



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
PEDBRAVSA COMERCIALIZADORA DE PESCADO PEDRO BRAVO S.A.,  
PARROQUIA POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2023.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO  
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:**

**RONNY WANDERLEY BRAVO SOLÓRZANO**

**ECUADOR – LIBERTAD**

**2024**

### **Aprobación del Profesor Tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Control Interno de Cuentas por Cobrar en la Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A, Parroquia Posorja, Provincia Del Guayas, Año 2023” , elaborado por el Sr. Ronny Wanderley Bravo Solórzano, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Ing. Hugo Ramiro Castillo Lascano**

**Profesor Tutor**

### **Autoría del Trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control Interno de Cuentas por Cobrar en la Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A, Parroquia Posorja, Provincia Del Guayas, Año 2023”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Ronny Wanderley Bravo Solórzano, con cédula de identidad número 0942934738 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Ronny B.

---

**Bravo Solórzano Ronny Wanderley**

**C.C. No.: 0942934738**

## Agradecimientos

Pedro Bravo Carrión:

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi padre, quien ha sido una fuente constante de inspiración y apoyo en mi vida. Gracias por tu amor incondicional, por tus consejos, y por enseñarme, con tu ejemplo, el valor de la responsabilidad, el esfuerzo y la perseverancia.

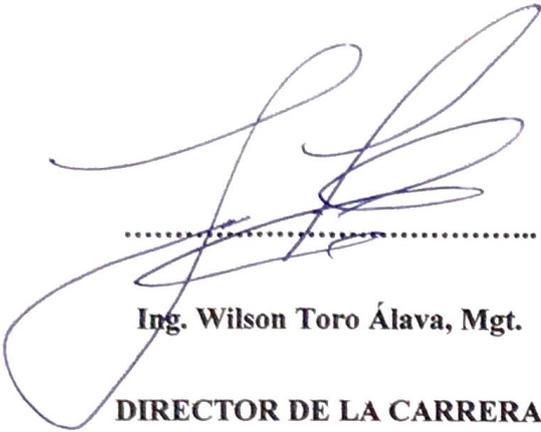
A mi tutor de tesis, Hugo Ramiro Castillo Lascano, le extiendo mi gratitud por su paciencia y orientación a lo largo de este proceso. Su guía fue fundamental para llevar este proyecto adelante y me motivó a superar los desafíos que surgieron en el camino.

Finalmente, agradezco a todos los docentes que han sido parte de mi formación académica. Sus enseñanzas y su dedicación han dejado una marca indeleble en mi desarrollo personal y profesional.

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi madre Cecilia Solórzano Banchón, abuelos, Guillermina Banchón Cruz y Pedro Solórzano Vega, hermanos, quienes con su amor y sacrificio me han dado la oportunidad de alcanzar este logro. Gracias por su apoyo incondicional, por enseñarme la importancia del esfuerzo y la perseverancia, y por estar siempre a mi lado en los momentos difíciles. Este logro es tanto suyo como mío. Y a todos aquellos que me inspiraron y acompañaron, y que de alguna forma, han sido parte de este logro.

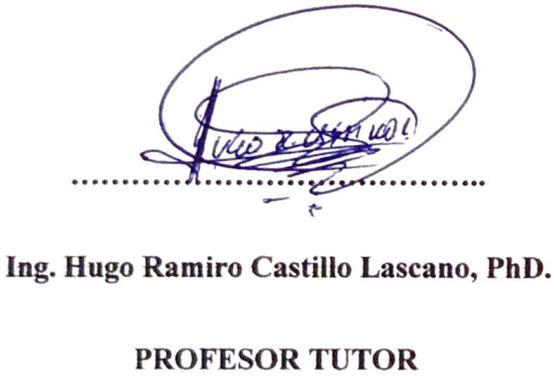
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



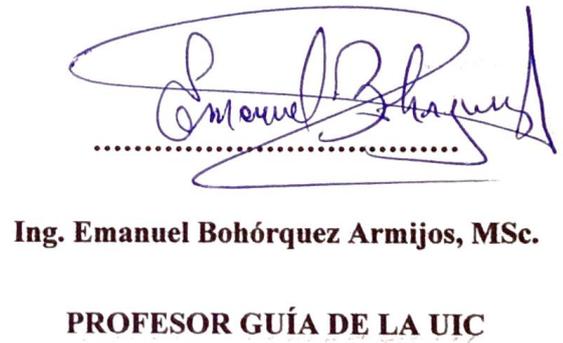
.....  
**Ing. Wilson Toro Álava, Mgt.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**



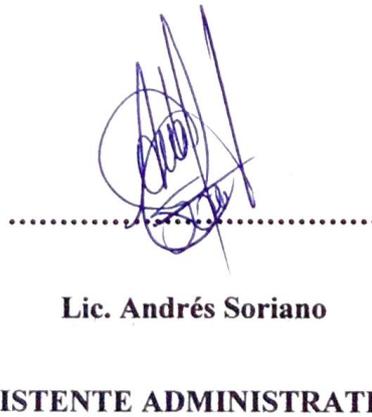
.....  
**Ing. José Erazo Castillo, Mgt.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Ing. Hugo Ramiro Castillo Lascano, PhD.**  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



.....  
**Lic. Andrés Soriano**  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

**INDICE DE CONTENIDOS**

Resumen .....	9
Abstract .....	10
Introducción.....	11
Planteamiento del Problema .....	13
Macro.....	13
Sistematización del Problema .....	16
Formulación del Problema .....	16
Objetivo General .....	16
Objetivos Específicos .....	17
Justificación.....	17
Justificación Teórica:.....	17
Justificación Práctica: .....	18
Mapeo .....	18
Capítulo I. Marco Referencial .....	20
Revisión de Literatura.....	20
Desarrollo de Teorías y Conceptos .....	26
Importancia del Control Interno.....	27
Objetivos del Control Interno .....	27
Clasificación del Control Interno .....	28
Tipos de Cuentas por Cobrar .....	30
Políticas de Cobranzas .....	31
Cartera Vencida .....	32
Ambiente de Control .....	34
Evaluación de Riesgo.....	34
Actividades de Control.....	35
Información y Comunicación .....	35
Supervisión y Monitoreo .....	35
Fundamentos Legales .....	37
Normas para el Control Interno .....	37
100-01 El control Interno .....	37
100-03 Responsables del Control Interno .....	38
Capítulo II. Metodología .....	40
Enfoque .....	40
Alcance.....	40
Diseño de la Investigación .....	41
Métodos de la Investigación.....	41
Método Deductivo .....	41
Método Analítico .....	41

Método Bibliográfico .....	41
Población y Censo .....	42
Recolección y Procesamiento de datos .....	42
Cuestionario COSO I .....	42
Capítulo III. Resultados y Discusión.....	44
Análisis de Datos .....	44
Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO I.....	44
Ambiente de Control .....	44
Evaluación de Riesgo.....	46
Actividades de Control.....	48
Información y Comunicación .....	50
Supervisión y Monitoreo .....	52
Discusión.....	56
Conclusiones .....	60
Recomendaciones .....	61
Referencias.....	63

### Índice de Tablas

<i>Table 1 Poblacion Empresa Pedbravsa S.A.</i> .....	42
<i>Table 2 Nivel de Confianza y Riesgo</i> .....	44
<i>Table 3 CECI - Ambiente de Control</i> .....	44
<i>Table 4 Resultados CECI - Ambiente de Control</i> .....	45
<i>Table 5 CECI - Evaluación de Riesgo</i> .....	46
<i>Table 6 Resultados CECI - Evaluación de Riesgo</i> .....	46
<i>Table 7 CECI - Actividades de Control</i> .....	48
<i>Table 8 Resultados CECI - Actividades de Control</i> .....	48
<i>Table 9 CECI - Información y Comunicación</i> .....	50
<i>Table 10 Resultados CECI - Información y Comunicación</i> .....	50
<i>Table 11 CECI - Supervisión y Monitoreo</i> .....	52
<i>Table 12 Resultados CECI - Supervisión y Monitoreo</i> .....	52
<i>Table 13 Resultados Generales CECI - COSO I</i> .....	53
<i>Table 14 Matriz de Consistencia</i> .....	55

### Índice de Figuras

<i>Figuras 1 Resultados Ambiente de Control</i> .....	45
<i>Figuras 2 Resultados Evaluación de Riesgo</i> .....	47
<i>Figuras 3 Resultados Actividades de Control</i> .....	49
<i>Figuras 4 Resultados Información y Comunicación</i> .....	51
<i>Figuras 5 Resultados Supervisión y Monitoreo</i> .....	53

### Índice de Apéndices

<i>Apéndice 1 - Matriz de Consistencia</i> .....	66
<i>Apéndice 2 Cronograma</i> .....	67
<i>Apéndice 3 Presupuesto</i> .....	68
<i>Apéndice 4 - Modelo COSO I</i> .....	69



**CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
PEDBRAVSA COMERCIALIZADORA DE PESCADO PEDRO BRAVO S.A.,  
PARROQUIA POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2023**

**AUTOR:**

**Bravo Solórzano Ronny Wanderley**

**TUTOR:**

**Castillo Lascano Hugo Ramiro**

**Resumen**

La gestión de las cuentas por cobrar es clave en las finanzas empresariales, ya que reflejan los ingresos pendientes por bienes o servicios ofrecidos. Administrarlas eficazmente es esencial para garantizar un flujo de efectivo constante y prevenir problemas de morosidad que puedan comprometer la estabilidad financiera. Este proyecto aborda las dificultades identificadas en el departamento de Crédito y Cobranzas de PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., año 2023, como el incumplimiento de plazos de pago, la falta de envío de documentos de retención y la acumulación de cartera vencida. El objetivo general es analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el modelo COSO I, para establecer directrices que optimicen esta gestión.

El estudio emplea un enfoque mixto, recopilando información relevante a través de instrumentos como el Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I. Esto permite un análisis detallado de aspectos cualitativos y cuantitativos relacionados con la gestión de cobranzas.

Los resultados concluyen que un control interno sólido, basado en el modelo COSO I, es fundamental para mejorar la eficiencia en el proceso de cobranza. Este enfoque proporciona a la empresa una estructura adecuada en su gestión de cuentas por cobrar, minimizando riesgos asociados a la morosidad y optimizando la recuperación de créditos. Así, se fortalece la estabilidad financiera de PEDBRAVSA y se promueve una gestión más efectiva y sostenible.

**Palabras Claves:** clientes, morosidad, Coso I, cartera vencida



**CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
PEDBRAVSA COMERCIALIZADORA DE PESCADO PEDRO BRAVO S.A.,  
PARROQUIA POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2023**

**AUTOR:**

**Bravo Solórzano Ronny Wanderley**

**TUTOR:**

**Castillo Lascano Hugo Ramiro**

**Abstract**

The management of accounts receivable is essential in business finances, as they represent pending income from goods or services provided. Effective management is crucial to maintaining a steady cash flow and preventing delinquency issues that may compromise financial stability. This project addresses the challenges identified in the Credit and Collections department of PEDBRAVSA Commercialized de Pescado Pedro Bravo S.A., such as missed payment deadlines, failure to submit withholding documents, and the accumulation of overdue accounts. The main objective is to analyze the internal control of accounts receivable using the COSO I model to establish guidelines that enhance this management.

