



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

TEMA:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS EN LA EMPRESA
PRICMARSA, COMUNA PALMAR, PARROQUIA COLONCHE,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024

PROYECTO PARA TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

Limones Beltrán Karina Mariuxi

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Control interno en el área de cobranzas en la empresa PRICMARSA, comuna Palmar, Parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2024”** elaborado por la Srta. Limones Beltrán Karina Mariuxi, egresada 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 Licenciada 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

Lcdo. Castillo Figueroa Kevin Jesús, MGTR
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Control interno en el área de cobranzas en la empresa PRICMARSA, comuna Palmar, Parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2024”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Karina Mariuxi Limones Beltrán con cédula de identidad número 2450023722 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.

Limones Beltrán Karina Mariuxi

C.C. No.: 2450023722

Agradecimientos (Opcional)

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta importante etapa de mi vida.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis hijos, esposo, padres, hermanos y demás familia, quienes me brindaron su apoyo incondicional, comprensión y palabras de aliento durante todo este proceso. Su confianza en mí fue un impulso constante para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A mis docentes y tutor de tesis, gracias por compartir sus conocimientos, orientación y experiencia, contribuyendo significativamente a mi formación académica y al desarrollo de este trabajo de investigación.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este camino y aportaron con su apoyo para hacer posible el cumplimiento de este gran objetivo.

Limones Beltrán Karina Mariuxi

Dedicatoria

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para no rendirme en el camino.

A mis amados hijos, quienes han sido mi mayor inspiración, mi motor y la razón que me impulsó a seguir adelante y luchar por alcanzar esta meta.

También dedico este trabajo, con profundo amor y gratitud, a mi querida madre, quien no solo me brindó su apoyo incondicional, sino que con su amor y entrega fue una verdadera madre para mis hijos, cuidándolos y acompañándolos mientras yo me esforzaba por cumplir este sueño.

A ellos les pertenece este logro, porque con su sacrificio, comprensión y amor hicieron posible que hoy vea culminada esta importante etapa de mi vida.

Limones Beltrán Karina Mariuxi

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

.....
Ing. Wilson Toro Álava, PhD.

DIRECTOR DE LA CARRERA

.....
Lcdo. Javier Raza Caicedo. MGTR.

PROFESOR ESPECIALISTA

.....
Lcdo. Kevin Castillo Figueroa
MGTR.

PROFESOR TUTOR

.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, PhD.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC

.....
Lcdo. Andrés Soriano Soriano

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice de Contenido

Introducción	14
Planteamiento del Problema.....	14
Formulación del problema	17
Formulación	17
Sistematización del problema.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos específicos	17
Justificación	17
Mapeo	18
Capítulo I. Marco Referencial.....	19
Revisión de literatura	19
Desarrollo de teorías y conceptos.....	24
Control interno en el Área de Cobranzas.....	24
Gestión De Cobranza.	25
Control Interno.....	27
COSO II	29
Fundamentos legales.....	32
Constitución De La República Del Ecuador.....	32
Ley De Compañías.....	33
Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno	33
Capítulo II. Metodología	35
Diseño de investigación	35
Métodos de Investigación	35
Población y muestra	36
Muestra (participantes de estudio).....	36
Recolección y procesamiento de datos.....	36
Recolección.....	36
Procesamiento	37
Capítulo III. Resultados y Discusión	38
Análisis de datos (cualitativo y cuantitativo).....	38
<i>Análisis de la entrevista dirigida al director financiero</i>	<i>38</i>
Evaluación del control interno	41
Evaluación de control interno COSO II	41

Discusión	60
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
<i>Referencias</i>.....	63
Apéndice	71
.....	84

Índice de tablas

Tabla 1 Poblacion	36
Tabla 2 Ambiente de control	41
Tabla 3 Grado de confianza y nivel de riesgo	42
Tabla 4 Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de control	42
Tabla 5 Establecimiento de objetivos.....	43
Tabla 6 Grado de confianza y nivel de riesgo	44
Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo – Establecimiento de objetivos.....	44
Tabla 8 Identificación de eventos.....	45
Tabla 9 Grado de confianza y nivel de riesgo	45
Tabla 10 Nivel de confianza y riesgo – Identificación de eventos.....	46
Tabla 11 Evaluación de riesgo	47
Tabla 12 Grado de confianza y nivel de riesgo	48
Tabla 13 Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de riesgo	48
Tabla 14 Respuesta al riesgo	49
Tabla 15 Grado de confianza y nivel de riesgo	50
Tabla 16 Nivel de confianza y riesgo – Respuesta al riesgo	50
Tabla 17 Actividades de control.....	51
Tabla 18 Grado de confianza y nivel de riesgo	52
Tabla 19 Nivel de confianza y riesgo – Actividades de control.....	52
Tabla 20 Información y comunicación.....	53
Tabla 21 Grado de confianza y nivel de riesgo	55
Tabla 22 Nivel de confianza y riesgo – Información y comunicación.....	55
Tabla 23 Supervisión y monitoreo	56
Tabla 24 Grado de confianza y nivel de riesgo	57
Tabla 25 Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y monitoreo	57
Tabla 26 Resultados de la evaluación del control interno COSO II	58
Tabla 27 Grado de confianza y nivel de riesgo	58

Índice de figura

Figura 1 Ambiente de control.....	42
Figura 2 Establecimiento de objetivos	44
Figura 3 Identificación de eventos	46
Figura 4 Evaluación de riesgo.....	48
Figura 5 Respuesta al riesgo	50
Figura 6 Actividades de control	52
Figura 7 Información y comunicación	55
Figura 8 Supervisión y monitoreo.....	57
Figura 9 Resultados de la evaluación del control interno COSO II.....	59

Índice de apéndice

Apéndice A. Matriz de Consistencia.....	71
Apéndice B. Cronograma de actividades	72
Apéndice C. Ficha de tutoría.....	73
Apéndice D. Ficha de entrevista	74
Apéndice E. Cuestionario COSO II: Ambiente de control	75
Apéndice F. Cuestionario COSO II: Establecimiento de Objetivos	76
Apéndice G. Cuestionario COSO II: Identificación de Eventos.....	77
Apéndice H. Cuestionario COSO II: Evaluación de riesgos.....	78
Apéndice I. Cuestionario COSO II: Respuesta a los Riesgos.....	79
Apéndice J. Cuestionario COSO II: Actividades de control.....	80
Apéndice K. Cuestionario COSO II: información y comunicación.....	81
Apéndice L. Cuestionario COSO II: supervisión y monitoreo	82
Apéndice M.. Aceptación de la carta Aval	83



TEMA:

Control interno en el área de cobranzas en la empresa PRICMARSA, comuna Palmar, Parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2024

AUTORA:

Limones Beltrán Karina Mariuxi

TUTOR:

Ing. Castillo Figueroa Kevin Jesús, MGTR

Resumen

El presente trabajo investigativo presenta como tema el control interno en el área de cobranzas en la empresa PRICMARSA, comuna Palmar, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2024, centrándose en la evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación del modelo COSO II y el análisis de los procedimientos utilizados para la recuperación de las cuentas por cobrar. El objetivo se orientó a analizar el sistema de control interno en el área de cobranzas con el propósito de identificar las principales deficiencias y establecer normas que contribuyan a optimizar la gestión de cobranzas y fortalecer el control interno. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, apoyándose en los métodos bibliográfico, deductivo y analítico. Como técnicas de recolección de información se aplicó una entrevista al director Financiero y un cuestionario basado en los ocho componentes del modelo COSO II, dirigido al contador y al jefe de cobranzas de la empresa. Como resultado, se determinó que el sistema de control interno presenta un nivel de confianza del 43% y un nivel de riesgo del 58%, evidenciándose debilidades en la supervisión, la segregación de funciones, la evaluación de riesgos y el monitoreo de las actividades de cobranzas. En consecuencia, se recomienda fortalecer los procedimientos y normas de control interno, implementar una supervisión continua y aplicar de manera integral los componentes del modelo COSO II, con la finalidad de mejorar la recuperación de la cartera y contribuir al cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa.

Palabras claves: Control interno, Gestión de cobranzas, COSO II.



TEMA:

Internal Control in the Collections Department at PRICMARSA Company,
Palmar Commune, Colonche Parish, Santa Elena Province, Year 2024.

AUTORA:

Limones Beltrán Karina Mariuxi

TUTOR:

Ing. Castillo Figueroa Kevin Jesús, MGT

Abstract

This research study focuses on internal control in the accounts receivable department at PRICMARSA, located in Palmar Commune, Colonche Parish, Santa Elena Province, during the year 2024. It centers on evaluating the internal control system through the application of the COSO II framework and the analysis of the procedures used for the collection of accounts receivable. The objective of the study was to analyze the internal control system in the accounts receivable department in order to identify its main deficiencies and establish guidelines that contribute to optimizing the collection process and strengthening internal control. The research was conducted using a non-experimental design with a quantitative approach and a descriptive scope, supported by bibliographic, deductive, and analytical research methods. Data were collected through an interview with the Financial Director and a questionnaire based on the eight components of the COSO II framework, administered to the company's accountant and head of the accounts receivable department. The results revealed that the internal control system has a 43% confidence level and a 58% risk level, highlighting weaknesses in supervision, segregation of duties, risk assessment, and the monitoring of collection activities. Consequently, the study recommends strengthening internal control policies and procedures, implementing continuous supervision, and fully applying the components of the COSO II framework to improve accounts receivable recovery and contribute to the achievement of the company's financial objectives.

Keywords: Internal Control, Accounts Receivable Management, COSO II

Introducción

El control interno en el área de cobranzas es un sistema vital para una administración financiera eficiente dentro de cualquier organización empresarial, pues ayuda a organizar, dirigir y evaluar los recursos corporativos, cumpliendo con leyes y regulaciones, se logra detectar a tiempo errores o fraudes, logrando la transparencia y la eficiencia en la gestión, cabe recalcar que para llevar acabo la ejecución de los objetivos, se deben definir políticas precisas, procedimientos y practicas definidas por la administración y asegurar la confianza de la información financiera y operativa con un control interno adecuado.

Según Tello (2022) afirma que el control interno juega un papel crucial en las empresas tanto nacionales como internacionales. Su objetivo principal es alcanzar la eficiencia y eficacia operativa de los recursos de las compañías, asegurando que los procesos internos se ejecuten correctamente evitando pérdidas provocadas por fraudes o negligencias que puedan llevar a quiebras y cierres. Un claro ejemplo a nivel internacional es el caso de Enron Corporation, una empresa estadounidense dedicada al transporte de gas natural. Un manejo deficiente de su control interno resultó en pérdidas millonarias, lo que llevó a su quiebra en 2001.

Asimismo, según González (2024) sostiene que, en cualquier empresa es esencial implementar un sistema de control interno para la gestión de cobranzas, ya que estas representan una parte significativa de los ingresos. Este sistema no solo garantiza una correcta presentación de las cuentas en los estados financieros, sino que también incluye una serie de controles económicos y administrativos que buscan proteger y salvaguardar los recursos de las organizaciones.

Frente a este escenario de mucha relevancia, se planteo desarrollar la presente investigación titulada “Control interno en el área de cobranzas en la empresa PRICMARSA S.A., comuna Palmar, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2024” donde el objetivo principal de este estudio fue analizar el sistema de control interno aplicado en el área de cobranzas, con el fin de establecer normas y procedimientos que mejoren la gestión de cobros y aseguraran un control interno eficiente que contribuya al mejoramiento de la situación financiera de la empresa.

Planteamiento del Problema

A nivel internacional, el estudio realizado en la empresa ALSUR PERÚ S. A. revela que, durante el año 2018, la compañía carecía de un sistema de control interno.

Al revisar las áreas contable y administrativa, se identificaron varios inconvenientes. Entre ellos muchos de los empleados no contaban con la capacitación ni con las directrices necesarias para llevar a cabo diversas funciones. Esta situación impacto directamente en la productividad y afecto la rentabilidad de la empresa, ya que impidió disponer de información precisa y oportuna para la toma de decisiones (Rodríguez, 2021).

Asimismo, en este contexto, según un estudio llevado a cabo en América Latina, las compañías están intentando crecer en el ámbito internacional mediante ventas a crédito, aunque se topan con un desafío considerable. En la Ciudad de México, un sondeo indica que el 91,3% de los clientes comerciales no respetan los plazos establecidos para el pago, revelando un incremento del 50% en las facturas no saldadas. Esta información destacó la falta de un control interno eficiente, lo que impulsa a las empresas a adoptar estrategias efectivas para garantizar una mayor disponibilidad de flujo de efectivo y una gestión de cobros más eficaz (Uribe, 2024).

A nivel nacional, la investigación realizada en la Distribuidora Súper Tienda Quevedo Lumacai S. A., Sé permitió obtener resultados financieros que revelan que el éxito de una empresa depende en gran medida de su habilidad para gestionar recursos y tomar decisiones acertadas. En la empresa objeto de estudio, se identificó una debilidad que afecta su capacidad para evaluar adecuadamente la solvencia de los clientes. Además, la gestión de documentos y registros se lleva a cabo de manera desorganizada, careciendo del control interno necesario (Ayala, 2022).

No obstante, a este panorama en Ecuador existen instituciones financieras que enfrentan la falta de un control interno adecuado en la gestión de cobranzas y que no han implementado carteras de crédito efectivas. Estas entidades están en la búsqueda de mejorar sus procesos de control interno, con el fin de utilizar dicho control como una guía para gestionar de manera eficiente las actividades y funciones relacionadas con sus operaciones comerciales. Además, se esfuerzan por cumplir con los requisitos necesarios para optimizar tanto sus actividades administrativas como operativas, con el objetivo de reducir los riesgos inherentes y prevenir el fraude (Aragón, 2024).

A nivel local, un manejo inadecuado del control interno de las cuentas por cobrar representa un riesgo significativo para los negocios de la provincia de Santa Elena, esto se debe a la falta de una organización eficiente en los procesos de gestión. Además, la falta de procedimientos adecuados para la cobranza y el registro de cuentas incobrables también agrava esta situación, por lo tanto, es crucial implementar

políticas y sistemas que permitan un control efectivo, garantizando una organización adecuada y reduciendo al mínimo el riesgo de pérdidas financieras (Rosales, 2023).

