efficiency, the accuracy of financial records, and customer relations.

Keywords

Collection, internal controls, operational efficiency, private enterprise, invoicing.

INTRODUCCIÓN

La gestión efectiva de la facturación y cobranza se erige como un elemento fundamental que asegura la salud financiera de cualquier organización, y esto cobra especial relevancia en el caso de la empresa privada, una empresa que ha logrado consolidarse como líder en el ámbito de la tecnología y soluciones de comunicación. La eficiencia en estos procesos no solo influye directamente en la liquidez y el flujo de caja de la compañía, sino que también tiene un impacto significativo en la relación con los clientes, quienes esperan recibir un servicio ágil, preciso y confiable. Sin embargo, a pesar de su destacada posición en el mercado, la empresa privada enfrenta diversos desafíos en la administración de sus procedimientos de facturación y cobranza, lo que plantea riesgos considerables para su rentabilidad y sostenibilidad operativa. Esta investigación, por lo tanto, se centra en llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los controles internos que actualmente se implementan en la empresa, con el objetivo de determinar su efectividad en el cumplimiento de metas que están relacionadas con la precisión, la eficiencia y la mitigación de riesgos potenciales (1).

En el contexto específico de la empresa privada, se han identificado deficiencias significativas en los procesos de facturación y cobranza que han conducido a la aparición de errores frecuentes en la emisión de facturas, así como a demoras en los cobros y una falta de transparencia en el seguimiento de las cuentas por cobrar (2). Estos problemas, que podrían parecer menores a primera vista, generan efectos adversos en el flujo de efectivo y, en consecuencia, deterioran las relaciones con los clientes, quienes pueden sentirse frustrados ante la falta de un servicio confiable y de calidad. La ausencia de un sistema de controles internos robusto y bien estructurado se presenta como un factor clave que contribuye a estas ineficiencias. Por lo tanto, se vuelve imperativo llevar a cabo una optimización de los controles internos que permita mejorar la gestión de la facturación y cobranza en la empresa privada (3).

Uno de los problemas más alarmantes que se han destacado durante la evaluación de los procesos actuales es la alta frecuencia de errores en las facturas emitidas. Estos errores pueden abarcar una variedad de cuestiones, desde montos incorrectos hasta datos erróneos relacionados con los servicios prestados a los clientes (4). La falta de un formato estandarizado en las facturas no solo genera confusión, sino que también complica la verificación de la exactitud de los documentos, lo que resulta en retrasos en la emisión que repercuten negativamente en el proceso de cobro. En lo que respecta al seguimiento de cuentas por cobrar, se han observado retrasos significativos que derivan de la falta de procedimientos claros y uniformes, lo que conduce a un seguimiento inconsistente y, en ocasiones, ineficaz (5). Además, la comunicación con los clientes ha sido insatisfactoria, ya que muchos reportan

no recibir recordatorios adecuados o enfrentan dificultades para resolver problemas relacionados con sus facturas, lo que puede exacerbar la morosidad y complicar aún más la situación financiera de la empresa (6).

La insuficiencia en los controles internos dentro de la empresa privada agrava aún más estas situaciones problemáticas. La falta de mecanismos adecuados para la

revisión y validación de las facturas perpetúa errores y afecta la precisión de los registros financieros. Asimismo, las deficiencias en el registro y conciliación de cuentas por cobrar dificultan la obtención de una visión clara sobre la situación financiera real de la empresa. La carencia de auditorías internas periódicas limita la capacidad de la organización para identificar problemas y para implementar mejoras continuas de manera efectiva, lo que perpetúa un ciclo de ineficiencia y desconfianza (7).

Tabla 1. Componentes del control interno y diferente COSO.