The study adopts a mixed-method approach, collecting relevant information through tools such as the Internal Control Evaluation Questionnaire – COSO I. This enables a detailed analysis of both qualitative and quantitative aspects related to receivables management.

The findings conclude that a strong internal control system based on the COSO I model is fundamental to improving the efficiency of the collection process. This approach provides the company with a robust structure for managing accounts receivable, reducing delinquency risks, and optimizing credit recovery. Consequently, PEDBRAVSA's financial stability is strengthened, promoting more effective and sustainable management practices.

**Keywords:** customers, delinquency, COSO I, overdue accounts.

## Introducción

Las cuentas por cobrar juegan un papel fundamental en la gestión financiera de cualquier empresa. Este término se refiere al dinero que una organización espera recibir de sus clientes o de terceros en un futuro cercano a cambio de bienes vendidos o servicios prestados. La importancia de las cuentas por cobrar radica en su impacto directo en la liquidez y la salud financiera de una empresa. La gestión adecuada de las cuentas por cobrar es esencial para asegurar un flujo de efectivo constante y para evitar problemas de morosidad que puedan afectar la viabilidad del negocio.

En este trabajo de investigación conoceremos conceptos básicos de las cuentas por cobrar, su relevancia en la toma de decisiones financieras y los métodos que las empresas utilizan para administrar eficazmente este activo. Además, abordaremos la importancia de establecer políticas de crédito. Las cuentas por cobrar no solo son una parte esencial de la contabilidad empresarial, sino que también desempeñan un papel crucial en la gestión de las finanzas corporativas y el crecimiento sostenible de una organización.

Según Dueñas (2022) las cuentas por cobrar son derechos de cobro que se espera recibir en efectivo por la venta de un producto o servicio. En otras palabras, son los saldos pendientes que tienes con tus clientes cuando les ofreces términos de pago o un esquema de crédito. Estos plazos los determina el vendedor y son una forma de financiamiento que benefician las relaciones entre empresas.

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales. (Ronald, 2023)

El presente trabajo de investigación titulado “Control Interno De Cuentas Por Cobrar En La Empresa Pedbravsa Comercializadora De Pescado Pedro Bravo S.A., Parroquia Posorja, Provincia Del Guayas, Año 2023”, tiene como finalidad obtener directrices que ayuden a mejorar el funcionamiento del control interno de las cuentas por cobrar, en relación si no se lleva un control en general o aplicar el uso del mismo a futuro habrá consecuencias significativas que perjudicaran la liquidez de la empresa o quiebra por un mal manejo y control de esta cuenta en específico.

## Planteamiento del Problema

### Macro

A nivel mundial las cuentas por cobrar son un derecho exigible, realizado a través de la acción de ventas por las organizaciones, donde se establecen los acuerdos de pago, y se refleja la tasa de interés respecto al otorgamiento de créditos financieros o comerciales en la adquisición de un bien o servicio. No obstante, el alto rendimiento de la cartera de crédito, generado por las altas tasas de interés, permitió que las instituciones contaran con una notable cantidad de clientes. La administración de riesgo crediticio era inadecuada; por la razón de que se preaprobaban a clientes proclives a caer en situación morosa, la cual ubica a la cobranza en un medio riesgoso. (Chamasrour et al., 2012)

Las cuentas por cobrar a nivel mundial son un componente esencial de las operaciones comerciales y una parte vital de la gestión financiera de las empresas, 16 representan los montos pendientes que los clientes adeudan a una empresa por bienes o servicios vendidos a crédito, el crédito comercial en cualquier negocio siempre debe estar disponible y ser cuidadosamente analizado desde el principio, esto significa tener conocimiento del perfil del cliente por servicio o límite de crédito, así mismo debe declararse la recuperación de la cartera y evitar lo que los clientes tarden más de lo establecido. (Guiza, 2020)

## **Meso**

Desde la perspectiva de Ponce (2016), el problema en el comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo surge cuando se conceden créditos, esto se debe a que no se regulan los procedimientos, no analizan la situación financiera de los clientes y no administran las carteras de manera oportuna, por lo tanto, si esta situación no se rectifica a tiempo, puede generar un aumento de las cuentas por cobrar, obteniendo distintos resultados en un periodo de tiempo y mala toma de decisiones causando pérdidas que afectan directamente la rentabilidad

A nivel nacional García et al. (2019), indican que en Ecuador existen varias entidades que no cuentan con un control en las cuentas por cobrar y no poseen con carteras de crédito efectivas, por lo que las empresas están tratando de mejorar los procesos de control interno y utilizarlo como referencia para administrar las actividades y funciones al giro de los negocios, también reunir los requisitos adecuados que permitan optimizar actividades administrativas y operativas para evitar los riesgos inherentes y el fraude.

## **Micro**

Según Valles (2023) para cualquier empresa, el mejor escenario es que el crecimiento de las ventas -por sí mismo- otorgue la liquidez necesaria para seguir operando durante meses. Pero la realidad es que vender a crédito es una medida comercial indispensable en múltiples sectores, tanto de ventas B2B como B2C. Es por eso, que reunimos aquí 3 problemas comunes de cobranza y claves para su solución.

La empresa "PEDBRAVSA" COMERCIALIZADORA DE PESCADO "PEDRO BRAVO" S.A., es una sociedad anónima, constituida en la ciudad de Posorja, el 28 de septiembre del 2017. El objeto social es muy amplio e incluyendo el estudio y captura de productos del mar, el aprovechamiento y explotación de los recursos bioacuáticos, especialmente toda la variedad de pesca y de marisco existentes en el mar territorial ecuatoriano, realizando para tal efecto todas las fases de la actividad pesquera, esto es extracción, industrialización, conservación, transporte, distribución y comercialización tanto en el mercado nacional. Este proyecto tiene como finalidad obtener directrices que ayuden a mejorar el funcionamiento del control interno de las cuentas por cobrar. En el cual se ha identificado los siguientes problemas de acuerdo al departamento de Crédito y Cobranzas:

- Los clientes no cancelan a la fecha estipulada
- Muchas veces no envían el documento de retención
- Hay varios clientes que tienen cartera vencida.

### **Sistematización del Problema**

- ¿Qué control interno se aplica en la gestión de las cuentas por cobrar aplicadas por la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.
- ¿Cuáles son los tipos de métodos empleados para llevar un buen manejo de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.?
- ¿Cuáles son los componentes del modelo COSO I más relevantes para mejorar la eficiencia en el proceso de cobranzas en la Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.?

### **Formulación del Problema**

¿De qué forma se maneja el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., mediante la utilización del modelo COSO I con la finalidad de obtener mejoras que ayuden al funcionamiento en el área de Gestión de Cobranzas?

### **Objetivo General**

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., mediante la utilización del modelo COSO I con la finalidad de obtener mejoras que ayuden a mejorar el funcionamiento en el área de Gestión de Cobranzas.

## **Objetivos Específicos**

- Evaluar el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.
  
- Definir los tipos de métodos empleados para llevar un buen manejo de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.
  
- Determinar los componentes más relevantes del modelo COSO I aplicados a la gestión de cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.

## **Justificación**

### **Justificación Teórica:**

De acuerdo a la parte de la justificación teórica he encontrado y recopilado información importante a través de artículos, trabajos de investigación y libros basados en mi tema de investigación sobre la variable de control interno en cuentas por cobrar, lo cual es importante reconocer su importancia como un componente importante de control interno muy útil para la gestión financiera de la empresa y capacidad de evaluar, controlar y analizar eficazmente a los deudores para lograr la planificación financiera y el desarrollo sostenible de la empresa.

### **Justificación Práctica:**

Conforme a la justificación práctica se llevó a cabo en primer lugar evaluar el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar luego Definir los tipos de métodos empleados para llevar un buen manejo de las cuentas por cobrar y por último Determinar los componentes más relevantes del modelo COSO I. Además, se identificaron técnicas y directrices específicas para mejorar el proceso contable relacionado con las cuentas por cobrar. De esta forma se pudieron establecer resultados, conclusiones y recomendaciones para la Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A. con la finalidad de tomar acciones rápidas por parte de los directivos y mejorar el control interno de las cuentas por cobrar.

### **Mapeo**

En primer lugar, el proyecto está conformado por 1 Introducción y 3 capítulos, los cuales, están estructurados de la siguiente forma:

**Introducción:** Se detalla las definiciones e importancia de la variable a investigar cuentas por cobrar, así mismo con ideas de diferentes autores como César Dueñas y Stevens Ronal.

**Capítulo I:** Correspondiente al Marco Referencial, estará compuesta por la revisión de literatura, el desarrollo de teorías y conceptos, culminando con los fundamentos legales con respecto al tema de estudio.

**Capítulo II:** Abarca la Metodología que corresponde al diseño de la investigación, además se realizará la población y muestra, logrando así la recolección y procesamiento de datos que permite recaudar información y resultados obtenidos de nuestra investigación a desarrollar.

**Capítulo III:** En este último capítulo se detallará los Resultados y Discusiones del Trabajo de Integración Curricular, lo cual se conocerá el análisis de datos, discusión, cronograma, presupuesto, referencias, apéndices, conclusiones y recomendaciones

## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión de Literatura

En este punto se detallará información verídica de las citas y autores más importantes en el estudio de mi variable a nivel macro, meso y micro:

#### Nivel Macro

El primer problema que presenta el proyecto de investigación de Jabo y Psicoya (2022), titulado “Evaluación del sistema de control interno en el área contable por cobertura de la empresa Propesco San Martin EIRL de la ciudad de Chiclayo 2021”, es que carece de un sistema de control interno que permita a la facultad realizar sus operaciones de manera efectiva; se descubrieron numerosas falencias en la separación de funciones debido a la falta de un manual de funciones, un reglamento de funciones, un manual de procedimientos que describa las actividades a desarrollar en cada zona de trabajo y el orden necesario para el correcto desempeño de la administración. En este documento, el objetivo principal fue explicar un diseño de control interno para mejorar el proceso operativo del área de contabilidad de la empresa “Propesco San Martin EIRL” en el año 2021, en cuanto a su metodología, utiliza como técnica un estudio descriptivo, empleando fuentes o citas bibliográficas, recolección de datos, procedimientos de datos, en relación a la población y demostrando de manera detallada que son seis personas, y el resultado final del estudio Existe una fuerte correlación positiva entre el sistema de control interno y los procedimientos contables de Propesco San Martín E.I.R.L., 2021. Las variables fueron analizadas mediante la prueba paramétrica de Pearson, arrojando una correlación de 0.907, es decir que si el sistema de control interno mejora los procedimientos contables, también mejorará.