En la provincia de Santa Elena, un estudio reciente puso de manifiesto diversas dificultades en el área de cobranzas. Estas dificultades se debieron principalmente a la falta de un seguimiento adecuado al gestionar la cartera vencida de los clientes. Esta situación impacto negativamente en la sostenibilidad de la empresa, generando inconvenientes que evidencian falencias en el proceso, como la falta de control y seguimiento en las cuentas por cobrar (Carbo, 2024).

En la provincia de Santa Elena, el laboratorio de larvas Primicias del Mar S. A. (PRICMARSA), fue constituido legalmente en la ciudad de guayaquil el 27 de noviembre del 2008 y actualmente tiene como gerente general al Ing. Ítalo Cacao Cuvi, el cual desempeña un papel importante dentro de la organización, la misma que opera bajo el régimen general y se encuentra ubicado en la comuna Palmar de la parroquia Colonche, se especializa en la producción y comercialización de larvas de camarón, ocupando un destacado lugar en el sector acuícola de la región. Sin embargo, se identificaron varias deficiencias en el departamento de cobranzas y un control interno deficiente, las consecuencias serían serias y pueden poner en riesgo la integridad financiera de la empresa. Esta problemática se expresa en la falta de manuales con políticas claras y procedimientos definidos, así como en la ausencia de una adecuada segregación de funciones y en métodos poco efectivos para la recuperación de cuentas por cobrar, lo que podría resultar en pérdidas económicas significativas.

Por lo tanto, los problemas asociados con esta situación abarcan:

- **Falta de control interno:** No con políticas claras de créditos, ni procedimientos formales establecidos para la gestión de cobranzas y el otorgamiento de créditos a clientes.
- **Uso ineficaz de herramientas de control:** Debilidad en los componentes del control interno como supervisión, monitoreo e información, lo que limita la eficiencia del área de cobranzas, también ausencias de estrategias que podrían fortalecer los procesos de recuperación de cartera vencidas.
- **Débil seguimiento de clientes:** Escasa supervisión de las actividades del personal encargado de cobranzas, lo que puede ocasionar errores o incumplimientos en el proceso periódico a los clientes con deudas pendientes,

lo que retrasa la recuperación del dinero, además Carecen de un monitoreo constante de las cuentas por cobrar.

Formulación del problema

Formulación

¿De qué manera se aplica el sistema de control interno en el área de cobranzas en la Empresa PRICMARSA, con el propósito de definir normas que optimicen la gestión de cobranzas, y garanticen un control interno eficaz?

Sistematización del problema

- ¿Cómo se está realizando el proceso de gestión de cobranzas en la empresa PRICMARSA?
- ¿Cuáles son las deficiencias y que normas se están utilizando en el control interno en el área de cobranzas, en la empresa PRICMARSA?
- ¿Cómo se está aplicando los componentes del COSO II en el área de cobranzas en la empresa PRICMARSA?

Objetivo General

Analizar el sistema de control interno en el área de cobranzas en la Empresa PRICMARSA S.A., mediante la implementación de un cuestionario COSO II, con el propósito de definir normas que optimicen la gestión de cobranzas, y garanticen un control interno eficaz.

Objetivos específicos

- Identificar los métodos utilizados en el proceso de gestión de cobranzas en la empresa PRICMARSA.
- Detectar las deficiencias y normas utilizadas en el control interno en el área de cobranzas, en la empresa PRICMARSA.
- Determinar los componentes del cuestionario según COSO II que se están aplicando en el área de cobranzas en la empresa PRICMARSA.

Justificación

Para la presente investigación, la justificación teórica se fundamentó en diversas fuentes bibliográficas de autores tanto nacionales como internacionales. Estas fuentes incluyen, tesis de grado y libros, los cuales han sido esenciales para establecer

sólidamente las teorías y conceptos requeridos en el estudio del "control interno en el área de cobranzas". Este aspecto fue crucial en la estructura contable de la institución, ya que garantizo que la información financiera sea eficiente y eficaz.

De la misma manera la justificación práctica de este estudio se llevó a cabo en la empresa Primicias del Mar S. A. (PRICMARSA), con el propósito de identificar las deficiencias y normas utilizadas en el control interno en el área de cobranzas a su vez detectando si se está realizando el correcto uso de los componentes del cuestionario según COSO II en la gestión administrativa del área y determinando si los métodos utilizados en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar fueron eficientes.

Mapeo

La presente investigación está organizada en varias secciones que permiten desarrollar de forma ordenada el estudio. En la introducción se expone la relevancia del tema, el planteamiento y la formulación del problema, la sistematización, los objetivos, la justificación y el mapeo de la investigación. Asimismo, el documento se encuentra dividido en tres capítulos.

El Capítulo I comprende el marco referencial, en el cual se desarrolla la revisión de la literatura, las bases teóricas, los conceptos fundamentales y el marco legal relacionado con el control interno en el área de cobranzas.

El Capítulo II presenta la metodología de la investigación, donde se describen el diseño, el alcance, el enfoque y los métodos empleados. Para el desarrollo del estudio sobre el control interno en el área de cobranzas de la empresa PRICMARSA, se utilizó como técnica la entrevista, aplicada a un profesional con conocimientos en contabilidad y finanzas

Finalmente, el Capítulo III contiene la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos, los cuales sirven de base para la discusión de los hallazgos. El trabajo concluye con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los apéndices correspondientes.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura

Destacando el estudio realizado por Bazalar (2024) titulado “Propuesta de implementación de control interno en las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Marketlogic Publicidad Y Marketing Perú SAC, 2023” afirma que la gestión de cuentas por cobrar ha identificado la problemática de la falta de controles internos adecuados. Esta deficiencia tiene implicaciones significativas que afectan la liquidez de la empresa, la eficiencia operativa y, en última instancia, el rendimiento financiero general. Como objetivo principal se determina de qué manera la implementación de control interno en las cuentas por cobrar impacta en la liquidez de la empresa. En base a la metodología, la propuesta se desarrolla bajo un enfoque mixto, iniciando con un diagnóstico detallado de los procesos actuales de cuentas por cobrar, mediante evaluaciones internas y análisis comparativos con las mejores prácticas del sector, utilizando el modelo COSO, con la metodología utilizada se buscó identificar deficiencias actuales y proponer soluciones eficaces basadas en estándares profesionales. Como resultados obtenidos basado en el modelo COSO I, La implementación propuesta del control interno en cuentas por cobrar permitió identificar, entre 2019 y 2023, las ventas netas crecieron de S/ 1,398,012 a S/ 4,454,069, con un aumento notable en la utilidad neta del 0.59% al 10.97%. El margen operativo pasó del 3% al 17%, mostrando eficiencia en la gestión. La utilidad bruta cayó del 59% al 28% por mayores costos operativos, en el control interno en 2024, se proyecta un aumento de ingresos del 55% (S/ 6,922,248), con una utilidad operativa del 25% y utilidad neta del 17%, mejorando significativamente la rentabilidad. El efectivo también se incrementará del 4.1% al 7.7% del activo total, evidenciando mayor liquidez y eficiencia financiera. Se concluye que con la implementación del sistema de control interno basado en el modelo COSO I mejora considerablemente la liquidez de Marketlogic Publicidad y Marketing Perú SAC. Los resultados reflejan aumento en la ratio de liquidez corriente, que pasó de 4.77 en 2023 a 5.36 en 2024, y en la prueba ácida, que subió de 3.92 a 4.43. Estos cambios evidencian una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar, reduciendo significativamente los periodos de recuperación de la cartera vencida y aumentando la disponibilidad de efectivo para cubrir obligaciones a corto plazo.

En el estudio realizado por Huaman y Huanca (2022) titulado "Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Correr S.A.C., Comas, 2020", plantean como problemática en la actualidad, las compañías indistintamente de su rubro se ven afectadas por la participación en el mercado de diferentes competidores, los cuales utilizan mecanismos variados para sobresalir y obtener una mejor liquidez. Frente a esta situación, el objetivo principal de la investigación fue Evaluar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Correr S.A.C., COMAS, 2020. Para alcanzar el objetivo planteado, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo correlacional, tuvo un alcance transversal, al realizarse en un periodo específico sin manipulación de las variables. La población estuvo conformada por 10 trabajadores del área administrativa y de cobranzas de Correr S.A.C., mientras que la muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos incluyeron entrevistas estructuradas y análisis documental, Como instrumentos, guías de entrevista y fichas de análisis documental, se aplicaron herramientas estadísticas descriptivas y correlacionales que permitieron interpretar los resultados con base en la relación entre las variables estudiadas. El procedimiento general consistió en recopilar los datos, clasificarlos, analizarlos y contrastarlos con la teoría. Los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados evidencian una relación directa entre las deficiencias del control interno de las cuentas por cobrar y la afectación de la liquidez en la empresa Correr S.A.C. El 68% de los trabajadores encuestados afirmó que la empresa no cuenta con un manual de políticas de cobranza, lo cual genera una ejecución desordenada e inconsistente en los procesos. Asimismo, el 72% indicó que no reciben capacitaciones periódicas que les permitan actualizar conocimientos ni fortalecer habilidades en la gestión de cobranzas. Otro dato relevante es que el 65% mencionó que no se realiza un seguimiento oportuno ni continuo a las cuentas vencidas, lo que provoca acumulación de saldos pendientes. Además, el 70% manifestó que esta falta de control impacta de manera negativa en la liquidez mensual, pues retrasa los ingresos esperados y compromete el cumplimiento de las obligaciones financieras de corto plazo. Estos resultados reflejan una gestión débil y poco estructurada de las cuentas por cobrar, lo que conlleva a una situación financiera inestable y con riesgo de iliquidez para la empresa. En conclusión, se determinó que la empresa Correr S.A.C. presenta un control interno deficiente en la gestión de cuentas por cobrar, lo que incide

negativamente en su liquidez. Aunque logra cubrir sus obligaciones de corto plazo, no dispone de liquidez suficiente para invertir o mejorar su operatividad. La falta de políticas estructuradas, segmentación de clientes y proyecciones financieras ha incrementado la morosidad. Todo ello evidencia una gestión financiera limitada que compromete su estabilidad.

Según el estudio realizado por Magallanes (2024) titulada "Las políticas contables en las cuentas por cobrar de las empresas de servicios de Lima Metropolitana año 2021", identifica una problemática significativa en las empresas de servicios de Lima Metropolitana: la ausencia de políticas contables claras y actualizadas que regulen adecuadamente las cuentas por cobrar. Esta carencia dificulta la gestión eficiente de las cobranzas, incrementa la morosidad y compromete la presentación fidedigna de los estados financieros, afectando la transparencia y la toma de decisiones gerenciales. Con base en la investigación el objetivo general del estudio fue determinar la incidencia de las políticas contables en las cuentas por cobrar de las empresas de servicios de Lima Metropolitana en el año 2021. En cuanto a la metodología utilizada se enmarcó un enfoque cuantitativo mediante la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra conformada por 40 empresas de servicios ubicadas en Lima Metropolitana. La validación del instrumento fue llevada a cabo por tres expertos en el área, quienes otorgaron una aprobación promedio del 89.67%, mientras que la confiabilidad se midió a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.875 y 0.895. Además, el análisis de datos se realizó mediante el software SPSS versión 25, utilizando estadística descriptiva e inferencial, complementado con la prueba de Rho Spearman para la validación de hipótesis. Mientras que el análisis de resultados revela que la mayoría de las empresas del sector servicios en Lima Metropolitana perciben sus políticas contables, registros y procedimientos de cobranza como regulares, lo que indica debilidades en la gestión financiera. Destaca que el 44.5% de los encuestados considera las políticas contables en nivel regular y solo el 25% en nivel alto. Asimismo, el 60.3% califica los procedimientos de cobranza como regulares y el 35.8% como bajos, lo que refleja problemas en la recuperación de cartera. Las pruebas estadísticas confirman una correlación positiva significativa entre políticas contables y cuentas por cobrar ($r = 0.718$; $p = 0.000$), lo que evidencia que una adecuada implementación contable mejora directamente la gestión de estos activos. En conclusión, una gestión adecuada en estas áreas impacta directamente en la liquidez y

estabilidad financiera de las empresas. Las dimensiones de selección de políticas, registros contables y cumplimiento normativo muestran asociaciones positivas, subrayando la importancia de aplicar políticas contables coherentes y cumplir con las normativas para optimizar la administración de las cuentas por cobrar.

De la misma manera en el estudio realizado por Aragón (2024) titulado “Control interno a las cuentas por cobrar y su incidencia en la morosidad de la empresa Auto1partes, cantón Santo Domingo, año 2022”, se evidencia como principal problemática la deficiente implementación de controles internos en el área de cobranzas. Esta debilidad ha provocado un incremento en la morosidad de los clientes, debido a la ausencia de políticas claras de crédito, seguimiento y recuperación de cartera vencida. Por lo que su objetivo principal es evaluar el control interno y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa AUTO1PARTES, cantón Santo Domingo, año 2022. La investigación se llevó a cabo considerando los aspectos metodológicos enfoque cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo y de campo, Se emplearon métodos inductivo, deductivo y analítico para evaluar el control interno sobre las cuentas por cobrar. Se utilizó como muestra a los 10 trabajadores de la empresa, incluyendo al gerente, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Las técnicas aplicadas incluyeron análisis documental, encuestas y un cuestionario COSO I dirigido al gerente. Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los empleados (78%) conoce bien las políticas de crédito y cobranza, aunque un 22% aún desconoce estas normativas, lo que puede generar errores. Respecto a la segregación de funciones, el 67% la valora positivamente, pero un 33% considera que es insuficiente, afectando el control interno. Más de la mitad (56%) cree que la evaluación del riesgo de crédito es inadecuada, lo que representa un riesgo financiero. También se evidencian deficiencias en el seguimiento de cuentas por cobrar, con análisis parciales y falta de acciones concretas, como el envío regular de estados de cuenta o medidas legales ante morosidad. En conclusión, la encuesta revela una combinación de fortalezas y áreas de mejora en las prácticas de crédito y cobranza. Aunque la mayoría tiene un sólido conocimiento de las políticas internas (78%), la falta de familiaridad del 22% restante plantea preocupaciones sobre posibles errores. Es crucial fortalecer la segregación de funciones y evaluar el riesgo de crédito.