Componente / Principio	COSO 1 (1992)	COSO 2 (1994)	COSO 3 (2013)
Ambiente de Control	Integridad y valores éticos, Competencia, Autoridad y responsabilidad, Políticas y procedimientos	Compromiso de la dirección con la integridad y ética, Estructura de la organización, Cultura y valores éticos, Compromiso de la dirección	Estructura organizacional, Responsabilidad
Evaluación de Riesgos	Identificación y análisis de riesgos	Identificación y análisis de riesgos	Evaluación de riesgos
Actividades de Control	Actividades de Control, Políticas y procedimientos de control, Segregación de funciones	Actividades de control	Actividades de control
Actividades de Información	Comunicación	Comunicación	Información y comunicación
Monitoreo	Información y comunicación interna, Monitoreo	Información y comunicación interna, Monitoreo	Monitoreo continuo, Monitoreo separado de actividades de control, Evaluación de deficiencias

Fuente: (8)

En este contexto, la hipótesis central que guía esta investigación establece que la implementación de controles internos mejorados, así como la adopción de un sistema automatizado en la gestión de la facturación y cobranza, generará un impacto positivo significativo en la eficiencia operativa de la empresa privada. Se anticipa que esta optimización no solo reducirá los errores en las facturas, sino que también minimizará los retrasos en los cobros, contribuyendo de esta manera a fortalecer la salud financiera de la organización (9). En particular, se espera que la estandarización y automatización de los procesos de facturación



disminuyan

tanto la frecuencia de errores como el tiempo requerido para emitir documentos; que la implementación de procedimientos claros para el seguimiento de cuentas por cobrar y el uso de herramientas de comunicación automatizadas mejoren el tiempo

promedio de cobranza y reduzcan la morosidad; y que la capacitación del personal en los nuevos procedimientos y herramientas incremente tanto la precisión como la eficiencia en la gestión de estas áreas (10).

La optimización de los controles internos en la gestión de la facturación y cobranza se presenta no solo como una necesidad urgente para abordar las deficiencias actuales, sino que también se erige como una oportunidad significativa para que la empresa privada consolide su posición en el mercado. Esto se lograría, entre otras cosas, a través del fortalecimiento de las relaciones con los clientes y la mejora del flujo de efectivo. La investigación busca, por tanto, no solo identificar y analizar las debilidades en los procesos actuales, sino también ofrecer soluciones prácticas y fundamentadas en el modelo COSO, proporcionando un marco robusto que permita a la empresa llevar a cabo una gestión más efectiva y precisa en estos aspectos críticos. En última instancia, el fortalecimiento de los controles internos no solo beneficiará a la empresa privada en términos de eficiencia operativa, sino que también contribuirá a su reputación y sostenibilidad a largo plazo, asegurando su éxito en un contexto empresarial en constante evolución y adaptación. Con ello, la empresa privada no solo podrá superar sus dificultades actuales, sino que también estará mejor posicionada para enfrentar con éxito futuros desafíos en el dinámico mercado de tecnología y comunicación.

MATERIALES Y MÉTODOS

Método de investigación

La presente investigación se fundamenta en un enfoque mixto que combina metodologías cualitativas y cuantitativas para proporcionar una comprensión integral de los controles internos en los procesos de facturación y cobranza de una empresa privada de internet. Este enfoque permite analizar tanto las percepciones subjetivas del personal como los datos objetivos que reflejan el rendimiento de estos procesos.

- Cualitativo: Este componente examina las percepciones y experiencias del personal de la empresa privada respecto a los controles internos implementados en la facturación y cobranza. A través de entrevistas semiestructuradas y observaciones directas, se busca obtener una comprensión profunda de los procesos actuales, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora. Las entrevistas se centrarán en identificar las opiniones del personal sobre la eficacia de los controles internos, así como en recoger testimonios sobre cualquier problemática que hayan experimentado en su día a día.

- Cuantitativo: Este aspecto del estudio se enfoca en el análisis de datos numéricos que se relacionan con el rendimiento de los controles internos. Se

recopilan métricas como el tiempo de procesamiento de facturas, las tasas de error en la emisión de

documentos y los plazos de cobranza. Para ello, se utilizarán encuestas estructuradas y análisis estadísticos que permitan medir y comparar variables con el fin de identificar tendencias y patrones significativos en la gestión de la facturación y cobranza.