En Perú, el estudio realizado por Gutarra y Quiroz (2021), titulado "Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020", identifica problemas en la aplicación del método de Control Interno. Aunque dicho método abarca de manera integral todas las acciones, tareas, objetivos, políticas, reglamentos, técnicas, métodos y procesos necesarios para alcanzar los fines organizacionales, su implementación no se está llevando a cabo de manera efectiva ni eficiente. El estudio tiene como objetivo principal examinar la relación entre el control interno y la gestión contable comercial en las empresas de transporte de carga de Surquillo en el año 2020. Para ello, se utilizó una metodología no experimental, correlacional y transversal. En relación a su población, que está conformada por 45 empleados de cinco empresas de transporte de carga ubicadas en Surquillo, se pudo concluir que el control interno tiene una relación directa y positiva con la gestión de cuentas por parte de Cobrar Comerciales al demostrar en diversas oportunidades que la implementación de políticas, procedimientos, lineamientos y directrices; así como, supervisiones, monitoreos, controles, entre otras actividades, en las gestiones de cobranzas, coadyuvan a la consecución en la recuperación de las carteras pendientes y al mejoramiento en los procesos de cobranzas.

Como muestra el estudio de investigación internacional final realizado por Larreategui y Tume en 2021, titulado "El Sistema de control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C, 2019", es evidente que existen falencias en la gestión de cobro, además de que no se especifican los términos pactados con los clientes, y otro inconveniente es el inadecuado manejo de créditos y cobranzas. Adicionalmente, se observa que existe una falta de comunicación

adecuada y fluida entre ventas, cobranzas, crédito y contabilidad. El objetivo general de esta investigación es proponer un sistema de control interno de ventas y cuentas que sirva como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte SAC, 2019 de acuerdo a la metodología, la cual utiliza un enfoque cuantitativo con enfoque descriptivo y se caracteriza por el uso de métodos y técnicas como el análisis de documentos, encuestas, fichas, formatos y cuestionarios que están relacionados con la medición, la observación y la encuesta. Para la recolección de datos se aplicaron preguntas de observación y entrevistas a los trabajadores de la empresa. Con base en los resultados de la encuesta y la entrevista se determinó que el sistema de control interno vigente para las áreas de ventas y contabilidad tiene poco efecto en la efectividad de la gestión empresarial de la empresa, Corporación Ferretera del Norte SAC, 2019. Se demostró que cada componente del control interno presenta falencias y deficiencias, lo que significa que el control interno no es un soporte para la gestión empresarial.

### **Nivel Meso y Micro**

Como primer punto el trabajo de investigación elaborado por Vargas (2023), denominado “Control Interno De Cuentas Por Cobrar Del Agroservicio Cepeda Del Cantón Pueblo Viejo En El Periodo 2022.”, presenta como problemática Uno de los grandes desafíos a los que se enfrenta la empresa es el de no poseer un adecuado control sobre los créditos que se han otorgado. Además, no se está realizando un seguimiento adecuado al cliente y por ende se dificulta en el momento de realizar el cobro, lo que refleja que no existe un adecuado control interno, creando lo que usualmente se conoce como cuentas incobrables o carteras vencidas, Según Vargas el objetivo principal es analizar la cuenta cuentas por cobrar mediante la información

financiera del Agroservicio Cepeda del Cantón Pueblo Viejo en el período 2022, como método de investigación fue seleccionado el método deductivo. El método aplicado consiste en analizar las diferentes referencias bibliográficas para interpretar y presentar información sobre un tema en específico de igual manera aplica la investigación no experimental, que se basa esencialmente en la técnica de observación y reflexión de los datos, como conclusión final el análisis de este estudio de caso y los objetivos planteados en el mismo, se puede indicar las falencias en cuanto al control interno en las cuentas por cobrar dentro de la empresa. En el desarrollo teórico se mencionó que es de relevancia que la empresa implemente política de control interno, para manejar diversas situaciones que se presenten en cuanto a los clientes, tal que una escasa y nula táctica en la ejecución de la gestión de cobro se estaría aumentando la cantidad de clientes que no cumplen con sus obligaciones de pago determinadas, ocasionando inconvenientes en la liquidez de la empresa.

En Ecuador el siguiente trabajo de investigación desarrollado por Cayambe (2021), titulado “Evaluación Al Sistema De Control Interno De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo,2021.”, su problema general es la falta de un control adecuado de los procesos internos de la entidad, lo que provoca la incorrecta distribución de recursos, con el objetivo general de evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, 6 mediante la aplicación del método COSO III para el mejoramiento del desempeño organizacional y el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales, de acuerdo a su metodología empleó un enfoque mixto, su nivel de investigación es exploratorio y descriptivo,

como instrumento diseño el análisis FODA, cuestionario de Control Interno Método COSO III, entrevista ,encuestas, la población y muestra está constituida por todos los funcionarios que laboran dentro de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda., agencia matriz de la ciudad de Riobamba, los cuales efectúan las actividades diarias en la entidad con un total de 50 miembros, dando como resultado que en la empresa no se ha realizado antes una evaluación al Sistema de Control Interno, por lo que no se conocía el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales, ni se habían identificado las debilidades y fortalezas respecto al control interno. Los Directivos de la entidad no han desarrollado mecanismos de supervisión para ser aplicados por parte de los responsables de cada una de las áreas de la Cooperativa, con el fin de asegurar que se cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficiencia de los procesos y actividades que se desarrollan en la entidad.

El tercer trabajo de investigación elaborado por Tipan (2022) con el tema “Diseño de un manual de políticas de cobranza que permita disminuir el índice de morosidad en los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda,2022”, empleo un árbol de problema en el cual se determinó que la principal problemática se desarrolla a la ausencia de una manual de políticas de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito La Floresta Ltda, tiene como objetivo general elaborar e implementar un manual de políticas de cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito la Floresta Ltda, de acuerdo a su metodología está enmarcado por el paradigma cualitativo de investigación, que estudia la realidad en su contexto natural y, cuando ocurre, intenta comprender o explicar los fenómenos en términos de lo que significan para los involucrados, como enfoque se realizara el análisis de entrevistas y encuestas que se realizar al personal del departamento de crédito y cobranza el por qué no se

tiene el registro de un manual de políticas de cobranzas, la población y muestra está constituida por los funcionarios que laboran dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda. con un total 22 personas laborando, como análisis y resultados se identificó que no posee una buena situación financiera debido a que no han podido realizar una correcta recuperación de cartera, lo que, ha provocado que no exista liquidez para la realización de nuevos créditos. • Gracias al marco teórico se puede observar la importancia que tiene el manual de políticas de cobranza en una entidad, dado que, ayuda a direccionar de manera eficaz al personal, incrementando la eficacia en las actividades más importantes que permita el retorno de cartera.

## Desarrollo de Teorías y Conceptos

### **Variable:** Control Interno de Cuentas por Cobrar

De acuerdo Pérez y Merino (2022) las cuentas por cobrar son una categoría contable diseñada para documentar tanto los incrementos como las disminuciones vinculadas a la venta de productos o servicios distintos. Esta cuenta comprende instrumentos financieros tales como letras de cambio, títulos de crédito y pagarés en beneficio de la compañía.

Adicionalmente, el sistema de cuentas por cobrar implica a proveedores que proporcionan productos y/o servicios a un comprador a través de un pacto crediticio. Este pacto jurídico dicta que el comprador tiene la obligación de pagar el monto correspondiente en la fecha acordada. Según el proveedor y/o la capacidad financiera del comprador, las condiciones de pago pueden exigir que se liquide el monto total (Magni, 2023).

Para el autor Baquerizo (2021) las partidas constituyen un recurso vital para las compañías y emergen de las ventas de servicios. Es crucial resaltar que las operaciones con los proveedores no se clasifican como cuentas por cobrar; por el contrario, siempre se categorizan como cuentas por pagar. Hoy en día, si una compañía aspira a incrementar sus ventas o brindar servicios, preferirá proporcionar crédito, tanto a corto como a largo plazo, brindando de esta manera más facilidades a los clientes para conseguir los productos o servicios que quieren adquirir.

A su vez Sanjuán (2020) indica que las cuentas por cobrar son un tipo de crédito que la compañía concede a sus clientes, funcionando como un medio para financiar las actividades económicas. En este contexto, las cuentas por cobrar representan para la empresa que proporciona el crédito el dinero pendiente de recibir por la venta de bienes y/o servicios.

### **1er Dimensión: Control Interno**

#### ***Control Interno***

Para los autores Acosta et al. (2016) la relevancia del control interno en una compañía reside en su habilidad para suministrar datos administrativos, asegurar pruebas y fiabilidad en los procedimientos de información financiera y económica, además de comprobar el acatamiento de regulaciones. Además, ayuda a optimizar las relaciones comunicativas entre los distintos departamentos de la compañía.

### **1er Indicadores: Objetivos, Importancia y Clasificación**

#### **Importancia del Control Interno**

Para el autor Terreros (2023) es esencial llevar a cabo una efectiva supervisión interna en la compañía, pues promueve un uso más eficaz de todos los recursos administrativos. Esto ayuda a lograr un balance y estabilidad económica que, a su vez, promueven la productividad de la entidad.

#### **Objetivos del Control Interno**

En primer lugar, un control interno se divide en tres tipos de objetivos:

- **Objetivos Operacionales:** Se enfocan en la mejora de las operaciones y

mantienen una relación directa con el rendimiento y la rentabilidad de la compañía.

- **Objetivos Financieros:** Se ocupan de estructurar los estados financieros para preservar la estabilidad económica y buscan evitar pérdidas, falsificaciones o estafas.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Estos propósitos se enfocan en elementos legales, o sea, en el cumplimiento de las leyes, regulaciones, disposiciones y normativas.

### **Clasificación del Control Interno**

Según el autor Salas (2011) las categorías habituales de controles en una organización pueden organizarse de la siguiente forma de forma tradicional:  
Interno de Control: Se realiza mediante las funciones.

**Control Interno:** Se realiza mediante las funciones internas de la entidad.

Un caso ilustrativo sería el control de la asistencia realizado por el Departamento de Recursos Humanos.

**Control Externo:** Se realiza por organismos ajenos a la entidad. Un caso ilustrativo sería la vigilancia del Ayuntamiento en relación con las disposiciones de residuos contaminantes.

**Control Directo:** Los controles pueden ser identificados con facilidad o diseñados específicamente para el proceso, el producto o el individuo. Un caso ilustrativo sería llevar a cabo ensayos de resistencia en las cuerdas fabricadas con materiales sintéticos, enfocándose en el producto.