Según, Plúa y Torres (2021) en su estudio titulado “Control interno para el área de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A. del cantón Valencia, provincia de

Los Ríos, año 2020”, abordan la problemática relacionada con deficiencias en los procedimientos de otorgación de créditos y la baja eficiencia en la recaudación de ventas a crédito. La investigación revela que la empresa carece de estrategias y manuales claros para la gestión de créditos y cobranzas, lo que genera un riesgo de control elevado, por tal razón su objetivo general es Evaluar el control interno para el área de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020. Para llevar a cabo la investigación, se emplearon un enfoque cuantitativo, descriptivo y aplicado, centrado en el análisis del control interno en el área de crédito y cobranzas de Tokelan S.A. La población estuvo conformada por los empleados directamente involucrados en estos procesos. Se utilizó el modelo COSO I como marco teórico para evaluar los controles existentes. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios estructurados, entrevistas y revisión documental del área. Los datos fueron analizados estadísticamente para identificar las debilidades en los procedimientos de otorgación de crédito y cobranza. Asimismo, se midió el nivel de confianza y riesgo en el sistema de control. Y los resultados obtenidos fueron evidencia que el 68% de los procesos relacionados con crédito y cobranza presentan deficiencias, lo que refleja un alto riesgo en el control interno del área. Solo el 32% de las actividades fueron consideradas eficientes, especialmente en la gestión de ventas a crédito. Se identificó la ausencia de un manual de procedimientos claros, lo que genera inconsistencias en la evaluación y otorgamiento de créditos. Además, la recuperación de cartera vencida mostró un bajo desempeño debido a la falta de estrategias definidas. En conclusión, determinaron que el área de crédito y cobranzas de Tokelan S.A. presenta deficiencias significativas que afectan la eficiencia y elevan el riesgo financiero. La falta de manuales y procedimientos claros dificulta la correcta gestión y recuperación de cartera. Por ello, implementar un sistema de control interno robusto es vital para optimizar procesos y minimizar riesgos. La propuesta de mejora busca fortalecer el área, garantizando mayor control y eficiencia financiera.

Por último, Carbo (2024) en su trabajo de titulación, “Sistema de control interno al departamento de cobranzas del almacén comercial Baratodo”. La problemática principal radica una serie de problemas significativos en la empresa como Escaso seguimiento de los procesos de cobranza por falta de personal capacitado para el área en cuestión, Desventajas por la falta de información al momento de solicitar un crédito, falta de lineamientos administrativos e implementación en el

sistema, Falta de estrategias de cobranzas para llevar a cabo un control estricto de los deudores y lograr la reestructuración de la cartera de crédito. Frente a este panorama, el objetivo principal del estudio fue Evaluar el sistema de control interno mediante la implementación de un cuestionario COSO I, la metodología adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral del sistema de control interno en el área de cobranzas, no experimental y de corte transversal, con alcance descriptivo y exploratorio. Los métodos empleados fueron el bibliográfico, deductivo y analítico. La población fueron 3 personas clave del área, no se aplicó muestra por tratarse de un grupo reducido. Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas estructuradas con 6 preguntas y un cuestionario basado en el modelo COSO I, evaluando 5 componentes del control interno. Los resultados obtenidos del Almacén Comercial Baratodo revelan que, aunque la empresa cuenta con manuales e instructivos para el control interno, estos no están actualizados. No se aplican técnicas específicas para evaluar la solvencia de los clientes, lo cual representa un riesgo con deficiencias significativas, con una calificación total de 3 sobre 8 y un nivel de confianza del 38%, reflejando un riesgo medio del 62%. La empresa no cuenta con sistemas adecuados ni canales de comunicación eficientes para la toma de decisiones, y no se realizan actualizaciones ni mejoras en los controles internos. En cuanto a Supervisión y Monitoreo, la calificación fue aún más baja, con un nivel de confianza del 25% y un riesgo del 75%, debido a la ausencia de personal calificado para auditorías, falta de evaluaciones periódicas y carencia de sistemas para supervisar efectivamente el área de cobranzas.

Desarrollo de teorías y conceptos

Control interno en el Área de Cobranzas

En primer lugar, Tafur y Padilla (2023) señalan que el control interno relacionado con créditos y cobranzas en la organización tiene como objetivo diagnosticar la situación actual de dicho control interno, lo que permite identificar los riesgos presentes en esta área. Para llevar a cabo esto, se empleó un enfoque inductivo que facilitó la interpretación y evaluación del diagnóstico en tiempo real. Adicionalmente, se utilizó un enfoque documental, ya que se recopilaban informes a partir de normas, textos y recursos en línea. Como resultado, se determinó que hay una falta de claridad en las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, dado que los empleados responsables de esta área no están de acuerdo con las directrices

establecidas por la empresa, alcanzando más del 50% de insatisfacción según la encuesta aplicada a los trabajadores. También señalan que no se realiza un adecuado seguimiento de los créditos morosos, lo que está afectando la liquidez de la empresa, y finalmente, indican que no se están enviando los reportes de créditos de manera puntual.

Por su parte, Alvarado y Benítez (2024) afirman que los procesos en el sector de cobranzas requieren que los trabajadores se comporten de forma profesional y eficaz, por lo tanto, las múltiples tareas que llevan a cabo los miembros del equipo de cobranza se centran en comunicarse y comprometer a cada cliente. Esto implica que las acciones o procedimientos deben contar con un monitoreo y una supervisión apropiada en lo que respecta a la administración de la cartera de clientes.

A su vez, Haro (2021) sostiene que el control interno se refiere a la estrategia de la entidad y al conjunto de técnicas y procesos que se emplean para apoyar al área de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal, en la aprobación de créditos y su efectiva recuperación posterior. En este sentido, el control interno abarca los sistemas, métodos y normas establecidas para gestionar los riesgos tanto previa como posteriormente a las actividades de una entidad, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidos. Además, actúa como un recurso para guiar a una organización.

Asimismo, Gonzabay (2022) considera que el control interno debe ser visto como un elemento esencial para la gestión, debiendo ser tomado en cuenta como un aporte significativo a los procesos productivos. Esto facilita la detección y evaluación adecuada de los riesgos, garantizando que las actividades se realicen de manera eficiente. Además, proporciona una garantía razonable respecto al cumplimiento de los objetivos de la empresa y fomenta una cultura de calidad, lo que contribuye a la mejora de la situación financiera de la organización.

Gestión De Cobranza. Según, Uribe (2024) afirma que el manejo de la cobranza consiste en el diseño de estrategias y acciones que busquen disminuir la cartera vencida, al mismo tiempo que se reducen los riesgos de impago y se maximizan los activos circulantes de la empresa. Asimismo, la administración de las facturas comerciales debe basarse en políticas de cobro adecuadas que se enfoquen en recuperar los créditos otorgados y en la eficacia del proceso de cobro, con el objetivo

de evitar situaciones problemáticas vinculadas a la morosidad o la incertidumbre en la cobranza.

Tafur y Padilla (2023) indican que la gestión de cobranzas implica un conjunto de actividades que lleva a cabo una empresa para manejar de manera eficiente la cobranza a sus clientes, con el objetivo de minimizar el riesgo de contar con una cartera morosa. Los procesos y procedimientos relacionados con las cobranzas son aspectos que las empresas deben definir dentro de su gestión de cobranzas, para poder recuperar el pago por los servicios prestados o la venta de productos a sus clientes, así como también restaurar su liquidez de los créditos concedidos; finalmente, es fundamental procurar mantener una buena relación con el cliente.

Según Huarcaya y Reyes (2025) definen la gestión de cobranzas como un proceso que permite monitorear y controlar los adeudos de clientes a quienes se otorgó un crédito; para todas las empresas son importantes las ventas al contado, pero surge la necesidad de vender al crédito para obtener más ingresos, es ahí donde se genera la cobranza, el cual, es generado por los derechos sobre los créditos otorgados a terceros

Procedimiento de cobranza. Guerrero Mite (2023) indica que las políticas corporativas deben ser elaboradas para ser eficientes y realizar un seguimiento efectivo con todos los trabajadores del departamento, de manera que las cuentas por cobrar no creen inconvenientes para la empresa.

Cartera Vencida. por su parte, Merchán (2024) resalta que la cartera de créditos impagados es un elemento clave para valorar la efectividad de las políticas de crédito y cobranza en una entidad. Un volumen elevado de cartera vencida puede indicar que la empresa necesita mejorar sus métodos de evaluación de riesgos crediticios, así como sus tácticas de cobranza y seguimiento de pagos. Es esencial que el personal encargado de créditos cuente con una adecuada formación profesional en este campo, ya que esto puede asegurar la correcta realización de las diversas fases en la concesión de un crédito.

Políticas de Cobranzas. A continuación, González (2024) sostiene que las políticas de cobranza se llevan a cabo para establecer criterios, evitar controversias, mejorar los procedimientos de cobro, definir prioridades y proporcionar directrices para quienes gestionan las deudas no pagadas. Estas políticas rigen el proceso

mediante el cual las empresas se comprometen a cobrar a los deudores de manera eficaz y puntual.

Procedimientos de cobranza. Mesías (2024) sostiene que la gestión de cobranzas debe sustentarse en una estructura organizada de procedimientos de control que permitan regular las actividades relacionadas con la recuperación de cartera y prevenir desviaciones en los flujos de efectivo. Para ello, es indispensable contar con mecanismos de monitoreo continuo, cumplimiento de la normativa vigente y seguimiento de los indicadores de morosidad, con el propósito de preservar la confiabilidad de la información crediticia. Asimismo, resalta la importancia de implementar estrategias preventivas que reduzcan el riesgo de incobrabilidad y minimicen los costos asociados a las labores de cobranza, mediante el establecimiento de políticas eficaces para la administración de la cartera de clientes.

Políticas de créditos y cobranzas. Magallan (2022) afirma que las políticas de crédito comprenden el conjunto de lineamientos que orientan tanto la concesión de créditos a los clientes como las acciones destinadas a su recuperación. Su adecuada aplicación permite a la empresa analizar la situación económica y financiera de cada cliente, con el fin de determinar su capacidad de pago antes de otorgar un crédito. Para ello, es necesario considerar criterios fundamentales como la evaluación del cliente y el análisis de la antigüedad de saldos, herramientas que facilitan la toma de decisiones y contribuyen a reducir el riesgo de morosidad en la cartera.

Control Interno. En cuanto a la relevancia del control interno, Macias (2026) señala que se trata de un conjunto de medidas y procesos que llevan a cabo los integrantes de una entidad, con el fin de asegurar la vigilancia y protección, favoreciendo así el desarrollo de la empresa.

Asimismo, Carrión y Antón (2021) indican que el control interno se presenta como un instrumento evidente y preciso dentro de los aspectos del sistema contable, garantizando la veracidad y objetividad de los números que representan un periodo específico en las actividades de la entidad. En la actualidad, en las organizaciones, el control interno es esencial, ya que asegura la fiabilidad de los registros y el respeto a las normativas que rigen las entidades de los estados financieros.

Igualmente, Arauz et al., (2019) afirman que la función de control es crucial para las organizaciones, ya que al ser implementada ayuda a reducir de manera

considerable los riesgos, proporciona respaldo para la toma de decisiones y facilita el logro de metas, aportando valor tanto a terceros como a sus empleados y propietarios.

A esto se suma lo señalado por, Tomalá (2020) quien menciona que el control interno persigue tres objetivos principales que están alineados con los propósitos fundamentales de la empresa relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, así como la protección de los recursos y la elaboración de los Estados Financieros conforme a las normativas a las que debe ajustarse la empresa. Los objetivos del Control Interno son los siguientes: Eficiencia y eficacia en las operaciones.

- Eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Razonabilidad y suficiencia de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.

Por último, Olaya (2021) describe el control interno como el grupo de normas, pautas y procedimientos que las organizaciones o empresas emplean para salvaguardar y proteger sus activos. De igual manera, fomenta la confianza en la información financiera presentada en los reportes contables, lo que nos ayuda a detectar y corregir rápidamente cualquier error o problema que pueda afectar el logro de los objetivos propuestos por la entidad.

Definición. Santos (2025) afirma que es un sistema de control interno está compuesto por mecanismos que abarcan aspectos operativos, financieros y de cumplimiento normativo. Su principal propósito es reducir los riesgos potenciales y facilitar el logro de los objetivos organizacionales. Este sistema asegura que los procesos empresariales se desarrollen de forma eficiente, que la información generada sea precisa y confiable, y que tanto la administración como el personal actúen conforme a las leyes y regulaciones vigente

Normas de auditorías Integrales. Pereira (2025) menciona que las normas para el ejercicio de la auditoría integral tienen como finalidad establecer los lineamientos que orientan el desempeño profesional del auditor, definiendo los requisitos personales y técnicos necesarios para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, determinan los objetivos y el alcance de la auditoría integral, fijan criterios generales que permiten guiar y evaluar la correcta ejecución de este tipo de examen, promueven la uniformidad en la práctica profesional y fortalecen la comprensión y

aceptación del rol, las responsabilidades y el compromiso ético que debe asumir el auditor durante el desarrollo de su labor.

Riesgos de auditorías. Menéndez (2022) afirma que toda entidad debe identificar los riesgos asociados al desarrollo de sus actividades económicas, ya que estos pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos institucionales. En este sentido, la auditoría de gestión constituye una herramienta fundamental para detectar los factores que inciden negativamente en el desempeño organizacional, establecer mecanismos de control que permitan prevenir errores y clasificar los riesgos de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y el impacto que pueden generar. Asimismo, proporciona información relevante para la toma de decisiones, favoreciendo una administración más eficiente de los recursos y contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional.