Tipo de Investigación

La investigación se clasifica en varias categorías que permiten estructurar el enfoque general y abordar los objetivos planteados:

- **Descriptivo:** Este tipo de investigación proporciona una descripción detallada de los procesos actuales de facturación y cobranza en la empresa privada de internet, incluyendo la implementación de los controles internos y su eficacia percibida. A través de un análisis exhaustivo, se busca presentar una imagen clara de la situación actual para establecer una línea base que facilite la identificación de áreas de mejora.
- **Analítico:** Este componente examina las relaciones entre las prácticas actuales y su impacto en la eficiencia y precisión de los procesos de facturación y cobranza. Se realizará un análisis detallado de los datos recopilados para identificar patrones, problemas recurrentes y áreas que requieran intervención. Este análisis permitirá establecer correlaciones y condiciones que afectan el desempeño de los controles internos.
- **Revisión Documental:** Se llevará a cabo un análisis exhaustivo de la documentación existente, que incluirá procedimientos de facturación y cobranza, informes financieros, registros de auditoría y cualquier otro documento relevante que pueda ofrecer información adicional sobre los procesos actuales y su alineación con las mejores prácticas.
- **Revisión Bibliográfica:** Se analizará la literatura existente sobre controles internos, así como sobre la gestión de facturación y cobranza. Esta revisión incluirá estudios previos y marcos teóricos que permitan contextualizar los hallazgos de la investigación actual y ofrecer un marco referencial para las recomendaciones que se planteen.

Población y Muestra

La población objeto de estudio incluyó a todos los actores relevantes dentro de la empresa privada de internet, incluyendo al gerente, al administrador, a la secretaria y a los clientes que mantenían saldos pendientes en el año 2023. Debido a que la población total superaba las 100 personas, se determinó una muestra representativa con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. En este sentido, se realizaron entrevistas con el gerente, el administrador y la secretaria, mientras que las encuestas se aplicaron a los clientes para obtener



información

directa sobre su experiencia en la concesión y recuperación de la cartera.

Técnicas de Recolección de Datos

- Técnicas de Observación: Se llevarán a cabo observaciones directas de los procesos de facturación y cobranza en la empresa privada. Esta técnica permitirá identificar prácticas reales en el entorno laboral y detectar posibles discrepancias con los procedimientos documentados. Durante las observaciones, se tomarán notas detalladas sobre las operaciones diarias, las interacciones entre el personal y los clientes, así como cualquier aspecto que pueda influir en la eficiencia de los procesos.

- Entrevistas: Se realizarán entrevistas semiestructuradas con personal clave involucrado en los procesos de facturación y cobranza. Estas entrevistas explorarán en profundidad las experiencias, percepciones y desafíos relacionados con los controles internos. Se incluirá a una variedad de participantes, tales como usuarios finales, supervisores y responsables de auditoría, con el fin de captar una diversidad de perspectivas que enriquezcan la comprensión del fenómeno investigado.

A través de la combinación de estas metodologías y técnicas de recolección de datos, se espera obtener un panorama integral que no solo permita identificar los problemas actuales en la gestión de la facturación y cobranza en la empresa privada, sino también ofrecer recomendaciones fundamentadas que contribuyan al fortalecimiento de los controles internos y la mejora de la eficiencia operativa de la empresa.

RESULTADOS

Se han recopilado datos a partir de entrevistas realizadas con el gerente, el administrador y la secretaria, además de encuestas dirigidas a los clientes, lo que ha permitido identificar diversas áreas que requieren atención y mejora en los procesos de gestión.

1. Estructura Organizacional y Documentación

Las entrevistas revelaron una notable falta de documentación formal que abarque los valores institucionales, la estructura organizacional y los manuales de funciones dentro de la empresa privada. Este vacío de información ha derivado en problemas operativos significativos, tales como la duplicidad de roles y la falta de claridad en las responsabilidades asignadas al personal (11).

Tabla 2. Aspectos Críticos a Mejorar en la Organización.

Aspecto	Descripción
Valores Institucionales	No están documentados; esto provoca confusión sobre la misión y visión de la empresa.
Estructura Organizacional	Carece de claridad sobre las funciones específicas de cada miembro del equipo (5 roles no definidos).