**Control Indirecto:** El impacto del sensor se transmite de manera indirecta a otros elementos bajo control. Como ejemplo esta la medición del ambiente laboral, la cual afecta las condiciones de la materia prima,

**2do Dimensión:** Cuentas por Cobrar

### *Cuentas por Cobrar*

Según Herz (2015) las cuentas por cobrar se originan de los pagos obtenidos de terceros como consecuencia de las ventas de productos o servicios efectuadas por la compañía. Al registrar la venta de productos, es esencial considerar el costo de venta. Mediante las ventas, la compañía crea cuentas por cobrar, y si las operaciones se realizan a crédito, la administración de cobros posibilita que la compañía obtenga efectivo, favoreciendo de esta manera el flujo positivo de recursos y la rentabilidad de la empresa.

A su vez Acosta (2023) afirma que es innegable que las cuentas por cobrar juegan un papel crucial en el funcionamiento de la empresa. Con esta comprensión, Agroservicio Cepeda tiene como objetivo mejorar el control y el sistema de cobro existente, buscando mayor eficiencia para beneficio de los clientes. La meta es establecer un control interno de cobros que sea tanto gestionable asegurando su correcta administración.

**2do Indicadores:** Tipos de cuentas por cobrar, Políticas de Cobranzas y Cartera Vencida

## **Tipos de Cuentas por Cobrar**

Existen diversos métodos que se pueden emplear para clasificar y fomentar una administración eficaz. En esencia, puede segmentar la monitorización de los pagos de facturas emitidas en función de su procedencia, el tiempo estimado para su liquidación e incluso su importancia o pertinencia.. (Czerny, 2021)

### **Clasificación de acuerdo al origen**

Según este factor, puedes hacer la clasificación de cuentas por cobrar de la siguiente manera:

- **Cuentas Comerciales:** Estos son los compromisos financieros atrasados que derivan de la actividad económica principal de tu compañía, particularmente vinculados con la comercialización de productos o la oferta de servicios.
- **Cuentas Internas:** Incluyen las obligaciones financieras que afectan a personas internas de la compañía. Un caso ilustrativo serían los créditos u otras operaciones efectuadas con empleados, que luego deben reembolsar tales sumas en un periodo determinado.
- **Otras Cuentas:** Las obligaciones pendientes con otras compañías vinculadas y los gastos originados por servicios ocasionales o extraordinarios, que no son parte integral de la actividad económica principal, constituyen otros posibles recursos de las cuentas por cobrar.

## **Clasificación de acuerdo al plazo de pago**

Los plazos del tiempo de vencimiento de las facturas puedes dividirlos en:

- **A Corto Plazo:** Esta categoría abarca las operaciones comerciales comunes que satisfacen los criterios dictados por la Ley de Pago a 30 Días, produciendo ingresos para la entidad en un periodo corto.
  
- **A Largo Plazo:** Hace referencia a convenios de transacciones que se realizan bajo condiciones particulares, otorgando al deudor la posibilidad de saldar el monto tras los 30 días. Es crucial resaltar que, si los periodos de pago

## **Políticas de Cobranzas**

Segun Neira (2018) las políticas de cobranzas se refieren al procedimiento que se lleva a cabo para recuperar tanto la cartera existente como la que ha sido vencida. La elaboración de la política de cobro debe considerar elementos como las circunstancias del mercado, la competencia, el perfil de los clientes de la compañía y las diversas metas y políticas de la entidad.

Es importante destacar que la creación de estrategias de cobro se centra en la recuperación de créditos; sin embargo, para las compañías, mantener a sus clientes también es esencial. Es crucial mantener cautela, dado que políticas excesivamente agresivas podrían perjudicar a los clientes y provocar la interrupción de la relación de negocio. Así pues, se aconseja que estas políticas se apliquen de forma que favorezcan a ambas partes, dando prioridad a la recuperación rápida del crédito sin poner en riesgo la relación a largo plazo (Moreta, 2022)

## **Cartera Vencida**

De acuerdo con Werner (2004) el término cartera vencida alude al conjunto de activos financieros de una entidad o persona que satisfacen los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo fijados por el inversionista. Para las instituciones bancarias, la cartera es esencialmente su motivo de existencia. Según el autor mencionado, se resalta que se considera la excelencia de la cartera como uno de los indicadores esenciales para medir el éxito de un programa de crédito.

A su vez Ochoa (2023) indica que el portafolio vencido de una compañía se compone de documentos y créditos que no se abonaron a la fecha de vencimiento. Tiene un rol crucial en la planificación financiera ya que supone un gran peligro para la economía, para la salud de cualquier compañía.

### **3er Dimensión: Mecanismo de Control Interno COSO I**

#### ***Mecanismo de Control Interno COSO I***

Para Cayambe (2021) la meta del modelo COSO I es llevar a cabo un estudio minucioso de los posibles riesgos a los que las empresas podrían afrontarse, con el objetivo de reducirlos y rectificarlos. Además, define un marco teórico para la administración completa del riesgo corporativo, expandiendo la visión del riesgo a sucesos tanto adversos como favorables. Facilita la identificación, evaluación y medición de amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

A su vez en 1992, la Comisión publicó su primer informe, "Internal Control - Integrated Framework" conocido como COSO I, con el propósito de ayudar a las

entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Este informe proporcionó un modelo mediante el cual las entidades podían valorar sus sistemas de control interno, al mismo tiempo que establecía una definición común de "control interno".

Por lo que el Coso (2023) indica que el Control Interno es un procedimiento realizado por la gerencia y todo el equipo de una organización, concebido para brindar un nivel de seguridad adecuado en relación a la realización de metas en los ámbitos de eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y acatamiento de leyes, reglamentos y normativas.

La autora Guzmán (2016) sostiene que la adopción de sistemas más sofisticados y estrictos, que puedan ser asimilados por la economía de las entidades, también influirá en el estilo de gestión. Considerando que nuestras entidades no están sujetas a un solo dueño o a un reducido conjunto de estos, se requiere una constante retroalimentación de los sistemas de control interno y de las normativas y disposiciones.

Los elementos del control son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo

### **3er Indicadores:** Componentes del COSO I

Desde la perspectiva de Castañeda (2018) en la estructura del modelo COSO I, se reconocieron inicialmente cinco elementos o componentes, entre ellos: entorno o ambiente de control, valoración de riesgos, acciones de control, información y comunicación, así como supervisión y seguimiento. Estos componentes están relacionados con las operaciones, los datos financieros y el acatamiento de las regulaciones en las unidades comerciales de la entidad.

#### **Ambiente de Control**

Como menciona Navas (2015) El entorno de control ejerce un efecto considerable en la percepción de los elementos dentro de la organización, moldeando su perspectiva sobre el control y su forma de ser percibido. De acuerdo con este escritor, el ambiente de control actúa como fundamento para todos los demás componentes del sistema, dado que brinda organización y disciplina. Este ambiente tiene un impacto crucial en las actividades de la organización. La dirección dicta un tono fundamental que orienta a todos los integrantes de la institución, proporcionando un marco moral y una filosofía ética que elimina cualquier comportamiento deshonesto de la manera de actuar del liderazgo.

#### **Evaluación de Riesgo**

Según Romero (2012) indica que la evaluación de riesgo consiste en identificar y examinar las amenazas potenciales que podrían perjudicar la consecución de los objetivos, constituyendo el fundamento para establecer las acciones requeridas para optimizar la administración de estos riesgos. Además, hace referencia al procedimiento crucial para identificar y tratar riesgos particulares asociados a

cambios, ya sean los que afectan el ambiente externo de la organización o su estructura interna.

### **Actividades de Control**

Estas son acciones realizadas por la dirección y el resto del personal de la entidad para cumplir con las responsabilidades asignadas diariamente. Estas medidas están especificadas en las políticas, sistemas y procesos definidos. Las actividades de control tienen variadas particularidades. Podrían ser manuales o automatizadas, administrativas o de carácter manual. así como preventivas o de detección (Romero, 2012).

### **Información y Comunicación**

Para Salas (2011) es necesario fomentar una comunicación efectiva en el ámbito más extenso, lo que conlleva una circulación de información en múltiples direcciones, o sea, ascendente, descendente y transversal.

Además, este elemento conlleva el estudio de los sistemas de información utilizados por la compañía, que van desde el software hasta el elemento humano y los procedimientos. La meta es comprobar la calidad de los datos y la comunicación en la compañía, elementos esenciales para una eficaz toma de decisiones (Terreros, 2023).

### **Supervisión y Monitoreo**

Según Terreros (2023) señala que el seguimiento es un componente esencial para el correcto desempeño del control interno de la empresa. Este tiene la responsabilidad de garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo

correctamente y que los objetivos se alcancen en tiempo y forma. Si fuera opuesto, este constante monitoreo les brinda a las empresas la oportunidad de hacer mejoras

## **Fundamentos Legales**

### **Normas para el Control Interno**

De acuerdo a las Normas de Control Interno (2023) establecen lo siguiente:

#### **100 Reglas Generales**

##### **100-01 El control Interno**

Cada institución del Estado y las entidades de derecho privado que manejen recursos públicos serán responsables de llevar a cabo el control interno con el objetivo de establecer las condiciones para su ejecución.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

### **100-02 Objetivos del Control Interno**

El control interno de las entidades y organismos del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de operaciones, bajo principios éticos y de transparencia.

- Cumplir con las disposiciones normativas, generales y específicas, aplicables a la gestión de la entidad.

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o el cometimiento de actos ilegales.

- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información de tipo físico y la generada a través de sistemas de archivos informáticos.

- Garantizar el establecimiento de atribuciones y competencias claras y precisas, que permitan verificar responsabilidades individuales en la ejecución de las operaciones de la entidad.

### **100-03 Responsables del Control Interno**

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

El personal de la entidad es responsable de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (pp. 5,6)

## **Capítulo II. Metodología**

En este tercer capítulo se mencionará el tipo de metodología y diseño a emplear en la variable de investigación. La importancia de la metodología radica mucho en el entorno, ya que está presente en diversas situaciones de nuestra vida diaria, como en el trabajo e incluso en la resolución de problemas, el uso de metodologías es útil y necesario por el cual se describe un enfoque para lograr un objetivo determinado. Además, son esenciales, porque detallan cada etapa a seguir y segmentación de un objetivo principal.

### **Enfoque**

El actual trabajo de investigación utilizado es un enfoque mixto a partir de la recopilación de información relevante que permitirá examinar aspectos contundentes y datos numéricos a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos que incluye el Cuestionario de Evaluación del Control Interno – COSO I, con la finalidad de evaluar cuál es la situación actual que conlleva la institución financiera con respecto a su procedimiento en el área de créditos y cobranzas. Además, mediante la obtención correspondiente a la variable de estudio generando veracidad y confiabilidad de los resultados obtenidos.