Identificación de riesgos. Pereira (2029) detalla que la importancia del diseño e implementación de un sistema de control interno como herramienta es fundamental para reducir el impacto de los diversos riesgos que pueden afectar de manera negativa el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este contexto, se destaca que la aplicación de controles adecuados permite fortalecer la eficiencia de las operaciones y contribuir al logro de los resultados establecidos por la alta dirección. Además, se describen diversas acciones orientadas a mejorar la gestión de los riesgos, considerando que estos constituyen un elemento inherente a todas las organizaciones y a cada una de sus áreas funcionales. En el entorno empresarial actual, el cumplimiento exitoso de los objetivos depende, en gran medida, de una gestión eficaz de los riesgos y de la capacidad de la organización para prevenir, identificar y responder oportunamente a las situaciones que puedan comprometer su desempeño.

COSO II. Según la perspectiva de Bravo (2024) el objetivo del modelo COSO es llevar a cabo una revisión profunda de las contingencias que las organizaciones podrían encontrar, con el propósito de reducir su impacto y subsanarlas. De igual modo, proporciona una estructura teórica para la administración integral de los riesgos. Facilita la identificación, el análisis y la cuantificación de peligros, deficiencias, ventajas y posibilidades.

Por otra parte, Domínguez (2023) afirma que los elementos son fundamentales para mejorar la forma en que se llevan a cabo las tareas, reduciendo los obstáculos para lograr las metas propuestas. Esta estructura se divide en cinco áreas donde la

administración planifica y lleva a la práctica las acciones necesarias para garantizar, de forma fiable, que las metas de control se consigan exitosamente.

Asimismo, Bazalar (2024) señala que el marco integral COSO II presenta una manera estructurada y metódica de valorar qué tan bien funcionan los mecanismos de control internos, que se fundamentan en las cinco partes: el entorno de control, el análisis de riesgos, las acciones de control, los datos y el intercambio de información, y la supervisión. Poner en práctica estos componentes ayuda a las empresas a gestionar los riesgos de forma proactiva y a mantener la fiabilidad de los registros financieros.

Ambiente De Control. En este contexto, Plúa y Torres (2021) indican que el ambiente de control constituye la fundamentación del sistema de control interno y proporciona orden a la estructura organizativa. Sobre este pilar se sustentan los demás elementos, siendo esencial para establecer los cimientos de un control interno que sea tanto eficaz como eficiente, ya que determina cómo opera la organización e impacta en las acciones de sus empleados. Entre sus componentes se encuentran la integridad y los principios éticos, la capacidad del personal, el estilo de liderazgo y administración, la distribución de autoridad y responsabilidades, la estructura de la organización, así como las políticas y prácticas relacionadas con el personal.

Establecimiento de objetivos. Según Laínez (2025) señala que las metas de las organizaciones deben ser establecidas en cada uno de los niveles, teniendo en cuenta que pueden existir situaciones que perjudiquen su rendimiento. Estas metas deben enfocarse en la realización de su misión y los objetivos establecidos, abarcando tanto elementos estratégicos como aspectos de cumplimiento normativo y de información. De esta manera, se busca orientar el correcto funcionamiento de la entidad ante posibles riesgos.

Identificación de eventos. En el estudio de Orrala (2022) se indica que reconocer los eventos es una etapa del proceso de planificación. Mediante este reconocimiento, la dirección identifica los posibles eventos que, si ocurren, influirán en la organización y, además, analiza si estos representan oportunidades para el negocio o si pueden generar riesgos que afecten la implementación exitosa de su estrategia y la consecución de sus metas.

Evaluación de Riesgos. Según Paredes (2024) afirma que la evaluación de riesgos es un proceso clave en la empresa donde se examinan e identifican los riesgos

más significativos que obstaculizan el logro de las metas. De este modo, los objetivos pueden ser explorados de manera amplia o específica, y resulta crucial identificar los factores de riesgo para poder abordarlos con una respuesta adecuada y eficiente.

Respuesta a los riesgos. Según Gómez et al., (2021) señalan que después de analizar los riesgos es importantes que la administración decide cómo actuar frente a ellos. Las acciones posibles incluyen eludir, disminuir, compartir o aceptar el riesgo. Al ponderar su respuesta, la administración considera su impacto en la probabilidad y consecuencia del riesgo, así como los costos y beneficios, eligiendo la opción que mantenga el riesgo residual dentro de los límites de tolerancia establecidos. La administración también reconoce cualquier oportunidad que pueda presentarse y adopta una visión del riesgo de manera integral para la organización o, alternativamente, desde la perspectiva de la cartera de riesgos, evaluando si el riesgo residual se encuentra dentro de lo que la entidad está dispuesta a aceptar.

Actividades De Control. Nos menciona, Guerrero (2023) que las actividades de control abarcan políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección abordar (reducir) los riesgos detectados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se lleven a cabo las directrices establecidas.

Información y comunicación. Según lo señalado por Macias (2026) es necesario reconocer, manejar y comunicar la información pertinente dentro de un periodo que facilite a los individuos cumplir con sus deberes, combinando datos procedentes del interior con información externa mediante sistemas de información que producen informes para respaldar la gestión de riesgos y la toma de decisiones en función de los objetivos propuestos, asegurando también que la comunicación sea efectiva y fluya en todos los niveles y direcciones dentro de la entidad.

Supervisión y monitoreo. De acuerdo con Escalante (2023) afirma que la supervisión consiste en un proceso de investigación y evaluación para confirmar que las acciones y actividades se lleven a cabo conforme a los criterios establecidos. Esto requiere que un supervisor observe directamente las labores para garantizar que se realicen correctamente, mientras que el monitoreo se presenta como una actividad constante y organizada que implica la recopilación, regulación y análisis de información con el propósito de evaluar el interés, comparar modelos y eventos relevantes.

Fundamentos legales

Constitución De La República Del Ecuador

Según la Asamblea Nacional (2008), en el decreto legislativo de la Constitución de la República del Ecuador, se expresan las siguientes cosas en los artículos mencionados:

Art. 83.- "Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.

11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley". (p. 41)

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución. (p. 219)

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.

2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas. (p. 137)

Ley De Compañías

De acuerdo con lo que indica la legislación sobre compañías (2014) que regula la gestión administrativa y económica de las empresas, en los artículos siguientes se expresa que:

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la

Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. (p. 8)

Art. 289.- Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía. (p. 68)

Art. 290.- Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional. Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía. (p. 68)

Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno

En el reglamento de implementación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, (2018) señala lo siguiente;

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. (pág. 21)

Art. 23.- Determinación por la administración. - La administración efectuará las determinaciones directa o presuntiva referidas en el Código Tributario, en los casos en que fuere procedente.

La determinación directa se hará en base a la contabilidad del sujeto pasivo, así como sobre la base de los documentos, datos, informes que se obtengan de los responsables o de terceros, siempre que con tales fuentes de información sea posible llegar a conclusiones más o menos exactas de la renta percibida por el sujeto pasivo. (pág. 22)

Art. 103.- Emisión de Comprobantes de Venta. - Los sujetos pasivos de los impuestos al valor agregado y a los consumos especiales, obligatoriamente tienen que emitir comprobantes de venta por todas las operaciones mercantiles que realicen. Dichos documentos deben contener las especificaciones que se señalen en el reglamento (pág. 73)

Capítulo II. Metodología

Diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que las respuestas obtenidas mediante el cuestionario COSO II fueron calificadas y procesadas porcentualmente. Esto permitió determinar los niveles de confianza y riesgo del control interno en el área de cobranzas. El estudio tuvo un alcance descriptivo, debido a que permitió caracterizar las políticas, procedimientos y controles aplicados en el área de cobranzas, así como identificar las principales debilidades existentes, sin establecer relaciones de causa y efecto.

El diseño de investigación llevado a cabo fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables bajo estudio, la realidad se observó tal como se presenta en su contexto natural, enfocándose en el análisis del sistema de control interno vigente. Asimismo, el estudio fue de corte transversal, debido a que la información se recopiló en un solo momento. Las preguntas estuvieron orientadas a conocer los procedimientos y controles aplicados en el área de cobranzas durante el año 2024.

Métodos de Investigación

La investigación aplico diversos métodos que permitieron abordar de forma integral el estudio del control interno en el área de cobranzas en PRICMARSA.

En primer lugar, tenemos el método bibliográfico, el cual se empleó para recopilar información teórica proveniente de libros, artículos científicos, tesis académicas y normativa vigente relacionada con el control interno, cuentas por cobrar y el cuestionario del modelo COSO II, este método sirvió para construir un marco conceptual que sustento la investigación y permitió comparar las prácticas aplicadas en la empresa con los estándares establecidos.

Después, se realizó el método deductivo, a través de este método se partió de principios generales del control interno, especialmente los establecidos en el marco COSO II y se los aplico al contexto específico de PRICMARSA, lo que analizo si las prácticas internas de cobranza están alineadas con los lineamientos teóricos y normativos, estableciendo conclusiones sobre su eficacia.

Por último, mediante el método analítico se evaluó de manera individual cada uno de los ocho componentes del modelo COSO II. Posteriormente, los resultados fueron integrados para conocer la situación general del control interno en el área de cobranzas

Población y muestra

Para este estudio, la investigación se aplicó a los empleados que trabajan en el sector administrativo y más concretamente, en el área de cobranzas de la empresa Primicias del Mar S. A. “PRICMARSA”, los mismos q se detallan a continuación:

Tabla 1

Población

No	Cargo	Cantidad
1	contador	1
2	jefe De Cobranzas	1
Total		2

Muestra (participantes de estudio)

Debido a que la población estuvo conformada por dos personas, se trabajó con la totalidad de sus integrantes. Por esta razón, no fue necesario aplicar un procedimiento de muestreo. Los participantes fueron el contador y el jefe de cobranzas, por su relación directa con los procedimientos y controles del área estudiada.

Recolección y procesamiento de datos

Recolección

En la presente investigación, para la recolección de información se empleó como técnica la evaluación del control interno y como instrumento un cuestionario basado en los ocho componentes del modelo COSO II. El cuestionario fue aplicado al contador y al jefe de cobranzas de la empresa PRICMARSA. Este instrumento fue aplicado al personal involucrado directamente en dicha área, específicamente al jefe de cobranzas y al contador, quienes fueron considerados participantes adecuados para el desarrollo de la investigación.

El instrumento estuvo conformado por 40 preguntas cerradas, distribuidas en cinco preguntas para cada uno de los ocho componentes del modelo COSO II: ambiente de control relacionada con la con la administración interna de la entidad, establecimiento de objetivos que determinó que los objetivos debían ser claros y alcanzables, identificación de eventos que consistió en reconocer aquellos sucesos internos y externos que pudieron influir en el cumplimiento de los objetivos establecidos, evaluación de riesgos que recopiló información sobre la identificación de riesgos y como responde la empresa frente a esto, respuesta a los riesgos el cual permitió conocer las estrategias implementadas por la empresa para prevenir riesgos identificados, actividades de control que recopiló información sobre la existencia y aplicación de políticas, información y comunicación que evaluó la forma en que la información fue transmitida y utilizada para la toma de decisiones dentro de la empresa y finalmente supervisión y monitoreo la cual se enfocó en verificar el seguimiento y control de las actividades internas desarrolladas por la entidad. Cabe señalar que para la aplicación del instrumento se consideraron los siguientes criterios: la respuesta “Sí” indica que el control existe y se aplica; la respuesta “No” indica que el control no existe o no se aplica; y la respuesta “No aplica” se utiliza cuando la pregunta no corresponde a las actividades o características del área de cobranzas, e incluyó un espacio para observaciones, Cuando se presenten diferencias entre las respuestas del contador y del jefe de cobranzas, estas serán registradas en el apartado de observaciones. Cuando exista documentación disponible, las respuestas podrán ser contrastadas con políticas, registros, reportes u otros documentos del área.

Las respuestas “No aplica” fueron excluidas del total de preguntas aplicables. El procesamiento de la información se realizó de manera eficiente y cuidadosamente, los resultados permitieron generar información relevante para la toma de decisiones dentro de la empresa, así como evaluar el nivel de confianza y riesgo asociado al sistema de control interno en el área de cobranza. Los resultados serán presentados por cada componente del modelo COSO II y de manera general

Procesamiento

En relación con el procesamiento de los datos, la información fue organizada y procesada mediante Microsoft Excel. Para cada componente se contabilizaron las respuestas afirmativas, negativas y no aplicables. Posteriormente, se calcularon los niveles de confianza y riesgo mediante las siguientes fórmulas.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos (cualitativo y cuantitativo)

Análisis de la entrevista dirigida al director financiero

¿Qué políticas y procedimientos de control interno se encuentran establecidos para regular las actividades del área de cobranzas?

La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control interno que regulan las actividades del área de cobranzas. Entre las principales se encuentran el establecimiento de plazos de crédito y fechas límite de pago, los cuales se determinan de acuerdo con el perfil y las condiciones comerciales de cada cliente. Asimismo, se realiza la emisión y control de las facturas, el registro oportuno de las cuentas por cobrar, el seguimiento periódico a los saldos pendientes y el envío de recordatorios de pago antes y después del vencimiento de las obligaciones

¿Cómo verifica que el personal del área de cobranzas cumpla con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa?

Se verifica mediante el seguimiento continuo de las actividades realizadas por el personal de cobranzas. Para ello, se revisa que se efectúen oportunamente las llamadas de gestión, el envío de recordatorios de pago y el seguimiento a los clientes con valores pendientes.

¿Qué mecanismos utiliza la empresa para identificar y evaluar los riesgos asociados a la recuperación de las cuentas por cobrar?

La empresa realiza un seguimiento permanente al estado de las cuentas por cobrar para identificar oportunamente los clientes con pagos vencidos o de difícil recuperación. Cuando las gestiones de cobranza no generan resultados y el incumplimiento persiste, se evalúa cada caso y, de ser necesario, se inicia el proceso de acción legal como mecanismo para recuperar los valores adeudados.

¿Con qué frecuencia se revisan los reportes de cartera por cobrar y qué acciones se toman cuando se detectan cuentas vencidas?