Manuales de Funciones	Inexistentes, lo que contribuye a la confusión sobre las responsabilidades del personal.
Duplicidad de Roles	La secretaria desempeña múltiples funciones (limpieza, ventas, cobranza), lo que afecta la eficiencia general.

2. Contratación y Capacitación

Se observó que el proceso de contratación en la empresa privada no incluye una evaluación exhaustiva de las habilidades y capacidades de los nuevos empleados. Este enfoque se basa predominantemente en referencias laborales y currículums, lo que incrementa el riesgo de incorporar personal que no esté completamente capacitado para asumir sus responsabilidades adecuadamente.

Tabla 3. Debilidades en Gestión de Talento.

Aspecto	Descripción
Proceso de Contratación	Basado en referencias y currículums, sin una evaluación de competencias que garantice la idoneidad.
Capacitación	Resulta inadecuada; solo el 40% del personal recibe formación inicial o continuada.
Tasa de Rotación	La rotación anual se sitúa en un 15%, lo que indica problemas en la retención y satisfacción del personal.

3. Políticas de Crédito y Cobranza

Las políticas establecidas para la concesión de créditos son mínimas, lo que reduce considerablemente la probabilidad de recuperar los montos adeudados. Las decisiones relacionadas con las ventas a crédito a menudo se toman sin la comunicación adecuada al gerente, basándose en el historial del cliente y la discreción de la secretaria.

Tabla 4. Aspectos Críticos en el Área de Crédito.

Aspecto	Descripción
Requisitos de Crédito	Mínimos; el 60% de los créditos otorgados se basan únicamente en relaciones personales.
Tasa de Recuperación	Solo el 70% de los créditos se recuperan en el plazo acordado.
Comunicación	Existe una falta de informes adecuados al gerente sobre decisiones de crédito (80% de los créditos no se documentan).
Políticas de Recuperación	Inexistentes; las decisiones se basan en relaciones personales y decisiones individuales de la secretaria.

4. Procedimientos de Cobranza



Los

procedimientos de cobranza son inconsistentes, especialmente en lo que respecta al seguimiento de cuentas por cobrar. El administrador muestra una excesiva confianza en la capacidad de la secretaria y no realiza un seguimiento activo de las cuentas.

Tabla 5. Evaluación del Proceso de Seguimiento y Cobranza de Cuentas.

Aspecto	Descripción
Seguimiento de Cuentas	Inconsistente; el 40% de los clientes afirma que no recibe recordatorios de pago.
Confianza en la secretaria	El administrador revisa informes semanales (solo el 30% de las cuentas se revisan semanalmente), pero no supervisa activamente las cuentas incobrables.

5. Sistema de Gestión

La empresa privada emplea el sistema VisualFAC para el registro contable y el movimiento de pagos. Sin embargo, la ausencia de procedimientos estandarizados puede limitar la efectividad del sistema en la gestión de cobros, generando discrepancias y errores en los registros.

Tabla 6. Identificación de Limitaciones en el Sistema de Gestión Contable.

Aspecto	Descripción
Sistema Utilizado	VisualFAC para registros contables y conciliación de pagos.
Eficiencia del Sistema	Limitada; el 30% de las conciliaciones presentan discrepancias que no son resueltas de manera oportuna, lo que afecta la fiabilidad de los informes financieros.

6. Experiencia del Cliente

Los clientes han reportado que la empresa comunica adecuadamente los procedimientos de venta y los requisitos para la concesión de créditos. Sin embargo, la ausencia de acciones legales contra deudores y la falta de intereses por pagos atrasados comprometen la eficiencia en la gestión de cobros.

Tabla 7. Análisis de la Relación entre la Comunicación con Clientes y la Tasa de Morosidad.

Aspecto	Descripción
Comunicación con Clientes	Adecuada; el 85% de los clientes están informados sobre los requisitos de crédito y los procedimientos de cobranza.
Plazo para la Concesión	Créditos otorgados en un plazo máximo de 3 días hábiles; el 90% de los clientes considera que este plazo es razonable.
Estrategias de Cobranza	No se cobran intereses ni se toman acciones legales; el 75% de los clientes no siente presión para cumplir con los pagos,

Finalmente, los hallazgos obtenidos indican que la empresa privada de Telecomunicaciones presenta múltiples áreas de mejora en sus controles internos relacionados con los procesos de facturación y cobranza. La falta de documentación formal, junto con políticas claras y procedimientos estandarizados, así como un enfoque deficiente en la contratación y capacitación del personal, contribuyen a una gestión ineficiente que puede comprometer la salud financiera de la empresa. Es imprescindible que la empresa privada implemente un marco más estructurado y formalizado para optimizar sus procesos y fortalecer su capacidad de recuperación de cartera (12).