### **Alcance**

Con respecto al tipo de alcance se utilizó un alcance exploratorio en el cual nos facilitara obtener una visión detallada y análisis de cómo se llevan a cabo los procesos y actividades, a través del proceso de evaluación mediante el COSO I, este enfoque permitió describir los procedimientos, políticas, roles y responsabilidades, así como los sistemas y herramientas utilizadas en el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., con el

objetivo de encontrar problemas y tomar acciones rápidas para el buen funcionamiento y control de las cuentas por cobrar.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación es de tipo no experimental, debido a que no se va a manipular ni influir directamente en la variable de investigación, por el contrario, se realizará un estudio sistemático y empírico sin intervención o influencia directa sobre las actividades crediticias que se llevan a cabo en la empresa. Además, es de carácter transversal ya que los datos recolectados permitieron analizar la incidencia de la variable de estudio en un periodo específico, en este caso 2023.

### **Métodos de la Investigación**

#### **Método Deductivo**

El método deductivo garantizó el análisis de la variable del control interno de cuentas por cobrar a través de conceptos y teorías de diferentes autores por aportes del tema planteado para la obtención de argumentos.

#### **Método Analítico**

Como segundo método se consideró el método analítico conforme a la recolección de información de la variable de estudio para la determinación de las causas y efectos de la problemática, ya que se analizó de mejor manera la variable de estudio.

#### **Método Bibliográfico**

Durante la realización de la investigación en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., se aplicó el método bibliográfico que nos permitió compilar información mediante fuentes secundarias, como son: tesis de pregrado, tesis de maestrías, revistas científicas, libros digitales, páginas web, etc.;

todas estas fuentes bibliográficas están relacionadas en base de la información del objeto de estudio de investigación que aportó teóricamente en el control interno a las cuentas por cobrar.

### **Población y Censo**

El respectivo trabajo de estudio se consideró personal del área de crédito y cobranzas en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A, Parroquia Posorja conformado por el Coordinador de Cobranzas y Asistente de Cobranzas que corresponde a un total de 2 personas, lo cual se obtuvo una población finita y pequeña. Por lo tanto, para la recolección de información, se consideró la ejecución del censo, debido a que se va escoger a toda la población que concierne en los procesos contables, mismos que se adjunta la siguiente tabla.

*Table 1 Poblacion Empresa Pedbravsa S.A.*

<b>N°</b>	<b>Área</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
1	Operativo	Contador General	1
2	Operativo	Asistente Contable	1
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>

**Nota.** Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A

### **Recolección y Procesamiento de datos**

#### **Cuestionario COSO I**

Como instrumento de investigación se elaboró un cuestionario de evaluación de control interno COSO I como herramienta principal, el cual fue aplicado por el Asistente Contable responsable de los registros contables de las cuentas por cobrar, dicho cuestionario se divide en cinco componentes: Como primer componente Ambiente de control , Evaluación de riesgo, Actividades de control así mismo, Sistema de información y comunicación y como ultimo componente Supervisión y monitoreo,

con el fin de verificar el cumplimiento de las operaciones contables en relación con las cuentas por cobrar y obtener un porcentaje que refleja el nivel de riesgo y nivel de confianza de la entidad.

### Capítulo III. Resultados y Discusión

#### Análisis de Datos

#### Análisis del Cuestionario de Control Interno COSO I

Table 2 Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Medio	Alto
Nivel de Confianza		

*Nota.* Evaluación de los niveles relativos de riesgo y confianza mediante la utilización de los parámetros proporcionados por el marco integral COSO I

#### Ambiente de Control

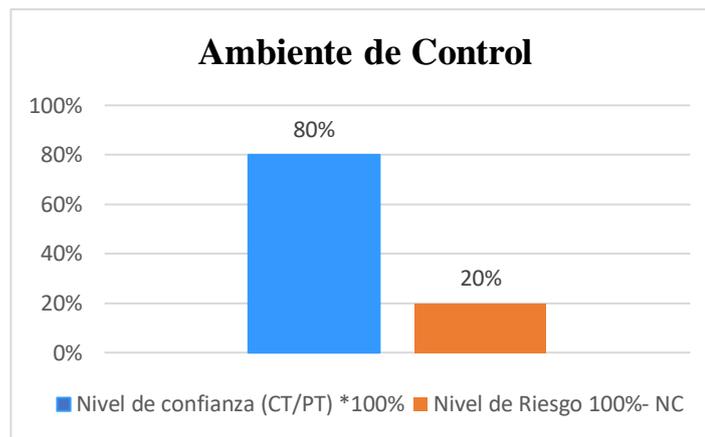
Table 3 CECI - Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A						
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas						
<b>Periodo</b>	2023						
<b>Elaborado por:</b>	Marcos Raúl – Asistente Contable						
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.1	¿Cuenta con un documento de principios de integridad y valores Éticos de la organización, mediante un código de conducta?	x			1		
1.2	¿Las actividades de control aplicadas en el departamento de créditos y cobranzas funcionan bajo políticas y procedimientos para manejar los riesgos y alcance de los objetivos?	x			1		
1.3	¿Se elaboran informes mensuales sobre la colocación de créditos y gestión de cobranza?		x		0		No se realizan un respectivo control de créditos y cobros
1.4	¿El personal de la organización conoce sus funciones de acuerdo al Código de Ética?	x			1		
1.5	¿Existe un buen ambiente laboral y actitud de confianza entre los empleados y los niveles directivos?	x			1		

*Table 4 Resultados CECI - Ambiente de Control*

<b>Calificación Total</b>	= 4
<b>Ponderación Total</b>	= 5
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	= 80%
Nivel de Riesgo 100%- NC	= 20%

*Figuras 1 Resultados Ambiente de Control*



En la tabla 3, se muestra el grado de confianza y riesgo de acuerdo al 1er componente Ambiente de Control en la empresa PEDBRAVSA S.A. en relación con el cuestionario de control interno, la calificación total fue de 4, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza eficaz. El grado de confianza es del 80%, esto hace relación que existe un nivel de confianza alto, por lo cual se puede entender que el control interno es efectivo con un porcentaje menor de riesgo, ya que el nivel de riesgo es del 20%, se considera un nivel de riesgo bajo, esto significa que existen errores mínimos, pero de igual forma hay que tomar en consideración y no tener inconvenientes a futuro.

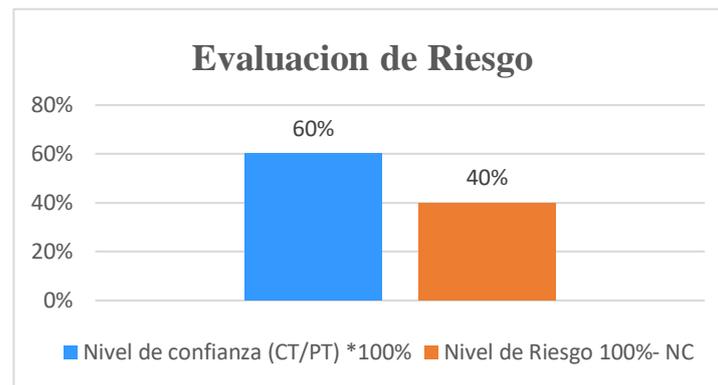
## Evaluación de Riesgo

Table 5 CECI - Evaluación de Riesgo

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A						
Área Auditada	Créditos y Cobranzas						
Periodo	2023						
Elaborado por:	Marcos Raúl – Asistente Contable						
EVALUACIÓN DE RIESGO							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.1	¿Cuentan con un archivo o documentos netamente ordenados, que sustente los registros de las cuentas por cobrar para evitar posibles riesgos a futuro?	x			1		
1.2	Existe un plan de acción/ para evitar cuentas incobrables?		x		0		No hay un plan de acción
1.3	¿El comité de crédito reporta directamente a los directivos sobre la colocación y recuperación de créditos para identificar, analizar y tratar los diversos riesgos resultantes de la actividad crediticia?	x			1		
1.4	¿Se toman medidas para prevenir y detectar posibles irregularidades en el registro de las cuentas por cobrar?		x		0		No se toma mucha consideración en detectar posibles errores
1.5	¿La entidad financiera identifica con precisión riesgos crediticios desde la perspectiva de probabilidad, impacto y tolerancia?	x			1		

Table 6 Resultados CECI - Evaluación de Riesgo

<b>Calificación Total</b>	= 3
<b>Ponderación Total</b>	= 5
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	= 60%
Nivel de Riesgo 100%- NC	= 40%

*Figuras 2 Resultados Evaluación de Riesgo*

En la tabla 5, se puede observar el grado de confianza y riesgo de acuerdo al 2do componente Evaluación del Riesgo en la empresa PEDBRAVSA S.A. en relación con el cuestionario de control interno, la calificación total fue de 2, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza equilibrado. El grado de confianza es del 60%, esto hace relación que existe un nivel de confianza medio, por lo cual se puede entender que el control interno que hay que tomar decisiones rápidas, ya que el nivel de riesgo es del 40%, se considera un nivel de riesgo medio, esto significa que se necesita tomar medidas exigentes para evaluar el área créditos y cobranzas.

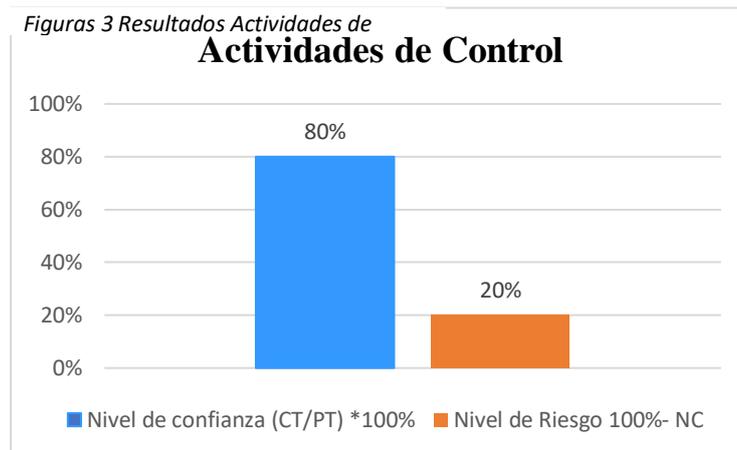
## Actividades de Control

Table 7 CECI - Actividades de Control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A					
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas					
<b>Periodo</b>	2023					
<b>Elaborado por:</b>	Marcos Raúl – Asistente Contable					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1.1	¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los tipos riesgos significativos que presente la organización?	x			1	
1.2	¿El acceso y administración de la información de los socios está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?	x			1	
1.3	Existe documentación escrita de la estructura del sistema de control y de todas las operaciones/ transacciones	x			1	
1.4	¿La entidad mantiene información y documentación actualizada, organizada y archivada?	x			1	
1.5	Las operaciones/ transacciones son apropiadamente clasificados y oportunamente registradas?		x		0	Deben ser más específicos en clasificarlas

Table 8 Resultados CECI - Actividades de Control

<b>Calificación Total</b>	= 4
<b>Ponderación Total</b>	= 5
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	= 80%
Nivel de Riesgo 100%- NC	= 20%



En la tabla 7, se muestra el grado de confianza y riesgo de acuerdo al 3er componente Actividades de Control en la empresa PEDBRAVSA S.A. en relación con el cuestionario de control interno, la calificación total fue de 4, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza eficaz. El grado de confianza es del 80%, esto hace relación que existe un nivel de confianza alto, por lo cual se puede entender que el control interno es efectivo con un porcentaje menor de riesgo, ya que el nivel de riesgo es del 20%, se considera un nivel de riesgo bajo, esto significa que existen operaciones que no son controladas y clasificadas.