Los reportes de cartera por cobrar se revisan semanalmente en conjunto con el Gerente General, con el propósito de monitorear el estado de las cuentas y evaluar el cumplimiento de los plazos de pago. Cuando se detectan cuentas vencidas, se realizan gestiones de cobranza mediante llamadas y recordatorios al cliente; si la mora persiste,

se establecen acuerdos de pago y, en los casos que lo ameriten, se evalúa la aplicación de acciones legales para recuperar los valores adeudados.

¿Qué controles existen para garantizar que los registros de las cobranzas sean completos, oportunos y confiables?

La empresa cuenta con controles para el registro de las cobranzas, como el registro de los pagos realizados, la emisión de comprobantes y la actualización de las cuentas por cobrar. Sin embargo, estos controles no siempre se cumplen de manera estricta ni uniforme, lo que ocasiona retrasos en la actualización de la información y dificulta garantizar que los registros sean completamente oportunos y confiables.

¿Cómo se realiza la comunicación entre el área financiera y el área de cobranzas para el seguimiento de clientes con saldos pendientes?

La comunicación entre el área financiera y el área de cobranzas se mantiene de forma permanente mediante llamadas telefónicas y el intercambio de información sobre el estado de las cuentas por cobrar. Además, cada quince días se realizan revisiones para evaluar la cartera pendiente, coordinar las gestiones de cobro y dar seguimiento a los clientes con saldos vencidos

¿Considera que existe una adecuada segregación de funciones dentro del proceso de cobranzas?

No, actualmente no existe una adecuada segregación de funciones dentro del proceso de cobranzas. En algunos casos, un mismo colaborador realiza varias actividades relacionadas con el seguimiento, la gestión y el registro de las cobranzas

¿Qué procedimientos de supervisión se aplican para evaluar el desempeño y el cumplimiento de las actividades del área de cobranzas?

Actualmente, la empresa no cuenta con procedimientos de supervisión claramente definidos para evaluar de manera continua el desempeño y el cumplimiento de las actividades del área de cobranzas. Si bien el jefe del área realiza revisiones ocasionales, estas no se ejecutan de forma sistemática ni con base en indicadores o controles establecidos, lo que dificulta detectar oportunamente deficiencias en la gestión de cobranzas y garantizar el cumplimiento de los procedimientos internos.

¿Cuáles considera que son las principales debilidades del sistema de control interno en el área de cobranzas y cómo afectan el cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa?

Una de las principales debilidades del sistema de control interno en el área de cobranzas es la falta de una supervisión permanente por parte de la gerencia o del propietario de la empresa. Esta situación dificulta el seguimiento oportuno de las actividades de cobranza, el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la detección de posibles errores o retrasos en la recuperación de la cartera

¿Qué acciones o mejoras considera necesarias para fortalecer el control interno y optimizar la gestión de cobranzas en PRICMARSA?

Considero que es necesario fortalecer la supervisión por parte de la gerencia mediante un seguimiento continuo a las actividades del área de cobranzas y al cumplimiento de los procedimientos establecidos. Asimismo, el personal encargado de cobranzas debe mantener una comunicación constante con los clientes, realizando recordatorios de pago a través de llamadas telefónicas, y otros medios de comunicación.

Entrevista realizada al director financiero: De acuerdo con la información obtenida en la entrevista, se evidenció que la empresa PRICMARSA cuenta con políticas y procedimientos para regular las actividades del área de cobranzas, tales como la definición de plazos de crédito, el seguimiento de las cuentas por cobrar y el envío de recordatorios de pago. Asimismo, se realizan revisiones periódicas de la cartera para identificar cuentas vencidas y aplicar acciones de recuperación, incluyendo acuerdos de pago y, cuando corresponde, procesos legales.

No obstante, se identificaron debilidades en el sistema de control interno, entre ellas la falta de una adecuada segregación de funciones, la ausencia de procedimientos formales de supervisión y el incumplimiento uniforme de los controles para el registro de las cobranzas, lo que afecta la oportunidad y confiabilidad de la información. Además, aunque existe comunicación entre el área financiera y cobranzas, esta no se encuentra respaldada por procedimientos documentados.

En consecuencia, se considera necesario fortalecer el sistema de control interno mediante una supervisión permanente, el establecimiento de indicadores de gestión, una adecuada distribución de funciones y el cumplimiento estricto de las políticas de cobranza, con el propósito de mejorar la recuperación de la cartera y contribuir al logro de los objetivos financieros de la empresa.

Evaluación del control interno

Evaluación de control interno COSO II

Tabla 2

Ambiente de control

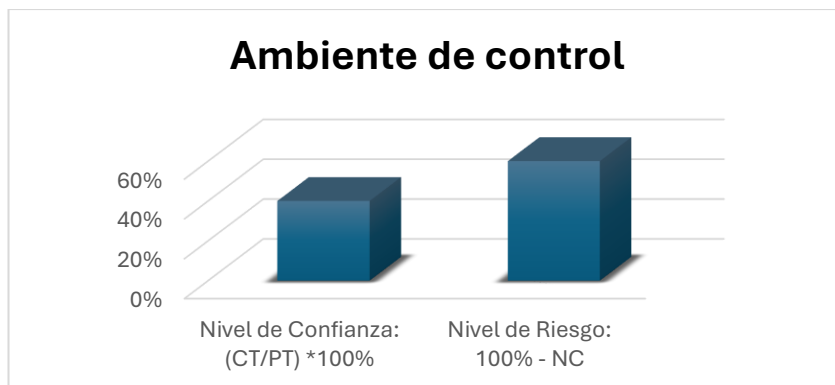
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
AMBIENTE DE CONTROL							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa cuenta con normas y políticas que orientan las actividades del área de cobranzas?	X			1		
2	¿Las responsabilidades del personal de cobranzas están claramente definidas?		X		0		Se evidenció que las responsabilidades y funciones del personal del área de cobranzas no se encuentran claramente definidas ni formalmente documentadas.
3	¿El personal recibe capacitación relacionada con sus funciones?		X		0		Se constató que el personal del área de cobranzas no recibe capacitación periódica relacionada con las funciones que desempeña.
4	¿Existe supervisión sobre las actividades realizadas en el área de cobranzas?	X			1		
5	¿Se fomenta el cumplimiento de principios éticos dentro de la empresa?	X			0		Se evidenció que la empresa no promueve de manera formal el cumplimiento de principios éticos dentro del área.
TOTAL					2		

Tabla 3*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 4*Nivel de confianza y de riesgo – Ambiente de control*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 1*Ambiente de control*

Conforme a la Tabla 2 y la Figura 1, se evidencian debilidades en el componente ambiente de control, reflejando un nivel de riesgo del (60%), debido a que las responsabilidades y funciones del personal del área de cobranzas no se encontraron claramente definidas ni formalmente documentadas. Asimismo, se constató que el personal no recibe capacitación periódica relacionada con las funciones que desempeña y que la empresa no promueve de manera formal el cumplimiento de principios éticos dentro del área. Estas deficiencias afectaron la adecuada asignación de responsabilidades, incrementaron el riesgo de errores en la ejecución de las actividades y debilitaron la cultura de control dentro de la organización. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzó el 40%.

Tabla 5
Establecimiento de objetivos

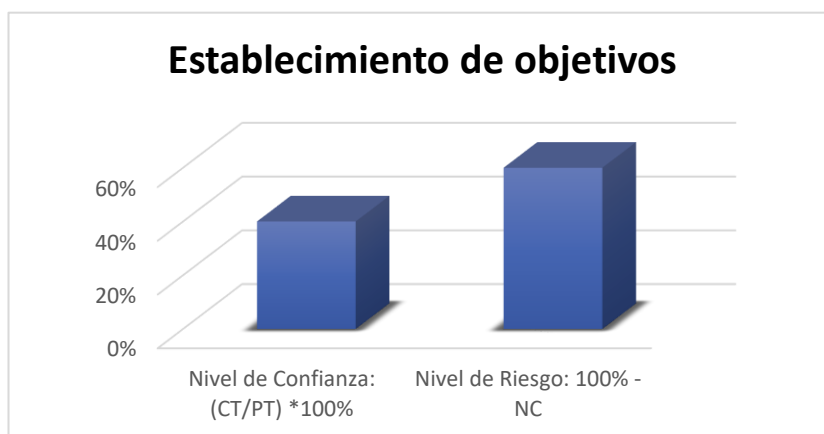
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿El área de cobranzas tiene objetivos claramente definidos?	X			1		
2	¿Los objetivos establecidos son comunicados al personal responsable?		X		0		Se evidenció que los objetivos establecidos para el área de cobranzas no son comunicados de manera formal al personal responsable.
3	¿Los objetivos de cobranzas están alineados con los objetivos generales de la empresa?		X		0		A través de la revisión del plan estratégico, manuales, planes operativos y documentos de gestión, no se evidenció la alineación formal entre los objetivos del área de cobranzas y los objetivos institucionales.
4	¿Se establecen metas relacionadas con la recuperación de cartera?		X		0		Mediante la revisión de planes de trabajo, indicadores de gestión, informes y entrevistas al personal responsable, se constató la inexistencia de metas e indicadores específicos para la recuperación de cartera.
5	¿Los objetivos son revisados periódicamente?	X			1		
TOTAL					2		

Tabla 6*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 7*Nivel de confianza y de riesgo – Establecimiento de objetivos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 2*Establecimiento de objetivos*

Conforme a la Tabla 5 y la Figura 2, se evidencian debilidades en el componente establecimiento de objetivos, reflejando un nivel de riesgo del (60%), debido a que los objetivos del área de cobranzas no son comunicados formalmente al personal responsable, lo que limita el conocimiento de las metas institucionales y el compromiso con su cumplimiento. Asimismo, no se evidenció una alineación entre los objetivos del área de cobranzas y los objetivos generales de la empresa, dificultando que las actividades contribuyan al logro de los resultados institucionales. De igual manera, se verificó la inexistencia de metas e indicadores específicos para la recuperación de cartera, lo que impide evaluar el desempeño del área, medir los

resultados obtenidos y establecer acciones de mejora. Estas deficiencias afectan la planificación, el seguimiento y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del área de cobranzas. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzó el (40%)

Tabla 8
Identificación de eventos

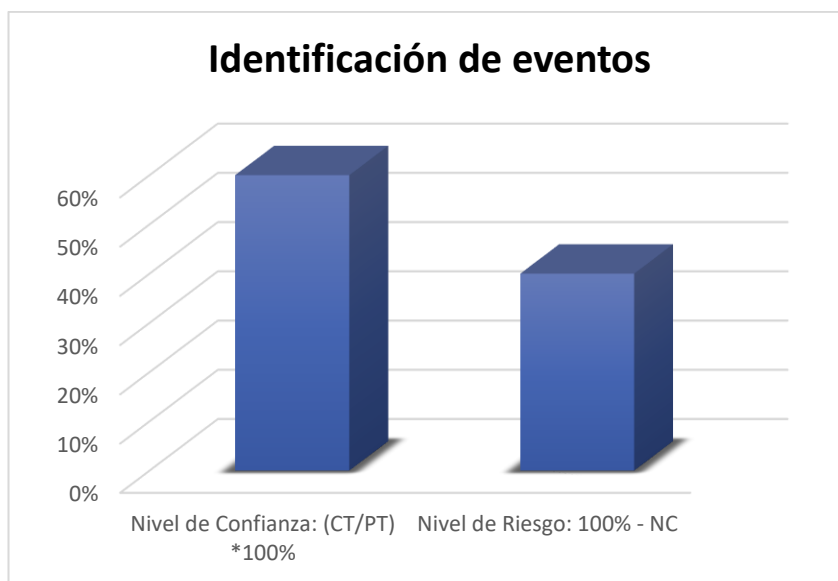
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa identifica situaciones que puedan afectar la recuperación de cuentas por cobrar?	X			1		
2	¿Se analizan factores externos que puedan influir en el incumplimiento de pagos por parte de los clientes?	X			1		
3	¿Se identifican oportunamente los retrasos en los cobros?	X			1		
4	¿Existe un procedimiento para detectar posibles riesgos en las cobranzas?		X		0		El área no dispone de lineamientos o mecanismos documentados que permitan identificar oportunamente eventos que puedan afectar la recuperación de la cartera
5	¿Se registran los eventos que afectan el cumplimiento de los objetivos del área?		X		0		Se constató que el área de cobranzas no mantiene un registro sistemático de los eventos o incidencias que afectan el cumplimiento de sus objetivos
TOTAL					3		

Tabla 9
Grado de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 10*Nivel de confianza y de riesgo – Identificación de eventos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	3
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	60%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	40%

Figura 3*Identificación de eventos*

Conforme a la Tabla 8 y la Figura 3, se evidencian debilidades en el componente Identificación de Eventos, reflejando un nivel de riesgo del (40%), debido a que el área de cobranzas no dispone de lineamientos o mecanismos documentados para identificar oportunamente los eventos que puedan afectar la recuperación de la cartera. Asimismo, se constató la inexistencia de un registro sistemático de las incidencias que impactan el cumplimiento de los objetivos del área, lo que limita el análisis de las causas, el seguimiento de los riesgos y la adopción de medidas

preventivas. Estas deficiencias reducen la capacidad de la empresa para anticiparse a situaciones que afecten la gestión de cobranzas y la eficacia del sistema de control interno. En consecuencia, el componente alcanzó un nivel de confianza del (60%), evidenciando que existen algunos controles implementados.