DISCUSIÓN

Los hallazgos de esta investigación sobre los controles internos en los procesos de facturación y cobranza de la empresa privada, encuentran respaldo en diversos estudios previos que han abordado problemáticas análogas en empresas del sector tecnológico y de comunicaciones. Por ejemplo, (13,14) señalaron que la falta de definición clara de funciones y responsabilidades dentro de la estructura organizacional, así como la ausencia de manuales de procedimientos, propician la duplicidad de tareas y la ineficiencia operativa. Esta situación guarda estrecha relación con lo identificado en el caso de la empresa privada, donde se evidenció que el 50% del personal desempeña múltiples roles, lo que obstaculiza que los procesos se desarrollen con la efectividad requerida (15).

En la misma línea, (8,16) enfatizaron que la carencia de un departamento especializado en la gestión de créditos y cobranzas es un factor que debilita los controles internos y aumenta los riesgos de morosidad y pérdidas financieras. La propuesta de este estudio de crear un departamento dedicado a estas funciones,

con personal calificado y procedimientos estandarizados, se alinea con las recomendaciones de estos autores, quienes subrayan la importancia de una estructura organizacional adecuada para fortalecer la administración de la cartera de clientes (17).

Asimismo, la falta de documentación y registros en los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera, identificada en la empresa privada, también ha sido reportada en otros estudios. Según (18,19), la ausencia de archivos físicos y digitales que respalden las decisiones y acciones tomadas dificulta el seguimiento y control de las cuentas por cobrar, lo que se traduce en una mayor complejidad para la recuperación de deudas. En el caso de la empresa privada, se encontró que el 60% de los créditos otorgados carecen de documentación de respaldo, lo que representa un riesgo significativo (20). La recomendación de este estudio de implementar un sistema de archivo completo de documentos de clientes coincide con las propuestas de estos autores para mejorar la gestión de la cartera de créditos (21).

Por otra parte, la inconsistencia en la aplicación de políticas de cobranza y la falta de informes documentados, como se observó en la empresa privada, también ha sido abordada en la literatura. Según (22,23), la ausencia de procedimientos formales y la confianza excesiva en la capacidad individual del personal, como se evidenció en el caso del administrador, pueden generar debilidades en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar. En la empresa privada, se encontró que solo el 30% de las cuentas por cobrar son revisadas semanalmente por el administrador, lo que indica una supervisión insuficiente(24,25). Estos autores recomiendan la implementación de políticas y procedimientos claros, así como la elaboración de informes periódicos que permitan a los directivos monitorear de manera efectiva el desempeño de las actividades de cobranza(26).

Finalmente, la importancia de utilizar adecuadamente los documentos legales, como las letras de cambio, también ha sido resaltada en otros estudios. Según (27,28), el uso efectivo de estos instrumentos como garantía de los créditos otorgados, facilita la recuperación de deudas en caso de incumplimiento por parte de los clientes. En la empresa privada, se encontró que solo el 40% de los créditos concedidos cuentan con el respaldo de letras de cambio, lo que representa una debilidad en los controles. La recomendación de este estudio de exigir la firma de letras de cambio a todos los clientes y aplicarlas en caso de impago, se alinea con las propuestas de estos autores para fortalecer los controles internos en la gestión de la cartera de créditos.

CONCLUSIONES

La investigación ha revelado deficiencias significativas en los controles internos de la empresa privada relacionados con los procesos de facturación y cobranza. Estas debilidades se manifiestan en la falta de estructuración y formalización de la

organización, con ausencia de documentación sobre valores institucionales, estructura organizacional y manuales de funciones, lo que ha derivado en problemas como la duplicidad de roles y la confusión entre el personal respecto a sus responsabilidades.