## Información y Comunicación

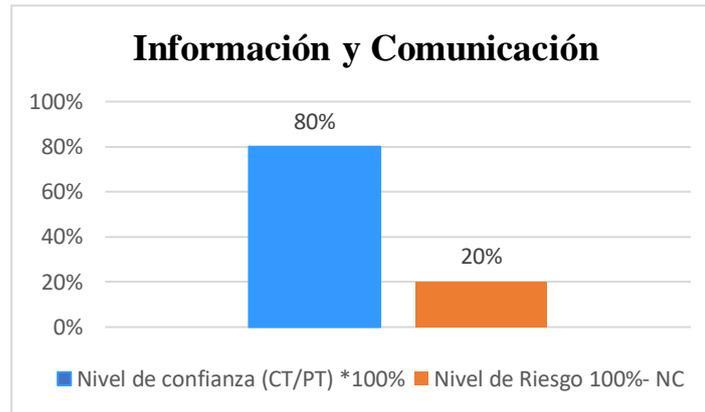
Table 9 CECI - Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A						
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas						
<b>Periodo</b>	2023						
<b>Elaborado por:</b>	Marcos Raúl – Asistente Contable						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.1	¿Existen políticas de comunicación interna que faciliten la comunicación adecuada entre Directivos y funcionarios del departamento de créditos y cobranzas?	x			1		
1.2	¿La máxima autoridad comunicaron debidamente la información de gestión de la institución a los funcionarios para su cumplimiento de actividades?	x			1		
1.3	¿Existen canales de información, que consideren las quejas que se presentan, para tomar acciones rápidas?		x		0		No existe un medio para tomar acciones rápidas
1.4	¿Es confiable? Contar con documentación soporte.	x			1		
1.5	¿Existe un mensaje claro y conciso por parte de la dirección y gerencia sobre la importancia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar?	x			1		

Table 10 Resultados CECI - Información y Comunicación

<b>Calificación Total</b>	= 4
<b>Ponderación Total</b>	= 5
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	= 80%
Nivel de Riesgo 100%- NC	= 20%

Figuras 4 Resultados Información y Comunicación



En la tabla 9, se muestra el grado de confianza y riesgo de acuerdo al 4to componente Información y Comunicación en la empresa PEDBRAVSA S.A. en relación con el cuestionario de control interno, la calificación total fue de 4, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza eficaz. El grado de confianza es del 80%, esto hace relación que existe un nivel de confianza alto, por lo cual se puede entender que el control interno es eficaz con un porcentaje menor de riesgo, ya que el nivel de riesgo es del 20%, se considera un nivel de riesgo bajo, esto implica que no existen canales de información en relación de acciones rápidas

## Supervisión y Monitoreo

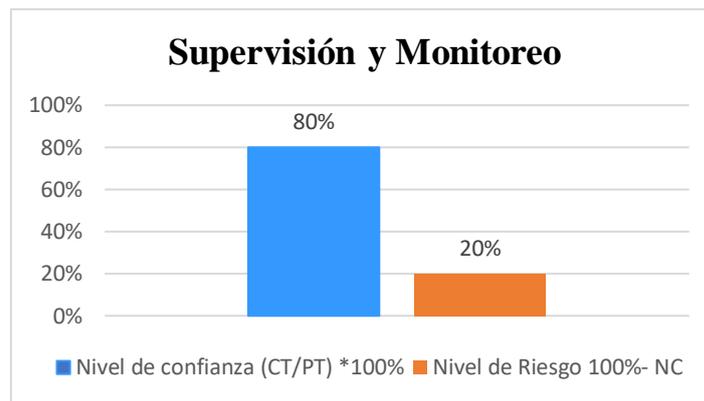
Table 11 CECI - Supervisión y Monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A						
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas						
<b>Periodo</b>	2023						
<b>Elaborado por:</b>	Marcos Raúl – Asistente Contable						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.1	¿El jefe de créditos y cobranzas realiza supervisiones periódicas a las actividades regulares que desempeñan los funcionarios?	x			1		
1.2	¿Se realizan seguimientos continuos sobre los créditos otorgados para identificar su destino?	x			1		
1.3	¿Se realizan comparaciones de la información operativa producida con lo real e información contable?	x			1		
1.4	¿Se realiza un monitoreo constante al encargado del área de cobranzas?	x			1		
1.5	¿La empresa gestiona las supervisiones a los procesos de cobranzas constantemente?		x		0		No se supervisa los procesos de cobranzas

Table 12 Resultados CECI - Supervisión y Monitoreo

<b>Calificación Total</b>	= 4
<b>Ponderación Total</b>	= 5
Nivel de confianza (CT/PT) *100%	= 80%
Nivel de Riesgo 100% - NC	= 20%

Figuras 5 Resultados Supervisión y Monitoreo

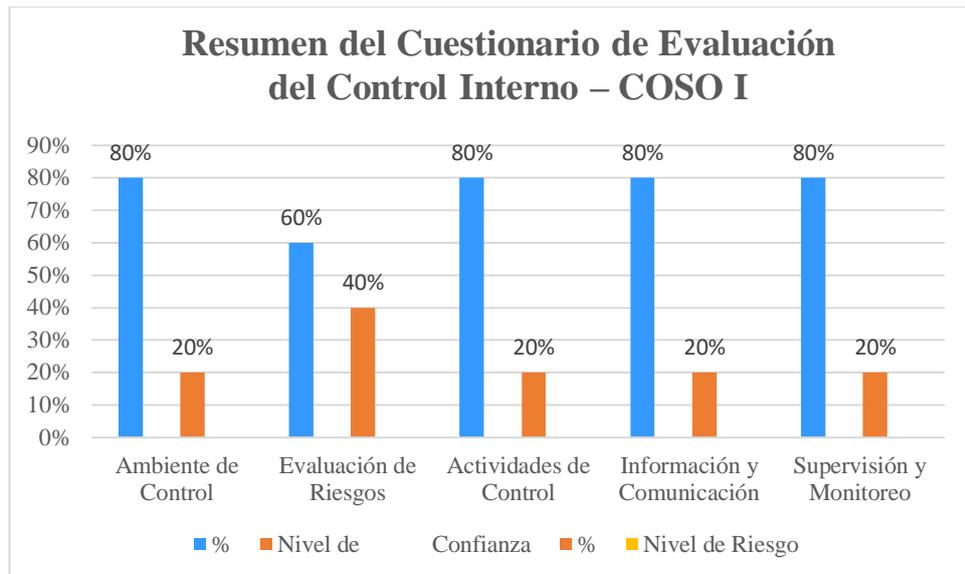


En la tabla 11, se presenta el grado de confianza y riesgo de acuerdo al 5to componente Supervisión y Monitoreo en la empresa PEDBRAVSA S.A. en relación con el cuestionario de control interno, la calificación total fue de 4, mientras que la ponderación fue de 5, dando como resultado un nivel de confianza eficiente. El grado de confianza es del 80%, esto hace relación que existe un nivel de confianza alto, por lo cual se puede entender que el control interno es efectivo con un porcentaje menor de riesgo, ya que el nivel de riesgo es del 20%, se considera un nivel de riesgo bajo, por lo que la empresa no gestiona las supervisiones a los procesos de cobranzas constantemente.

Table 13 Resultados Generales CECI - COSO I

Componentes - COSO I	%	Nivel de Confianza	%	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	80%	ALTO	20%	BAJO
Evaluación de Riesgos	60%	MEDIO	40%	MEDIO
Actividades de Control	80%	ALTO	20%	BAJO
Información y Comunicación	80%	ALTO	20%	BAJO
Supervisión y Monitoreo	80%	ALTO	20%	BAJO
<b>TOTAL</b>	<b>76.00%</b>	<b>ALTO</b>	<b>24.00%</b>	<b>BAJO</b>

*Nota.* Resultados obtenidos del Cuestionario COSO I en la Empresa Pedbravsa S.A.



La evaluación de control interno en la empresa Pedbravsa S.A., basada en el modelo COSO I, revela un alto nivel de confianza (76%) y un bajo nivel de riesgo (24%) en general. La mayoría de los componentes, como el ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo, presentan calificaciones del 80%, lo que indica una estructura sólida en estos aspectos. Estos resultados sugieren que la empresa mantiene políticas y procedimientos que permiten un control interno efectivo y adecuado, minimizando su exposición a riesgos en estas áreas.

Sin embargo, la evaluación de riesgos es el área de menor desempeño con un 60% de nivel de confianza y un riesgo medio (40%), lo que sugiere que es el principal punto de mejora. Reforzar los procesos de identificación y análisis de riesgos podría optimizar aún más la gestión de riesgos de la empresa y reducir su vulnerabilidad en esta área. En resumen, Pedbravsa S.A. cuenta con un control interno robusto, aunque sería beneficioso fortalecer la evaluación de riesgos para consolidar su sistema de control en 2023.

<b>Realizado por:</b> Ronny Wanderley Bravo Solórzano	<b>Fecha:</b>	
<b>Auditoria de Gestión al Departamento de Gestión de Cobranzas</b>	<b>Pág.:</b>	<b>Ref.:</b>
	1/1	
<b>COMPONENTES Y PUNTAJES OBTENIDOS</b>		
<p><b>Riesgo Inherente:</b> Una vez empleado el cuestionario de evaluación de control interno al departamento de talento humano se evidenció que existe un riesgo inherente de 24%.</p> <p><b>Riesgo Inherente</b> = 100% tamaño de la muestra – nivel de confianza</p> $RI = 100\% - 76\% = 24\%$ <p><b>Riesgo de Control:</b> Se ha determinado un riesgo de control del 76% que evidencia que existen falencias en el control interno del departamento.</p> <p style="text-align: center;"><b>Riesgo Control</b> = Puntaje Optimo – riesgo inherente.</p> $RC = 100\% - 24\% = 76\%$ <p><b>Riesgo de Detección:</b> Se determinó un % de riesgo de detección, en virtud de la experiencia y profesionalismo del auditor, lo que permitirá aplicar las técnicas y procedimientos para la obtención de la información.</p> <p><b>Riesgo de Detección</b> = Riesgo de auditoría / (Riesgo inherente * Riesgo de control)</p> $RD = 0,05 / (0,24 * 0,76)$ $RD = 0,05/0,18$ $RD = 0,27$ <p><b>Riesgo de Auditoría:</b> <math>RA = RI * RC * RD</math></p> $0,05 = 0,24 * 0,76 * 0,27$ $0,05 = 0,05$ <p>El riesgo de auditoría hallado es del 5%.</p>		

## Discusión

Respecto al análisis del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A. El análisis de datos se basa principalmente en el cuestionario COSO I, diseñado para evaluar la efectividad del control interno en la empresa. Este cuestionario se centra en cinco componentes clave: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y supervisión y monitoreo. A través de la evaluación de estos aspectos, el análisis busca identificar fortalezas y áreas de mejora en el control de las cuentas por cobrar

El análisis de los resultados muestra un nivel de confianza y riesgo en función de los datos obtenidos en cada componente evaluado. Por ejemplo, en el área de "Ambiente de Control", el cuestionario reveló que existen ciertas deficiencias en la claridad de roles y la supervisión de actividades, lo que impacta en la eficiencia del departamento de cuentas por cobrar. Además, se evidencia que algunos procedimientos de control no están documentados, lo cual limita la posibilidad de implementar mejoras sostenibles en la gestión de créditos y cobranzas.