Tabla 11

Evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa evalúa los riesgos relacionados con las cuentas por cobrar?	X			1		
2	¿Se analiza el impacto que pueden generar los riesgos identificados?	X			1		
3	¿Se determina la probabilidad de ocurrencia de los riesgos detectados?		X		0		Se evidenció que la empresa no determina la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados en el área de cobranzas.
4	¿Se evalúan periódicamente los riesgos del área de cobranzas?		X		0		Se evidenció la inexistencia de evaluaciones periódicas de los riesgos del área de cobranzas, limitando la identificación.
5	¿Los resultados de la evaluación de riesgos son documentados?		X		0		Se constató que los resultados de la evaluación de riesgos no son documentados formalmente, lo que dificulta el seguimiento de los riesgos identificados, la toma de decisiones

					y la mejora continua del sistema de control interno.
TOTAL				2	

Tabla 12*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 13*Nivel de confianza y de riesgo – Evaluación de riesgo*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 4*Evaluación de riesgos*

Conforme a la Tabla 11 y la Figura 4, se evidencian debilidades en el componente Evaluación de Riesgos, reflejando un nivel de riesgo del (60%), debido a que la empresa no determina la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados en el área de cobranzas, lo que limita la priorización de los riesgos y la aplicación de

controles adecuados para reducir su impacto. Asimismo, se constató la inexistencia de evaluaciones periódicas de riesgos, impidiendo identificar oportunamente cambios que puedan afectar la recuperación de cartera. De igual manera, los resultados de dichas evaluaciones no son documentados formalmente, dificultando el seguimiento de los riesgos, la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora. Estas deficiencias afectan la gestión integral de los riesgos y debilitan la efectividad del sistema de control interno. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzó el (40%)

Tabla 14

Respuestas a los riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
RESPUESTAS A LOS RIESGOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa aplica acciones para reducir los riesgos identificados en cobranzas?		X		0		Se constató mediante la revisión de procedimientos, planes de acción y entrevistas al personal del área de cobranzas que no se aplican acciones específicas para mitigar los riesgos identificados.
2	¿Existen estrategias para recuperar cartera vencida?		X		0		Se evidenció la inexistencia de estrategias formalmente definidas para la recuperación de cartera vencida, limitando la gestión oportuna de cobro y el cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa.
3	¿Se establecen medidas correctivas cuando se detectan problemas en los cobros?		X		0		Se constató que no se implementan medidas correctivas frente a las deficiencias detectadas en el proceso de cobranzas

4	¿Se realiza seguimiento a los clientes con pagos atrasados?	X			1	
5	¿Las respuestas adoptadas permiten minimizar las pérdidas por incobrabilidad?	X			1	
TOTAL					2	

Tabla 15*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 16*Nivel de confianza y de riesgo – Respuesta a los riesgos*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 5*Respuesta a los riesgos*

Conforme a la Tabla 14 y la Figura 5, se evidencian debilidades en el componente Respuesta al Riesgo, reflejando un nivel de riesgo del (60%), debido a

que la empresa no aplica medidas específicas para mitigar los riesgos identificados, como consecuencia de la ausencia de planes de acción y mecanismos de respuesta definidos. Asimismo, se evidenció la falta de estrategias formales para la recuperación de cartera vencida, lo que limita la efectividad de las gestiones de cobro y el cumplimiento de los objetivos financieros. De igual manera, la inexistencia de medidas correctivas ante las deficiencias detectadas dificulta la solución oportuna de los problemas e incrementa la probabilidad de reincidencia de errores en el proceso de cobranzas. Estas deficiencias reducen la capacidad de respuesta de la empresa frente a los riesgos que afectan la recuperación de cartera y debilitan la efectividad del sistema de control interno. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzó el (40%)

Tabla 17

Actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO		RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas?	X			1		
2	¿Las operaciones de cobro son autorizadas por personal responsable?	X			1		
3	¿Se mantienen registros actualizados de las cuentas por cobrar?		X		0		Se evidenció que los registros de las cuentas por cobrar no se mantienen actualizados de manera oportuna, lo que afecta la confiabilidad de la información financiera y dificulta el seguimiento de la cartera pendiente de cobro.

4	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos pendientes?		X	0	Se constató mediante la revisión de conciliaciones, reportes contables y entrevistas al personal del área que no se realizan conciliaciones periódicas de los saldos pendientes.
5	¿La documentación relacionada con cobranzas se encuentra debidamente archivada?		X	0	Se constató que la documentación relacionada con el proceso de cobranzas no se encuentra debidamente archivada y organizada, dificultando el acceso a la información, el seguimiento de los expedientes y la conservación de la evidencia documental.
TOTAL				2	

Tabla 18*Grado de confianza y nivel de riesgo*

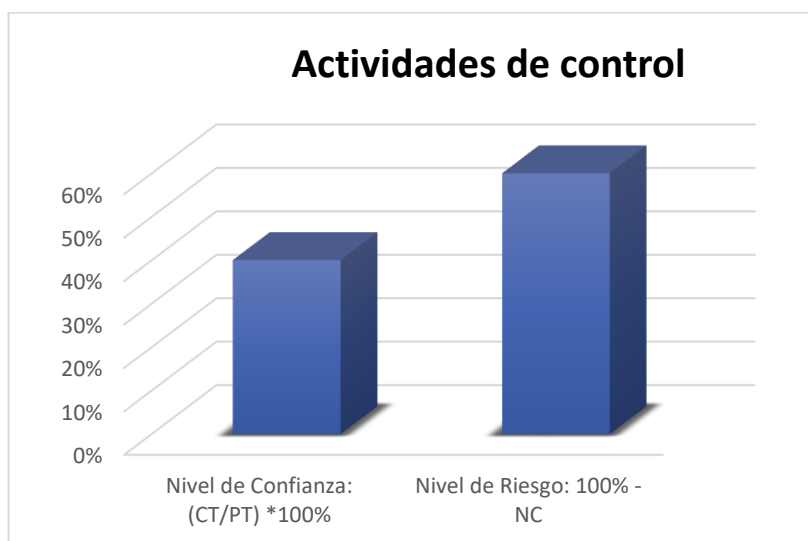
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 19*Nivel de confianza y de riesgo – Actividades de control*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 6

Actividades de control



Conforme a la Tabla 17 y la Figura 6, se evidencian debilidades en el componente Actividades de Control, reflejando un nivel de riesgo del 60%, debido a que los registros de las cuentas por cobrar no se mantienen actualizados oportunamente, afectando la confiabilidad de la información y el adecuado seguimiento de la cartera pendiente. Asimismo, se constató la ausencia de conciliaciones periódicas de los saldos pendientes, lo que incrementa el riesgo de inconsistencias y errores en los registros contables. De igual manera, se verificó que la documentación relacionada con el proceso de cobranzas no se encuentra debidamente organizada y archivada, dificultando el acceso a la información y el respaldo de las gestiones realizadas. Estas deficiencias afectan la eficiencia de los procedimientos operativos y debilitan la efectividad del sistema de control interno. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzó el 40%

Tabla 20

Información y comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA					
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	

1	¿La información sobre cuentas por cobrar se comunica oportunamente a la gerencia?	X			1	
2	¿El personal tiene acceso a la información necesaria para cumplir sus funciones?	X			1	
3	¿Los reportes de cobranzas son elaborados periódicamente?		X		0	Se evidenció que el área de cobranzas no elabora reportes periódicos sobre la gestión de recuperación de cartera, lo que limita el seguimiento de los resultados y el control de las actividades ejecutadas.
4	¿Existe comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de cobro?		X		0	Se evidenció la falta de comunicación efectiva entre las áreas involucradas en el proceso de cobranzas, lo que dificulta la coordinación de actividades, retrasa la gestión de cobro y afecta el cumplimiento de los objetivos institucionales.
5	¿La información generada contribuye a la toma de decisiones?		X		0	Se constató que la información generada por el área de cobranzas no contribuye de manera efectiva a la toma de decisiones, debido a la falta de reportes oportunos y confiables que faciliten el análisis y la planificación de acciones para la recuperación de la cartera.
TOTAL					2	

Tabla 21*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 22*Nivel de confianza y de riesgo – Información y comunicación*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 7*Información y comunicación*

Conforme a la Tabla 20 y la Figura 7, se evidencian debilidades en el componente Información y Comunicación, reflejando un nivel de riesgo del (60%), debido a que el área de cobranzas no elabora reportes periódicos sobre la recuperación de cartera, lo que limita el seguimiento de las actividades realizadas y la evaluación de los resultados obtenidos. Asimismo, se identificó una comunicación insuficiente entre las áreas involucradas en el proceso de cobro, afectando la coordinación y la oportunidad de las gestiones efectuadas. De igual manera, la información generada no

es utilizada de manera eficaz para la toma de decisiones, debido a la falta de reportes confiables y oportunos que permitan analizar la situación de la cartera y establecer acciones de mejora. Estas deficiencias disminuyen la eficiencia del proceso de cobranzas y debilitan la efectividad del sistema de control interno. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzó el (40%), por lo que se recomienda implementar mecanismos de comunicación efectivos, elaborar reportes periódicos sobre la gestión de cobranzas y fortalecer la generación de información confiable y oportuna que facilite la toma de decisiones y contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 23
Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA					
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se supervisan regularmente las actividades del área de cobranzas?	X			1	
2	¿Se verifica el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?		X		0	Se evidenció que la empresa no verifica de manera periódica el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el área de cobranzas.
3	¿Se realizan revisiones periódicas de las cuentas por cobrar?	X			1	
4	¿Se identifican y corrigen oportunamente las deficiencias detectadas?		X		0	Se evidenció que las deficiencias identificadas en el proceso de cobranzas no son corregidas de manera oportuna, debido a la ausencia de un seguimiento

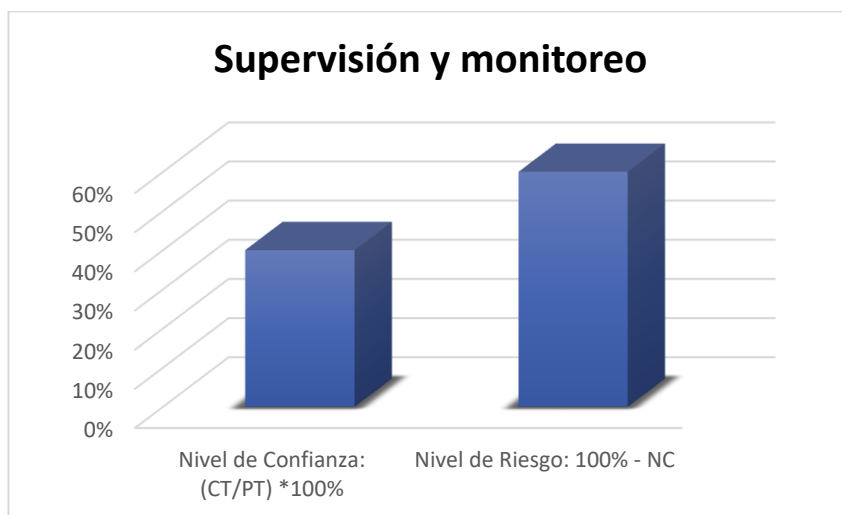
						formal y de acciones correctivas.
5	¿La gerencia da seguimiento a los resultados obtenidos en el área de cobranzas?		X		0	Se constató que la gerencia no da seguimiento periódico a los resultados del área de cobranzas.
TOTAL					2	

Tabla 24*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Tabla 25*Nivel de confianza y de riesgo – Supervisión y monitoreo*

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 8*Supervisión y monitoreo*

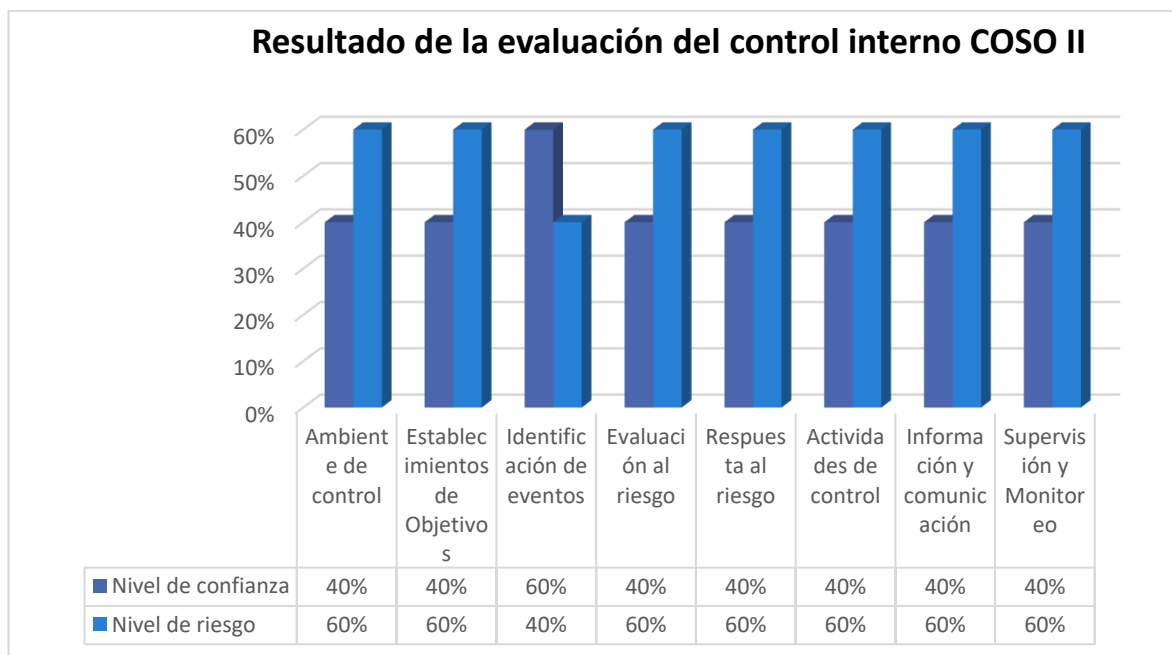
Conforme a la Tabla 23 y la Figura 8, se evidencian debilidades en el componente Monitoreo, reflejando un nivel de riesgo del (60%), debido a que la empresa no realiza verificaciones periódicas sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el área de cobranzas, lo que limita la detección oportuna de incumplimientos y la aplicación de medidas correctivas. Asimismo, se evidenció que las deficiencias identificadas no son atendidas mediante acciones de mejora formalmente establecidas, incrementando el riesgo de repetición de errores y afectando la eficiencia del control interno. De igual manera, la falta de seguimiento periódico por parte de la gerencia limita la evaluación del desempeño del área, la toma de decisiones oportunas y la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la recuperación de cartera. Estas deficiencias disminuyen la efectividad del monitoreo y debilitan el sistema de control interno. En consecuencia, el nivel de confianza alcanzó el (40%).