Se identificaron también deficiencias en la gestión del talento humano, con un proceso de contratación que no evalúa adecuadamente las competencias de los candidatos y una capacitación insuficiente del personal. Esto se refleja en una alta tasa de rotación que dificulta la consolidación de un equipo estable y eficiente. Asimismo, las políticas de crédito y cobranza presentan importantes áreas de mejora, con requisitos mínimos para la concesión de créditos y la inexistencia de procedimientos estandarizados para el seguimiento y recuperación de la cartera, lo que ha generado una baja tasa de recuperación de cuentas por cobrar.

Se identificaron limitaciones en el sistema de gestión contable utilizado por la empresa privada, VisualFAC, el cual presenta discrepancias en las conciliaciones que afectan la fiabilidad de los informes financieros. Esto pone

de manifiesto la necesidad de implementar controles más robustos en el manejo de la información contable y financiera. Si bien la comunicación con los clientes es adecuada, la falta de estrategias de cobranza efectivas ha contribuido a una elevada tasa de morosidad que repercute negativamente en el flujo de efectivo de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cano R, Geraldine S. Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Distribuidora & Servicios Generales "Chevi" E.I.R.L. de Chimbote, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote [Internet]. 2021 Apr 9 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21549>
2. Lezcano Acosta JS. El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del Perú: caso JC Astilleros S.A. - Chimbote, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote [Internet]. 2022 Oct 31 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30027>
3. Nayeli K, Magaña Á, Prats GM, García Álvarez AD. La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. Publicaciones e Investigación [Internet]. 2021 May 18 [cited 2025 Mar 30];15(1). Available from: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4692/4511>
4. Medina MAR. Characterization and Evaluation of the Preventive Function of Internal Control in Colombia. Vniversitas. 2022;71.
5. Álzate Duarte Y, Madariaga Camacho MA. Diseño de un sistema de control interno mediante el uso de herramientas ofimáticas para la empresa Mademolduras en Barrancabermeja. 2022 Jan 14 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8470>
6. Calle-Álvarez GO, Narváez-Zurita CI, Erazo-Álvarez JC. Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. Dominio de las Ciencias [Internet]. 2020 Apr 22 [cited 2025 Mar 30];6(1):429–65. Available from: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1155/html>
7. Isaac Rivas Macías AI. Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol 7, No 9 (SEPTIEMBRE 2022), 2022, págs 336-360 [Internet]. 2022 [cited 2025 Mar 30];7(9):336–60. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9401538&info=resumen&idioma=ENG>
8. Flores Miranda Z del P, Gutiérrez Cabanillas YM. El control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Malaver Estrada Servicios Integrales SAC, Cajamarca 2018. 2019;
9. Carrera-López JS, Carrera-López JS, Bedor-Vargas DD, Borja-Salinas EI. Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa. Polo del Conocimiento [Internet]. 2020 Mar 25 [cited 2025 Mar 30];5(3):903–21. Available from: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1520>