En el componente de "Evaluación de Riesgos", el análisis reflejó que la empresa tiene un nivel de confianza medio, pero también un riesgo significativo debido a la falta de un plan de acción estructurado para prevenir cuentas incobrables. Este hallazgo sugiere la necesidad de mejorar la identificación y el monitoreo de los riesgos crediticios para reducir la exposición a la morosidad. El cuestionario destaca, además, que no se aplican consistentemente medidas para detectar errores en el registro de cuentas, lo cual podría afectar la liquidez y estabilidad financiera de la empresa.

Por último, en cuanto a las "Actividades de Control", se observó que, aunque existen procedimientos para manejar los riesgos, estos no son siempre específicos ni están debidamente clasificados. Esto genera la recomendación de documentar y actualizar periódicamente los procesos de control para asegurar su efectividad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de la organización. En conjunto, el análisis de datos en el Capítulo III subraya la importancia de fortalecer el control interno mediante políticas claras y mecanismos de supervisión que faciliten una gestión más efectiva de las cuentas por cobrar.

El estudio realizado por Gutarra y Quiroz (2021) en la empresa de transporte de carga en Surquillo revela una relación positiva entre un sistema de control interno adecuado y la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar. Los principales resultados muestran que cuando se implementan correctamente políticas, procedimientos y actividades de monitoreo, las empresas logran mejorar significativamente la recuperación de carteras pendientes y optimizar sus procesos de cobranza. Sin embargo, aunque las empresas cuentan con estas herramientas, su ejecución no siempre es efectiva, lo que limita el impacto positivo en la gestión de cuentas por cobrar.

Las posibles razones de esta deficiencia en la ejecución del control interno incluyen la falta de capacitación del personal en áreas clave, recursos limitados para supervisión continua y cierta resistencia al cambio dentro de la organización. Estas barreras indican que, para aprovechar plenamente los beneficios del control interno, las empresas deben enfocar sus esfuerzos en mejorar la aplicación práctica de estos controles y en formar al personal en su correcta implementación.

A nivel del Ecuador según Vargas (2023) destaca que la falta de un control interno adecuado en el Agroservicio Cepeda del Cantón Pueblo Viejo ha generado dificultades en la gestión de cuentas por cobrar, llevando a la acumulación de cuentas incobrables y problemas de liquidez. La investigación muestra que la ausencia de políticas formales y un seguimiento adecuado a los clientes dificulta la recuperación de deudas, afectando de forma negativa la estabilidad financiera de la empresa.

Como recomendación principal, el estudio sugiere implementar políticas de control interno que permitan un seguimiento estructurado de los créditos otorgados y una estrategia clara para la gestión de cobros. Esto no solo ayudaría a reducir las cuentas vencidas, sino que también fortalecería la capacidad de la empresa para prevenir impagos, mejorar su liquidez y optimizar sus procesos de recuperación de deudas.

El estudio de Tipan (2022) se centra en la creación de un manual de políticas de cobranza para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. La investigación, de enfoque cualitativo, empleó entrevistas y encuestas al personal del área de crédito y cobranza, con el fin de identificar los factores que contribuyen a la falta de recuperación de cartera. Entre los hallazgos principales, se destaca la ausencia de un manual de políticas de cobranza, lo que ha derivado en prácticas desorganizadas y poco efectivas para la gestión de cobros. Esto ha provocado una situación financiera comprometida, debido a la baja liquidez y la imposibilidad de recuperar de manera adecuada los créditos otorgados, afectando así la capacidad de la cooperativa para otorgar nuevos préstamos.

Las causas de esta situación parecen estar relacionadas con la falta de procedimientos estandarizados, lo cual sugiere que el personal carece de una guía clara para aplicar políticas de cobranza uniformes y efectivas. Además, la cooperativa podría enfrentar limitaciones en la capacitación del personal, lo que impacta negativamente en la calidad de su gestión de cobro. Esta situación se agrava al adoptar un enfoque reactivo en lugar de preventivo frente a la morosidad, lo que disminuye las posibilidades de recuperación de cartera. Implementar un manual de políticas de cobranza ayudaría a optimizar la gestión de créditos y mejoraría la liquidez, permitiendo a la cooperativa abordar de manera efectiva la morosidad y fortalecer su situación financiera.

## **Conclusiones**

### **1. Ausencia del Control de Cuentas por Cobrar**

Se observó que la implementación de políticas y procedimientos claros en la gestión de cuentas por cobrar es fundamental para mejorar el proceso de cobro. La falta de políticas específicas en algunos casos afecta negativamente la capacidad de la empresa para recuperar la cartera vencida y mantener una buena relación con los clientes. La adopción de estas políticas fomenta la organización y establece un marco de referencia que promueve una mayor eficiencia en los cobros y en la relación comercial.

### **2. Métodos para la Gestión de Cuentas por Cobrar**

El análisis muestra que, al aplicar métodos adecuados para gestionar las cuentas por cobrar, se optimizan los recursos administrativos y se disminuyen los riesgos financieros asociados con la morosidad. El uso de un marco estructurado, como el modelo COSO I, ayuda a estandarizar los procesos y a definir roles y responsabilidades en el manejo de los cobros. Esto asegura que los procedimientos sean seguidos correctamente, evitando prácticas inconsistentes que puedan impactar negativamente en la eficiencia de la gestión de cobranzas.

### **3. Control Interno mediante la aplicación del Modelo COSO I**

Se concluye que el modelo COSO I es efectivo para identificar, evaluar y mitigar riesgos en la gestión de cuentas por cobrar. La implementación de los componentes del COSO, como el ambiente de control y la supervisión, permite que la empresa pueda responder de manera proactiva a los riesgos de morosidad, mejorando así su liquidez. La correcta aplicación de este modelo facilita la estructura de control

interno, que garantiza que los procedimientos de cobro estén alineados con las metas financieras de la organización.

El análisis del control interno en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., basado en el modelo COSO I, evidenció que un control interno robusto es esencial para asegurar la eficiencia y efectividad en el proceso de cobranza. Este modelo permite a la empresa estructurar adecuadamente su área de gestión de cobranzas, proporcionando directrices claras que ayudan a minimizar los riesgos de morosidad y optimizan la recuperación de créditos. La adopción de un sistema de control estructurado no solo beneficia la estabilidad financiera de la empresa, sino que también mejora su capacidad para enfrentar desafíos financieros de forma proactiva.

### **Recomendaciones**

#### **1. Ausencia del Control de Cuentas por Cobrar**

- Implementar un manual de políticas de cobranza actualizado y detallado. Este manual debe incluir los plazos de pago, las penalizaciones por retrasos y los procedimientos para la gestión de morosidad, facilitando así que el personal tenga claridad en los pasos a seguir.

- Capacitar regularmente al personal en la aplicación de estas políticas para asegurar que comprendan las normativas y cómo aplicarlas en cada caso de cuentas por cobrar.

#### **2. Métodos para la Gestión de Cuentas por Cobrar**

- Estandarizar los procedimientos de control para la gestión de cuentas por cobrar mediante el uso de un sistema de software que permita realizar un seguimiento continuo de las facturas y fechas de vencimiento.

- Considerar una evaluación periódica de los métodos actuales de cobranza para identificar áreas de mejora, adaptando los procesos a las necesidades cambiantes del negocio y a la realidad financiera de los clientes.

### 3. Control Interno mediante la aplicación del Modelo COSO I

- Revisar y fortalecer los cinco componentes del modelo COSO (entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo) para mejorar la efectividad del control interno.

- Establecer indicadores de desempeño específicos para monitorear cada componente del COSO I y medir la efectividad de las estrategias de cobranza. Esto incluye una auditoría interna periódica para asegurar el cumplimiento de estos controles.

#### Mejorar el Funcionamiento en el Área de Gestión de Cobranzas

- Implementar un sistema de monitoreo y supervisión continua que permita realizar ajustes inmediatos en los procedimientos de cobranza cuando se detecten desviaciones. Este sistema también debe generar informes detallados para la toma de decisiones gerenciales.

- Fomentar la creación de un comité de control interno que supervise el cumplimiento de los procedimientos establecidos y proponga mejoras continuas en función de los resultados obtenidos, permitiendo así a la empresa optimizar su flujo de caja y reducir el riesgo de cuentas incobrables.