Tabla 26*Resultado de la evaluación de control interno COSO II*

Componentes	CT	PT	Nivel de confianza	Nivel de Riesgo		
			Porcentaje	Porcentaje		
Ambiente de control	2	5	40%	60%		
Establecimientos de Objetivos	2	5	40%	60%		
Identificación de eventos	3	5	60%	40%		
Evaluación al riesgo	2	5	40%	60%		
Respuesta al riesgo	2	5	40%	60%		
Actividades de control	2	5	40%	60%		
Información y comunicación	2	5	40%	60%		
Supervisión y Monitoreo	2	5	40%	60%		
TOTAL	17	40	43%	Medio	58%	Alto

Tabla 27*Grado de confianza y nivel de riesgo*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 0,5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Figura 9*Resultado de la evaluación del control interno COSO II*

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación del sistema de control interno, presentados en la Tabla 26 y la Figura 9, se determinó que la empresa obtuvo un nivel de confianza 43%, equivalente a un nivel medio y un nivel de riesgo del 58%, considerado alto. Estos resultados evidencian que los controles implementados en el área de cobranzas presentan debilidades que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos relacionados con la recuperación de cartera. El componente con mejor resultado corresponde a Identificación de eventos, con un nivel de confianza del 60% y un riesgo del 40%, reflejando una aplicación parcial de mecanismos para reconocer situaciones que pueden afectar la gestión del área. Sin embargo, los demás componentes evaluados presentan un nivel de confianza del 40% y un riesgo del 60%, evidenciando deficiencias en aspectos como la definición de objetivos, evaluación y respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como supervisión y monitoreo. En general, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer el sistema de control interno del área de cobranzas mediante la implementación de procedimientos formalizados, capacitación al personal, establecimiento de indicadores de gestión, seguimiento periódico de riesgos y aplicación de acciones correctivas. Estas mejoras permitirán reducir los niveles de riesgo identificados y contribuirán a una gestión más eficiente en la recuperación de cartera.

Discusión

Los resultados obtenidos en la entrevista aplicada al director financiero evidenciaron que la empresa dispone de políticas y procedimientos básicos para regular las actividades del área de cobranzas, tales como el establecimiento de plazos de crédito, el seguimiento periódico de las cuentas por cobrar y el envío de recordatorios de pago. Asimismo, se realizan revisiones semanales de la cartera y se contemplan acciones legales cuando las gestiones de cobro no producen resultados. Sin embargo, también se identificaron importantes debilidades relacionadas con el control interno, entre ellas la ausencia de una adecuada segregación de funciones, la falta de procedimientos formales de supervisión, incumplimientos en la actualización oportuna de los registros y un seguimiento insuficiente por parte de la gerencia. Asimismo, considera Mantilla (2018) señala que la formalización de políticas, la adecuada segregación de funciones, la evaluación permanente de riesgos y el monitoreo constante constituyen elementos indispensables para fortalecer la eficiencia organizacional y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En relación con los componentes del cuestionario COSO II que se están aplicando en el área de cobranzas, los resultados evidenciaron que únicamente el componente Identificación de eventos alcanzó un nivel de confianza del 60%, mientras que los demás componentes obtuvieron un 40%, reflejando un alto nivel de riesgo. La entrevista permitió explicar estos resultados, ya que el responsable manifestó que la empresa identifica oportunamente los clientes con cartera vencida mediante revisiones semanales y realiza seguimiento continuo hasta considerar acciones legales cuando es necesario. Sin embargo, también indicó que la evaluación de riesgos no se encuentra documentada, que la supervisión no se realiza de forma sistemática y que es necesario fortalecer el seguimiento gerencial y la comunicación con los clientes para mejorar la recuperación de cartera. En este sentido, los hallazgos son consistentes con lo que mencionan Gómez et al., (2021) afirma que la información necesaria para la organización debe identificarse, obtenerse y comunicarse de forma adecuada y en el momento oportuno, permitiendo que los responsables desarrollen eficazmente sus funciones. En este sentido, los sistemas de información procesan datos de origen interno y externo para generar información confiable y pertinente, la cual constituye un soporte fundamental para la administración de riesgos y la toma de decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En cuanto a las deficiencias y normas utilizadas en el control interno del área de cobranzas, tanto el cuestionario COSO II como la entrevista evidenciaron importantes debilidades en el sistema de control interno. El responsable del área reconoció que no existe una adecuada segregación de funciones, ya que un mismo colaborador participa en varias etapas del proceso de cobranza. Además, indicó que la empresa carece de procedimientos de supervisión formalmente establecidos y que la principal debilidad corresponde a la escasa supervisión ejercida por la gerencia, situación que dificulta detectar errores y retrasos en la recuperación de la cartera. Estas afirmaciones coinciden con los resultados obtenidos en los componentes de Ambiente de Control, Actividades de Control y Supervisión y Monitoreo, donde se identificó un nivel de confianza del 40% y un riesgo del 60%. Al respecto, Mantilla (2018) señala que la adecuada segregación de funciones, la supervisión continua y la definición de responsabilidades constituyen elementos esenciales para garantizar la efectividad del control interno. De igual forma, estos resultados demuestran que el fortalecimiento del control interno en el área de cobranza requiere una aplicación más ordenada de los componentes COSO II, especialmente en la supervisión, documentación de riesgos y seguimientos de las acciones correctivas.

Conclusiones

A partir del análisis realizado en el presente trabajo de investigación, se establece las siguientes conclusiones:

El análisis del sistema de control interno del área de cobranzas de PRICMARSA S.A., mediante el cuestionario COSO II, evidenció un nivel de confianza del 43% y un nivel de riesgo del 58%, reflejando debilidades en la supervisión, segregación de funciones y monitoreo. Estas deficiencias afectaron la eficiencia del proceso de cobranzas.

Se identificó que PRICMARSA S.A. utiliza métodos de gestión de cobranzas como el seguimiento de las cuentas por cobrar, llamadas telefónicas, envío de recordatorios de pago, acuerdos con clientes y cuando es necesario, acciones legales. No obstante, estos procedimientos se ejecutan de manera poco estandarizada.

Se detectó que el control interno en el área de cobranzas de PRICMARSA S.A. presenta deficiencias relacionadas con la falta de supervisión continua, una inadecuada segregación de funciones, debilidades en el monitoreo y el incumplimiento de algunos

procedimientos de control. Aunque la empresa dispone de normas básicas para regular las cobranzas, estas no se aplican de manera uniforme, lo que disminuye la eficacia del sistema de control interno.

Se concluye que en el área de cobranzas de PRICMARSA S.A. se aplican parcialmente los componentes del modelo COSO II, principalmente en el establecimiento de objetivos, identificación de eventos e información y comunicación, se evidenciaron debilidades en la evaluación de riesgos, las actividades de control, la supervisión y el monitoreo, lo que limita la efectividad del sistema de control interno.

Recomendaciones

Es recomendable implementar normas y procedimientos de control interno basados en el modelo COSO II, fortaleciendo la supervisión, la segregación de funciones y el seguimiento de las cuentas por cobrar, con el fin de optimizar la gestión de cobranzas y reducir los riesgos en el proceso.

Se sugiere establecer un procedimiento formal para la gestión de cobranzas que defina las actividades, responsables y plazos de seguimiento, fortaleciendo la comunicación con los clientes y el control de las cuentas por cobrar para mejorar la recuperación de la cartera.

Se propone fortalecer las normas de control interno mediante la implementación de procedimientos formales de supervisión, una adecuada segregación de funciones y el cumplimiento permanente de las políticas de cobranzas, con el fin de mejorar el control interno y reducir los riesgos asociados a la recuperación de la cartera.

Se recomienda fortalecer la aplicación de todos los componentes del modelo COSO II, especialmente la evaluación de riesgos, las actividades de control y la supervisión continua, mediante procedimientos formales que permitan mejorar la gestión de cobranzas y la eficacia del sistema de control interno.

Referencias

- ALvarado, N., & Benitez, A. (2024). Cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de medianas empresas comerciales del sur, Guayaquil periodo 2021-2022. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/73a4c550-28a8-4684-8639-5e3cd449c9d7/content>
- Aragón, O. V. (2024). Control interno a Las cuentas por cobrar y su incidencia en la morosidad de la empresa Auto l partes, cantón Santo Domingo, año 2022. Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica Estatal De Quevedo.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cd9d2fa4-561d-46c8-8c66-36500cb211c7/content>
- Arauz, R., Avendaño, J., & Ruiz, C. (2019). Evaluación del control interno utilizando la metodología coso 2013 en el área de cuentas por cobrar en la empresa A.E.I. período 2018. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10771/1/19467.pdf>
- Ayala, D. (2022). Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Distribuidora Súper Tienda Quevedo Lumacai S.A. periodo 2020 – 2021. Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica Estatal De Quevedo.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d13832a6-5d36-489a-90cf-a78565d4530e/content>
- Bazalar, M. (2024). Propuesta de implementación de control interno en las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Marketlogic Publicidad y Marketing Perú Sac, 2023. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0975a840-8457-42fa-be4a-aa89c4301a34/content>
- Bravo, R. (2024). 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. Ecuador - Libertad: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/12730/1/UPSE-TCA-2025-0043.pdf?utm_source=chatgpt.com

- Burgos, L., & Huayán, M. (2022). NIC 8 políticas contables, cambios en las estimaciones y errores y su influencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Grand Torres S.A.C. Lima, año 2021. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://core.ac.uk/download/pdf/552763623.pdf>
- Carbo, C. (2024). Sistema de control interno al departamento de cobranzas del almacén comercial Baratodo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península De Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/10757>
- Carrión, E., & Antón, G. (2021). Evaluación del control interno bajo la metodología coso 2013, en las cuentas por cobrar de la empresa Nica-Transfer, S.A. por el período 2019. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15958/1/15958.pdf>
- Domínguez, G. (2023). Control interno de las cuentas por cobrar clientes en la empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad Cnel Ep, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10081/1/UPSE-TCA-2023-0083.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Escalante Ortega, H. (2023). Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar En La Federación Deportiva Provincial De Santa Elena, Provincia De Santa Elena, Año 2023. La Libertad Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/be0370ff-6b64-4329-bb68-2dc886a8ff18/content>
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (2021). PROCESODE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO II EN UNA EMPRESA OPERADORA DE VIAJES. Universidad Metropolitana. Ecuador.
<https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/324/323>
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (2021). Proceso De Control Interno Basado En Coso Ii En Una Empresa Operadora De Viajes. Revista

Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 40.

<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778110006.pdf>

Gonzabay, M. (2022). Control interno en el área de producción del laboratorio primicias del mar S.A PRICMARSA, provincia de Santa Elena, 2021. La Libertad – Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8488/1/UPSE-TCA-2022-0058.pdf>

González, J. (2024). Control interno de las cuentas por cobrar otros clientes en Serlipen S.A., cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2023. La Libertad – Ecuador: Universida Estatal Peninsula De Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/12779/UPSE-TCA-2025-0014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero Mite , B. (2023). Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Distribuidora Vélez, Año 2021. La Libertad- Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9f1af639-e7a5-4a9b-bf61-f7d73f0b4e96/content>

Guerrero, B. (2023). Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Distribuidora Vélez, año 2021. La L ibertad - Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9542/4/UPSE-TCA-2023-0023.pdf>

Haro, B. S. (2021). Propuesta de mejoramiento de un Sistema de Control Interno para el Departamento de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de la Empresa Eléctrica Quito. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Huaman, K., & Huanca, Y. (2022). Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Correr S.A.C., Comas, 2020. Lima - Perú: Universida Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32639/Huaman%20Sos>

a%2c%20Karen%20Elena%20-
%20Huanca%20Granados%2c%20Yenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huarcaya Evangelista, J., & Reyes Francisco, R. (2025). El control interno según el modelo COSO II y la gestión de cobranza en una Institución educativa.
<https://repositorio.uch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/791555da-5d3c-443a-933a-519be9536b3e/content>: Universidad de Ciencias y Humanidades.

Lainez Guale, K. (2025). Control Interno En El Área De Tesorería De La Junta Administradora De Agua Potable Ayangue, Parroquia Colonche, Provincia De Santa Elena, Año 2024. La Libertad Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/675f811a-c5d9-43b9-8823-2c7a7db901b2/content>

LORTI. (2018). La Ley de Régimen Tributario Interno, tiene la jerarquía de Orgánica por artículo 153 de Decreto. LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.

Macias, A. (2026). Evaluación Del Control Interno En El Area De Bodega En Tiendas Tuti S.A De La Parroquia José Luis Tamayo, Provincia De Santa Elena, Año 2024. La Libertad Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1b40ae62-3f58-4900-9ddb-ff3a0ccc41f9/content>

Magallán, L. (2022). Tratamiento contable en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito nueva Libertad, cantón la Libertad, año 2020. Universidad estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6f5451f3-c6e9-47c1-aaf2-1f24e66068bf/content>

Magallanes, W. (2024). Las políticas contables en las cuentas por cobrar de las empresas de servicios de Lima Metropolitana año 2021. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3296/We>

ndy%20Aracelly%2c%20Magallanes%20Maurtua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mantilla, S. (2018). Auditoría del control interno.

https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf?srltid=AfmBOopUjv7MY7UWFv_4j5tld3usyakmtYPphSpK4NaTX8Xdvj6SdMd

Menéndez, W. (2022). Auditoria de gestión y los procesos internos en el sector comercial, cantón La. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3386a4a6-e37e-4fbf-b057-a9b79c8031c1/content>

Merchán, G. (2024). Cartera de crédito y su incidencia en los estados financieros de Almacenes Alfa periodo 2022. Jipijapa - Manabi: Universidad Estatal del Sur de Manabí.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7480/1/MERCH%c3%81N%20ALAY%20GABRIELA%20ROXANNA.pdf>

Mesías, X. (2024). Modelo de gestión para potenciar los procedimientos de cobranza en Dineros Club. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d439d59b-db52-46dd-a912-8fd2bf87d114/content>

Nacional, A. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador 2008. Constitución de la Republica del Ecuador. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Nacional, C. (2014). Codificación de la Ley de Compañías del Ecuador. CONGRESO NACIONAL LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION.

