

## **RESUMEN**

La gestión de cobranzas incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente. Los altos índices de morosidad influyen de manera directa en la liquidez que espera obtener toda empresa en los periodos de mejores ingresos y por tal motivo con ello el riesgo de incobrabilidad aumenta, viéndose en la necesidad de aplicar medidas preventivas, detectivas o correctivas mediante la aplicación de una Auditoría que evalúe el desempeño de las operaciones, no sólo para mejorar el rendimiento de sus activos, talento humano y finanzas, sino para convertirse en una ventaja competitiva dentro del sector en el que se desenvuelve la organización. Para ello, las empresas deberán contar con sistemas eficientes de control interno en sus procesos, con la finalidad de asegurar la efectividad, eficiencia de sus actividades, confiabilidad de la información y sobre todo el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, todo ello en pos de optimizar y controlar el proceso de cobranza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **PROCESO DE COBRANZA**
- **ÍNDICE DE MOROSIDAD**
- **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

## **ABSTRACT**

The management of collections includes several aspects including establishing policies to ensure the granting of loans to customers who meet the required parameters, these results will be of great importance when identifying whether or not credit is granted to a specific client. The high delinquency rates directly influence the liquidity that every company expects to obtain in periods of better income and for this reason, the risk of uncollectibility increases, seeing in the need to apply preventive, detective or corrective measures through the application of an Audit that evaluates the performance of the operations, not only to improve the performance of its assets, human talent and finances, but also to become a competitive advantage within the sector in which the organization operates. For this, companies must have efficient internal control systems in their processes, in order to ensure the effectiveness, efficiency of their activities, reliability of information and especially compliance with applicable laws and regulations, all in a to optimize and control the collection process in the savings and credit cooperatives of segment 1.

### **KEYWORDS:**

- **COLLECTION PROCESS**
- **MOROSITY INDEX**
- **MANAGEMENT AUDIT**