## Referencias

- Julián Pérez y María Merino. (06 de abril de 2022). Definicion.De. <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Acosta, L. C., & Villanueva, J. (2016). El Control Interno y su Influencia en las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa GMV TRADING S.A.C, San Juan de Lurigancho,2016 (Tesis de Maestria, Universidad Peruana de las Americas). Repositorio institucional. <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/132/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20COMERCIALES%20DE.....pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Baquerizo, M. (2021). Control contable en las cuentas por cobrar y provisión de cuentas incobrables. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5825/1/UPSE-TCA-2021-0038.pdf>
- Castañeda, J. (2018). Gestión, Administración de Riesgos y Modelos de Control Interno. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Cayambe, T. (2021). Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., agencia matriz de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo,2021. (Tesis Titulo Profesional, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Repositorio institucional. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16447/1/82T01143.pdf>
- Chamasrour, Fiorillo, & Goslin. (2012). Tendencias de cobranzas y recuperación. [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza\\_recuperacion\\_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)
- Coso. (2023). Asociacion Española para Calidad. Retrieved 2023, from [https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=COSO%20II%20\(ERM\)%20ampl%C3%ADa%20la,de%20control%20de%20los%20mismos.](https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=COSO%20II%20(ERM)%20ampl%C3%ADa%20la,de%20control%20de%20los%20mismos.)
- Czerny, A. (19 de noviembre de 2021). <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>
- Dueñas, C. M. (19 de octubre de 2022). Finanzas Guias. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>
- García, Maldonado, Galarza, & Grijalva. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Guiza, A. (2020). Contabilidad de activos. Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/contabilidad-de-activos/>
- Guzman, Y. (2016). Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa TV cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016. (Titulo Profesional , Universidad Catolica los Angeles Chimbote). Repositorio Institucional. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/448/CONTROL\\_INTERNO\\_LAZARO\\_GUZMAN\\_YUDITH\\_IVETH.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/448/CONTROL_INTERNO_LAZARO_GUZMAN_YUDITH_IVETH.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Herz, J. (2015). Apuntes de Contabilidad Financiera. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/575399/Apuntes%20de%20contabilidad%20financiera%20da%20edi%20-%20Reposit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Interno, N. d. (2023). <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>
- Lady, V. (2023). Control Interno De Cuentas Por Cobrar Del Agroservicio Cepeda Del Cantón Pueblo Viejo En El Periodo 2022. (Tesis Profesional, Universidad Técnica de Babahoyo ). Repositorio Institucional.  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14127/E-UTB-FAFI-CA-000192.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Magni, P. (06 de julio de 2023). <https://www.pipify.com/es/blog/proceso-cuentas-por-cobrar/>
- Magni, P. (06 de julio de 2023). <https://www.pipify.com/es/blog/proceso-cuentas-por-cobrar/>
- Manuel Gutarra, A. Q. (2021). Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020, [ Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional, Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72591/Gutarra\\_TMJ-Quiroz\\_CAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72591/Gutarra_TMJ-Quiroz_CAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martha Larreatigue, I. T. (2021). El Sistema de control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C, 2019 [ Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ]. Repositorio Institucional, Lambayeque.  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9680>
- Moreta, A. T. (2022). Diseño de un manual de políticas de cobranza que permita disminuir el índice de morosidad en los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Floresta Ltda., 2022. (Tesis Profesional, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35588/1/712%20OE.pdf>
- Navas, R. (2015). LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/el-ambiente-de-control-jes%C3%BAs-rodolfo>
- Neira, G. C. (2018). Sistema de Control Interno para el Mejoramiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Comercial Ventura Pallets Export T E.I.R.L., 2018. (Tesis Título Profesional, universidad Nacional de Piura). Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1398/CON-CUL-NEI-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ochoa, M. (2023). <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/que-es-cartera-vencida#:~:text=La%20cartera%20vencida%20de%20una,la%20salud%20de%20cualquier%20compa%C3%B1%C3%ADa>
- Pamela Jabo, J. P. (2022). Evaluación del sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Propesco San Martín EIRL de la ciudad de Chiclayo 2021 [ Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz

- Gallo]. Repositorio Institucional, Lambayeque.  
<https://doi.org/https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10505>
- Ponce, J. C. (2016). CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DEL COMERCIAL ROCIO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, AÑO 2016.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5107/1/TUBCYA005-2016.pdf>
- Romero, J. (31 de agosto de 2012). Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Ronal, S. (11 de enero de 2023). <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Salas, B. (2011). Diseño De Un Manual De Control Interno En El Área Financiera Del Instituto De La Niñez Y La Familia Infa, Provincia De Imbabura,2011. (Tesis de Maestria, Universidad Tecnica Particular de Loja). Repositorio Institucional.  
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>
- Sanjuán, F. J. (01 de marzo de 2020). Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Superintendencia de Compañías, V. y. (s.f.).  
<https://www.supercias.gob.ec/portalscvs/Institucion.php#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Compa%C3%B1as%20C3%ADAs%20Valores,condiciones%20establecidas%20por%20la%20Ley.>
- Terreros, D. (01 de marzo de 2023). Hubspot. <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Valles, Y. (2023). bind erp. <https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/cobranza>
- WERNER, R. A. (2004). <https://docplayer.es/6869000-Escuela-de-administracion-de-empresas-tema-la-cartera-vencida-y-su-incidencia-en-la-rentabilidad-del.html>

Apéndice 1 - Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., Parroquia Posorja, Provincia del Guayas, año 2023	<p><b>Formulación del Problema</b> ¿De qué forma se maneja el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., mediante la utilización del modelo COSO I con la finalidad de obtener mejoras que ayuden al funcionamiento en el área de Gestión de Cobranzas?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A., mediante la utilización del modelo COSO I con la finalidad de obtener mejoras que ayuden a mejorar el funcionamiento en el área de Gestión de Cobranzas.</p>	Control Interno de las Cuentas por Cobrar	Control Interno	Definición Importancia Clasificación	<p><b>Enfoque:</b> Mixto  <b>Alcance:</b> Exploratorio  <b>Diseño de la investigación:</b> Diseño no Experimental  <b>Métodos de Investigación:</b> Deductivo, Analítico y Bibliográfico  <b>Poblacion y Censo:</b> 2 miembros, Contador General y Asistente Contable</p>
	<p><b>Sistematización del Problema</b> ¿Qué control interno se aplica en la gestión de las cuentas por cobrar aplicadas por la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Evaluar el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.</p>		Cuentas por Cobrar	Definición Tipos de cuentas por cobrar Política de cobranzas	
	<p>¿Cuáles son los tipos de métodos empleados para llevar un buen manejo de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.?</p> <p>¿Cuáles son los componentes del modelo COSO I más relevantes para mejorar la eficiencia en el proceso de cobranzas en la Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.?</p>	<p>Definir los tipos de métodos empleados para llevar un buen manejo de las cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.</p> <p>Determinar los componentes más relevantes del modelo COSO I aplicados a la gestión de cuentas por cobrar en la empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S.A.</p>		Mecanismo de Control Interno COSO I	Ambiente de control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión	



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

*Apéndice 2 Cronograma*

		2024													
		AGO	SEP					OCT				NOV			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
No.	Actividades planificadas	26-30	02-06	09-13	16-20	23-27	30-04	07-11	14-18	21-25	28-01	04-08	11-15	18-22	FECHA
1	Introducción	X	X	X											
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X	X							
3	Capítulo II Metodología							X	X	X	X				
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X	X	
5	Conclusiones y Recomendaciones													X	
6	Resumen													X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor													X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)													X	Hasta el viernes 22 de noviembre del 2024

**FIRMA DEL TUTOR**

**NOMBRE: Ing. Hugo Ramiro Castillo Lascano**

**FIRMA DEL ESTUDIANTE**

**NOMBRE: Ronny Wanderley Bravo Solorzano**

*Apéndice 3 Presupuesto*

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>P.U.</b>	<b>C.T</b>
Resmas de Hojas A4	2	\$5,00	\$10,00
Caja de lápices	1	\$1,75	\$1,75
Caja de esferos	1	\$1,50	\$1,50
Caja de resaltadores	2	\$2,00	\$4,00
Caja de clips	2	\$1,00	\$2,00
Caja de grapas	2	\$1,10	\$2,20
Grapadoras	1	\$4,00	\$4,00
Tijeras	2	\$0,50	\$1,00
Goma	2	\$0,75	\$1,50
Notas adhesivas	5	\$0,50	\$2,50
Tintas para impresora	5	\$9,50	\$47,50
Laptops	1	\$370,00	\$370,00
Impresora	1	\$225,00	\$225,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$672,95</b>

*Elaborado por: Ronny Wanderley Bravo Solorzano*

## Apéndice 4 - Modelo COSO I

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A					
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas					
<b>Periodo</b>	2023					
<b>Elaborado por:</b>	Ronny Wanderley Bravo Solórzano					
AMBIENTE DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1.1	¿Cuenta con un documento de principios de integridad y valores Éticos de la organización, mediante un código de conducta?					
1.2	¿Las actividades de control aplicadas en el departamento de créditos y cobranzas funcionan bajo políticas y procedimientos para manejar los riesgos y alcance de los objetivos?					
1.3	¿Se elaboran informes mensuales sobre la colocación de créditos y gestión de cobranza?					
1.4	¿El personal de la organización conoce sus funciones de acuerdo al Código de Ética?					
1.5	¿Existe un buen ambiente laboral y actitud de confianza entre los empleados y los niveles directivos?					

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A					
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas					
<b>Periodo</b>	2023					
<b>Elaborado por:</b>	Ronny Wanderley Bravo Solórzano					
EVALUACIÓN DE RIESGO						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N / A	SI= 1 NO= 0	
1.1	¿Cuentan con un archivo o documentos netamente ordenados, que sustente los registros de las cuentas por cobrar para evitar posibles riesgos a futuro?					
1.2	Existe un plan de acción/ para evitar cuentas incobrables?					
1.3	¿El comité de crédito reporta directamente a los directivos sobre la colocación y recuperación de créditos para identificar, analizar y tratar los diversos riesgos resultantes de la actividad crediticia?					
1.4	¿Se toman medidas para prevenir y detectar posibles irregularidades en el registro de las cuentas por cobrar?					
1.5	¿La entidad financiera identifica con precisión riesgos crediticios desde la perspectiva de probabilidad, impacto y tolerancia?					

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A					
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas					
<b>Periodo</b>	2023					
<b>Elaborado por:</b>	Ronny Wanderley Bravo Solórzano					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1.1	¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los tipos riesgos significativos que presente la organización?					
1.2	¿El acceso y administración de la información de los socios está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?					
1.3	Existe documentación escrita de la estructura del sistema de control y de todas las operaciones/ transacciones					
1.4	¿La entidad mantiene información y documentación actualizada, organizada y archivada?					
1.5	Las operaciones/ transacciones son apropiadamente clasificados y oportunamente registradas?					

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A					
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas					
<b>Periodo</b>	2023					
<b>Elaborado por:</b>	Ronny Wanderley Bravo Solórzano					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1.1	¿Existen políticas de comunicación interna que faciliten la comunicación adecuada entre Directivos y funcionarios del departamento de créditos y cobranzas?					
1.2	¿La máxima autoridad comunicaron debidamente la información de gestión de la institución a los funcionarios para su cumplimiento de actividades?					
1.3	¿Existen canales de información, que consideren las quejas que se presentan, para tomar acciones rápidas?					
1.4	¿Es confiable? Contar con documentación soporte.					
1.5	¿Existe un mensaje claro y conciso por parte de la dirección y gerencia sobre la importancia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar?					

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
<b>Entidad Auditada</b>	Empresa PEDBRAVSA Comercializadora de Pescado Pedro Bravo S. A						
<b>Área Auditada</b>	Créditos y Cobranzas						
<b>Periodo</b>	2023						
<b>Elaborado por:</b>	Ronny Wanderley Bravo Solórzano						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.1	¿El jefe de créditos y cobranzas realiza supervisiones periódicas a las actividades regulares que desempeñan los funcionarios?						
1.2	¿Se realizan seguimientos continuos sobre los créditos otorgados para identificar su destino?						
1.3	¿Se realizan comparaciones de la información operativa producida con lo real e información contable?						
1.4	¿Se realiza un monitoreo constante al encargado del área de cobranzas?						
1.5	¿La empresa gestiona las supervisiones a los procesos de cobranzas constantemente?						