Nacional, C. (2014). Codificación de la Ley de Compañías del Ecuador.

CONGRESO NACIONAL LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION.

Olaya, I. (2021). Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: “Hotel Sol De Grau” de Piura-2021. Chimbote - Perú: Universidad Católica de los Ángeles Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25499/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_OLAYA_ROSAS_ISABEL_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orrala Malavé, D. (2022). Control Interno de Activos Fijos de la Cruz Roja Ecuatoriana, Provincia de Santa Elena, Año 2022. La Libertad Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8bfe3c3c-7d6c-41c2-9175-5139326cd65c/content>

Paredes , K. (2024). Las políticas de créditos y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad en las empresas de Tecnología de la Información en Lima Metropolitana, 2022. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14605/paredes_pkm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pariasca Uribe, J. S. (2024). El Control Interno En La Gestión De Cobranza De Una Empresa Industrial.

<https://repositorio.uch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/806fac00-e36b-43d4-858c-1fe1de61ac8d/content>: Universidad De Ciencias Y Humanidades.

Pereira, C. (2025). Auditoría interna en las empresas: su metodología y enfoques: (2 ed.). Instituto Mexicano de contadores.

<https://elibro.net/es/ereader/upse/284716?page=179>.

Pereira, C. (2029). Control interno en las empresas. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/upse/124953?page=32>.

Plua , M., & Torres, M. (2021). Control interno para el área de credito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A. del canton Valencia provincia de los Rios año 2020. La Maná- Ecuador: Universida Tecnica de Cotopaxi.

<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/330a450f-71fc-423e-aaac-76600c67478a/content>

Plúas, K. (2024). Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10818/1/UPSE-TCA-2024-0024.pdf>

Rodríguez, M. L. (2021). El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alsur PERÚ S.A.C., 2019. Arequipa - Peru: Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV_FC_E_310_TE_Rodriguez_Mendoza_2021.pdf

Romero, J. (2023). Tratamiento contable de la cartera vencida en la comercializadora de calzado ecuatoriano Comecsa S. A., cantón La Libertad, año 2021. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9437/1/UPSE-TCA-2023-0052.pdf>

Rosales, J. C. (2023). Control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Salinas Yacht Club, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2022. Salinas - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10076/1/UPSE-TCA-2023-0100.pdf>

Santos, S. (2025). Control interno en el departamento contable de la cooperativa de transporte Manglaralto, provincia de Santa Elena, período 2020 – 2024. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e4e6ef8c-7f34-4eb9-9244-b0f063414959/content>

Tafur, C., & Padilla, R. (2023). El control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la gestión de cobranzas en servicios y alimentos La Merced EIRL, S.M.P , 2023. Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35264/Padilla%20Chumipitazi%20Rocio%20Joan%20Tafur%20Gamarra%20Cristian%20Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tello, A. (2022). El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020. Cajamarca - Perú:

Universidad Privada Del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31265/Tello%20Rojas%2c%20Ana%20Doris.pdf>

Tomalá, C. (2020). Control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la junta administradora de Agua Potable y Alcantarillado Ayangue, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2019. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5341/1/UPSE-TCA-2020-0029.pdf>

Tomalá, J. (2022). Control interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del Sistema Regional de Agua Potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8475/1/UPSE-TCA-2022-0094.pdf>

Tucker, D. (2020). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar, bajo el enfoque de la metodología coso 2013 de la empresa de transporte y servicios express de la ciudad de Rosita, periodo 2017 – 2018. Managua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14037/1/14037.pdf>

Uribe, J. S. (2024). El control interno en la gestión de cobranza de una empresa industrial. Lima – Peru: Universida De Ciencias y Humanidades.
https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/978/Pariasca_JS_tesis_contabilidad_finanzas_2024.pdf?sequence=1

Apéndice

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Control Interno en el Área de Cobranzas en la Empresa Primicias Del Mar S.A. PRIMARSA, Comuna Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2024.	Formulación del problema ¿De qué manera se aplica el sistema de control interno en el área de cobranzas en la Empresa PRIMARSA, con el propósito de definir normas que optimicen la gestión de cobranzas, y garanticen un control interno eficaz?	Objetivo general Analizar el sistema de control interno en el área de cobranzas en la Empresa Primicias del Mar S.A. PRIMARSA, mediante la implementación de un cuestionario COSO II, con el propósito de definir normas que optimicen la gestión de cobranzas, y garanticen un control interno eficaz.	Control Interno en el área de cobranzas	Gestión de Cobranzas	• Procedimientos de cobranza • Cartera vencida • Política de cobranzas • Políticas de créditos y cobranzas	Enfoque cuantitativo Alcance Descriptivo. Diseño No Experimental y transversal
	Sistematización del problema • ¿Cómo se está realizando el proceso de gestión de cobranzas en la empresa PRIMARSA?	Objetivos específicos • Identificar los métodos utilizados en el proceso de gestión de cobranzas en la empresa PRIMARSA.		Control Interno	• Definición • Normas de auditorías Integrales • Riesgos de auditoria • Identificación de riesgos	Técnica CECI Método Analítico, deductivo y bibliográfico
	• ¿Cuáles son las deficiencias y que normas se están utilizando en el control interno en el área de cobranzas, en la empresa PRIMARSA?	• Detectar las deficiencias y normas utilizadas en el control interno en el área de cobranzas, en la empresa PRIMARSA.		Componentes Del COSO II	• Ambiente de control • Establecimiento de objetivos • Identificación de eventos • Evaluación de riesgos • Respuesta al riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión y monitoreo	Población Contador y jefe de cobranza 2 colaboradores Muestra No aplica se trabajó con toda la población Instrumentos COSO II
	• ¿Cómo se está aplicando los componentes del COSO II en el área de cobranzas en la empresa PRIMARSA?	• Determinar los componentes del cuestionario según COSO II que se están aplicando en el área de cobranzas en la empresa PRIMARSA.				

Apéndice B. Cronograma de actividades



**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

		2026														
		ABR			MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
No.	Actividades planificadas	20-24	27-01	04-08	11-15	18-22	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	FECHA
1	Introducción	X	X	X												
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X									
3	Capítulo II Metodología							X	X	X						
4	Capítulo III Resultados y Discusión										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 24 de julio del 2026

FIRMA DEL TUTOR
NOMBRE: Lcdo. Castillo Figueroa Kevin Jesús, MGTR

FIRMA DEL ESTUDIANTE
NOMBRE: Limones Beltrán Karina Mariuxi

Apéndice C. Ficha de tutoría



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Facultad:		Ciencias Administrativas				
Carrera:		Contabilidad y Auditoría				
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular				
Docente tutor:		Ing. Castillo Figueroa Kevin Jesús, MGTR				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
13/05/2026	11:00	12:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Revisión de la matriz de consistencia	TITULACIÓN
13/05/2026	11:00	12:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Revisión corrección y capitulo 1	
16/05/2026	11:00	12:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Corrección de las problemáticas	
24/05/2026	16:00	17:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Revisión corrección y capitulo 2	
16/06/2026	13:00	14:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Envío avance hasta metodología	
04/07/2026	14:00	15:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Envío de instrumento (ficha documental)	
09/07/2026	14:00	15:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Revisión de discusión	
14/07/2026	11:00	12:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Revisión corrección de conclusiones	
19/07/2026	11:00	12:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Revisión corrección de resumen	
21/07/2026	16:00	17:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Sugerencias y correcciones del trabajo terminado	
22/07/2026	16:00	17:00	Karina Limones Beltrán	8/1	Entrega del documento terminado ya corregido	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:						

FIRMA DEL TUTOR
NOMBRE: Lcdo. Castillo Figueroa Kevin Jesús, MGTR

FIRMA DEL ESTUDIANTE
NOMBRE: Limones Beltrán Karina Mariuxi



Apéndice D. Ficha de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Tema del trabajo de integración curricular: Control interno en el área de cobranzas en la empresa Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA, Comuna Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2024.

Cargo del entrevistado: director Financiero

Objetivo: Recopilar información general sobre el control interno en el área de cobranzas en la Empresa Primicias del Mar S.A. PRICMARSA, Comuna Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2024.

1. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno se encuentran establecidos para regular las actividades del área de cobranzas?
2. ¿Cómo verifica que el personal del área de cobranzas cumpla con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa?
3. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para identificar y evaluar los riesgos asociados a la recuperación de las cuentas por cobrar?
4. ¿Con qué frecuencia se revisan los reportes de cartera por cobrar y qué acciones se toman cuando se detectan cuentas vencidas?
5. ¿Qué controles existen para garantizar que los registros de las cobranzas sean completos, oportunos y confiables?
6. ¿Cómo se realiza la comunicación entre el área financiera y el área de cobranzas para el seguimiento de clientes con saldos pendientes?
7. ¿Considera que existe una adecuada segregación de funciones dentro del proceso de cobranzas? ¿Por qué?
8. ¿Qué procedimientos de supervisión se aplican para evaluar el desempeño y el cumplimiento de las actividades del área de cobranzas?
9. ¿Cuáles considera que son las principales debilidades del sistema de control interno en el área de cobranzas y cómo afectan el cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa?
10. ¿Qué acciones o mejoras considera necesarias para fortalecer el control interno y optimizar la gestión de cobranzas en PRICMARSA?

Apéndice E. Cuestionario COSO II: Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRIMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
AMBIENTE DE CONTROL							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa cuenta con normas y políticas que orientan las actividades del área de cobranzas?						
2	¿Las responsabilidades del personal de cobranzas están claramente definidas?						
3	¿El personal recibe capacitación relacionada con sus funciones?						
4	¿Existe supervisión sobre las actividades realizadas en el área de cobranzas?						
5	¿Se fomenta el cumplimiento de principios éticos dentro de la empresa?						
TOTAL					2		

Apéndice F. Cuestionario COSO II: Establecimiento de Objetivos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿El área de cobranzas tiene objetivos claramente definidos?						
2	¿Los objetivos establecidos son comunicados al personal responsable?						
3	¿Los objetivos de cobranzas están alineados con los objetivos generales de la empresa?						
4	¿Se establecen metas relacionadas con la recuperación de cartera?						
5	¿Los objetivos son revisados periódicamente?						
TOTAL					2		

Apéndice G. Cuestionario COSO II: Identificación de Eventos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA					
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán					
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿La empresa identifica situaciones que puedan afectar la recuperación de cuentas por cobrar?					
2	¿Se analizan factores externos que puedan influir en el incumplimiento de pagos por parte de los clientes?					
3	¿Se identifican oportunamente los retrasos en los cobros?					
4	¿Existe un procedimiento para detectar posibles riesgos en las cobranzas?					
5	¿Se registran los eventos que afectan el cumplimiento de los objetivos del área?					
TOTAL						

Apéndice H. Cuestionario COSO II: Evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA					
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán					
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿La empresa evalúa los riesgos relacionados con las cuentas por cobrar?					
2	¿Se analiza el impacto que pueden generar los riesgos identificados?					
3	¿Se determina la probabilidad de ocurrencia de los riesgos detectados?					
4	¿Se evalúan periódicamente los riesgos del área de cobranzas?					
5	¿Los resultados de la evaluación de riesgos son documentados?					
TOTAL					2	

Apéndice I. Cuestionario COSO II: Respuesta a los Riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
RESPUESTAS A LOS RIESGOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa aplica acciones para reducir los riesgos identificados en cobranzas?						
2	¿Existen estrategias para recuperar cartera vencida?						
3	¿Se establecen medidas correctivas cuando se detectan problemas en los cobros?						
4	¿Se realiza seguimiento a los clientes con pagos atrasados?						
5	¿Las respuestas adoptadas permiten minimizar las pérdidas por incobrabilidad?						
TOTAL							

Apéndice J. Cuestionario COSO II: Actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limonés Beltrán						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO		RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas?						
2	¿Las operaciones de cobro son autorizadas por personal responsable?						
3	¿Se mantienen registros actualizados de las cuentas por cobrar?						
4	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos pendientes?						
5	¿La documentación relacionada con cobranzas se encuentra debidamente archivada?						
TOTAL							

Apéndice K. Cuestionario COSO II: información y comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A.					
Área auditada	Área de cobranzas					
Periodo	2024					
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿La información sobre cuentas por cobrar se comunica oportunamente a la gerencia?					
2	¿El personal tiene acceso a la información necesaria para cumplir sus funciones?					
3	¿Los reportes de cobranzas son elaborados periódicamente?					
4	¿Existe comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de cobro?					
5	¿La información generada contribuye a la toma de decisiones?					
TOTAL						

Apéndice L. Cuestionario COSO II: supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Primicias Del Mar S.A. PRICMARSA						
Área auditada	Área de cobranzas						
Periodo	2024						
Elaborado por:	Karina Mariuxi Limones Beltrán						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se supervisan regularmente las actividades del área de cobranzas?						
2	¿Se verifica el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?						
3	¿Se realizan revisiones periódicas de las cuentas por cobrar?						
4	¿Se identifican y corrigen oportunamente las deficiencias detectadas?						
5	¿La gerencia da seguimiento a los resultados obtenidos en el área de cobranzas?						
TOTAL							

Apéndice M.. Aceptación de la carta Aval**PRICMARSA**

PRIMICIAS DEL MAR S.A.



Palmar, 16 de marzo de 2026.

Ing. Wilson Toro Alava MSc.

DIRECTOR DE CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**Presente. -****De mis consideraciones:**

La Empresa **PRIMICIAS DEL MAR S.A**, por medio de la presente, damos respuesta al oficio **UPSE - FC-EBA-2026** emitido por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, es muy grato informarle que **ACEPTAMOS** al estudiante:

KARINA MARIUXI LIMONES MELTRAN con C.C. 2450023722, para que realice su trabajo de Titulación Integrado Curricular RIMICIAS DEL MAR S.A. PRICMARSA, COMUNA PALMAR, PARROQUIA COLON denominado "CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS EN LA EMPRESA PHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024", de igual forma indicamos que participará de actividades internas para enriquecer sus conocimientos en el ámbito empresarial.



Ingeniero
Villao Salazar Diego Antonio

ANEXOS