10. Chunga
Rumiche RG. Los mecanismos de control interno en la empresa de prestación de servicios de hoteles del Perú caso: hotel D'Karibe S.A.C, distrito Bernal – año 2018. 2022 Mar 16 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4841241>
11. Doquin de Saint-Preux A, Doquin de Saint-Preux A. Introducción a la metodología de la investigación en lingüística aplicada. Introducción a la metodología de la investigación en lingüística aplicada. Arco/Libros. 2024;91.
12. De Investigación T, Optar P, Grado EL, De Bachiller En A. Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa ferretería Jaimito – Nuevo Chimbote, 2017. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote [Internet]. 2021 Mar 10 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20924>
13. Gutierrez RNC, Gómez SLG. El control interno y la gestión administrativa, en un municipio de la Región Tacna. REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT [Internet]. 2022 Nov 30 [cited 2025 Mar 30];11(2):231-242–231 – 242. Available from: <http://161.132.207.136/ojs/index.php/vestsc/article/view/680/722>
14. Lugo R, ... LELR. HERRAMIENTA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE UN PROCESO DE GESTIÓN DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA. repositorio.itfip.edu.coREM Lugo, LMM Espinosa, JCR MuñozLIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN EL REVISOR FISCAL Y LA EVALUACIÓN DEL ...•repositorio.itfip.edu.co [Internet]. [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://repositorio.itfip.edu.co/bitstream/handle/itfip/171/LIBRO-EL-REVISOR-FISCAL-Y-LA-EVALUACION-DE-CONTROL-INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=145>
15. Escobar Zurita HW, Surichahui Carhuallanqui LM, Calvanapón Alva FA. Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. Visión de Futuro. 2022 Oct 10;(27, No 1 (Enero-Junio)):160–81.
16. Real C, Rosario N Del. Influencia del sistema de control interno en la gestion administrativa de la empresa hidrandina SA Unidad de negocios Chimbote, 2015-2016. 2019 [cited 2025 Mar 30]; Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/RUNM_22d6043dceeb20ffd6f6e84fb3cc5787
17. Ltda S, Angulo-Rivera RJ, de Yanacocha M. Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas SR Ltda. revistas.unheval.edu.peRJ Angulo-RiveraGaceta científica, 2019•revistas.unheval.edu.pe [Internet]. 2019 [cited 2025 Mar 30];5(2):129–37. Available from: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/696>
18. Comas Rodríguez R, Campaña Muñoz L, María J, Ayala B. Evaluación de la empresa sobre el control interno aplicando AHP neutrosófico. rev-invope.panthonsorbonne.frRC Rodríguez, LC Muñoz, JMB AyalaInvestigación Operacional, 2020•rev-invope.panthonsorbonne.fr [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 30];41(5):680–8. Available from: <https://rev-invope.panthonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41520-10.pdf>
19. Cerquín NG, Chávez MV. EL CONTROL INTERNO Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA CHUGUR QUESOS EIRL. 2024 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3297>

20. Morales Carrillo Mg J, Varela Muñoz Mg R, Zambrano Solórzano Mg L, Ganchozo Lucas Mg M. Uso de las Tecnologías de la Información y su aporte a la calidad de servicio en instituciones públicas. dialnet.unirioja.es [Internet]. [cited 2025 Mar 31];2. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9052317>
21. Profesional Contabilidad Y Finanzas E DE, Cruz Aguirre Jovita Noemí D LA. Relación entre la auditoría interna y la rentabilidad de la Empresa Emdisven SA de Ate año 2020. 2022 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/544275063.pdf>
22. Público Autora Winny Rosario Ramos Marín C, David La Cruz Montoya M DE. Influencia del control interno en la gestión administrativa de Institución Educativa Luz Andina Reina de Las Américas de Juliaca, periodo 2021. 2022 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1555>
23. Contabilidad Y Auditoría C DE, Contabilidad Y Auditoría LE. "CONTROL INTERNO EN EL REGISTRO DE INVENTARIOS DEL LOCAL DE INSUMOS FERTIAGRO, PARROQUIA AYACUCHO, CANTÓN SANTA ANA". 2023 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5696>
24. Pilla Chango BV. El control interno como herramienta de gestión administrativa [Internet]. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública; 2022 [cited 2025 Mar 30]. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35609>
25. Apolinario DC, Calle GV. Gestión de Facturas Incobrables y Provisión de Riesgos bajo la NIIF 9 en la Agencia de Carga Internacional EZ Logistics SAC. 2024 [cited 2025 Mar 31]; Available from: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683315>
26. Reluz Nunton GM, Reluz Nunton GM. Diseño de un sistema de control interno en el servicio de hotelería de la empresa Madgiari SRL para incrementar la rentabilidad período 2018 – 2019. 2021 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4027>
27. Licenciatura En Contabilidad Y Auditoría Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De C DE. CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TAXIS STEREO GUÍA DEL CANTÓN JIPIJAPA, 2022. 2025 Mar 18 [cited 2025 Mar 30]; Available from: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7447>
28. Portilla YZ, Dueñas BB. Incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa automotriz "Valle Sagrado" Cusco–2020. 2020 [cited 2025 Mar 30]; Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_47db6e3162990d02d5a6141356311df8

