



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

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE
LA EMPRESA COMECSA S.A., DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**

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

AUTOR:

Katherine Priscila Reyes Reyes

LA LIBERTAD – ECUADOR

ENERO – 2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA COMECSA S.A., DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”, elaborado por la Srta. KATHERINE PRISCILA REYES REYES, 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 LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Javier Raza Caicedo', is written over a horizontal line.

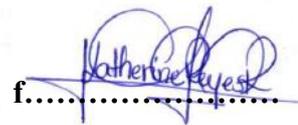
Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo. MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA COMECSA S.A., DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Katherine Priscila Reyes Reyes con cédula de identidad número 2400191132 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.



f.....

Reyes Reyes Katherine Priscila

C.C. No.: 240019113-2

Agradecimientos

A Dios, por permitirme tener y disfrutar a mi familia, por brindarme sabiduría durante este largo proceso que no ha sido fácil pero su ayuda fue siempre necesaria y por prestarme vida y salud para lograr este sueño deseado.

A mi madre, por su apoyo incondicional en todo momento, a mi hija en especial por tener paciencia y entender este proceso en mis estudios, para mí es un orgullo y mi pilar fundamental en mi vida, para mi pareja que siempre estuvo apoyándome, para mis familiares que aportaron con un granito de arena, porque a pesar de las dificultades que se presentaron que de una u otra manera pude seguir adelante, hoy con orgullo digo gracias a ustedes nunca me di por vencida.

A los docentes de mi prestigiosa universidad que con sus enseñanzas y dedicación han formado y seguirán formando profesionales de excelente calidad.

Y finalmente, a la empresa la Comecsa por abrirme sus puertas y permitir desarrollar mi trabajo de investigación, proporcionándome toda la información necesaria.

Katherine Priscila Reyes Reyes

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por haberme guiado por el camino correcto y permitir que logre mis sueños, por cuidar de mi vida y de mis seres queridos, por darme fortalezas y sabiduría para enfrentar cada obstáculo que a lo largo de mi carrera se presentaban.

También, dedico este trabajo a mi familia, quiénes durante este camino me motivaban para que nunca me detenga, especialmente a mi madre, a mi hija y mi pareja, seres ejemplares que nunca me dieron la espalda y que han estado conmigo celebrando cada logro obtenido, para ellos todas las metas y las que faltan por cumplirse.

De igual manera, dedico este trabajo a mis amigos y compañeros de aula por su sincera amistad quiénes me han brindado su apoyo en todo momento, especialmente a Lis, July, Kerly, Ximena, Oscar y quienes formaron parte de grupos de trabajos dejándome bonitas experiencias.

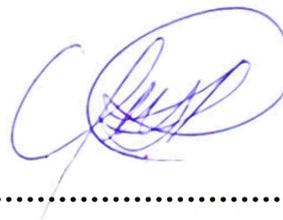
A mi Tutor, Lcdo. Javier Raza Caicedo por haber dedicado su valioso tiempo en cada una de las tutorías dadas, con su ayuda y paciencia en orientar mi trabajo fue posible realizarlo de la mejor manera.

Y a la empresa la Comecsa por haber hecho posible que la investigación se lleve a cabo.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....
**Econ. Roxana Álvarez Acosta, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA**



.....
**Ing. Verónica Ponce, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA**



.....
**Lcdo. Javier Raza Caicedo, MSc.
PROFESOR TUTOR**



.....
**Ing. Emanuel Bohórquez, MSc.
PROFESOR GUIA DE LA UIC**



.....
**Lcdo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

Índice de Contenidos

Resumen	12
Abstract	13
Introducción	11
Planteamiento Del Problema	12
Formulación del problema.....	13
Sistematización.....	13
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
Justificación.....	14
Mapeo	15
Capítulo I. Marco Referencial	16
Revisión Literaria	16
Desarrollo De Teorías Y Conceptos.....	19
<i>Auditoria De Gestión</i>	19
Auditoria de Gestión.	19
<i>Fundamentos de Auditoría.</i>	20
<i>Alcance de la Auditoría.</i>	21
<i>Objetivo de la Auditoría.</i>	21
<i>Técnicas de Auditoria.</i>	22
Componentes de Control Interno.	22
<i>Ambiente de Control.</i>	22
Gestión de Créditos.	23
<i>Estructura de departamento.</i>	23
<i>Políticas de Crédito.</i>	24
<i>Plazos de Créditos.</i>	24
<i>Otorgamiento de créditos.</i>	24
Gestión de Cobranzas.	24
<i>Políticas de cobranzas.</i>	24
Fundamentos legales	25
Capítulo II. Metodología	27
Diseño De La Investigación	27
Métodos De La Investigación.....	27
<i>Método Inductivo</i>	27
<i>Método Deductivo</i>	28

<i>Método Analítico</i>	28
Técnicas de investigación.....	29
<i>Entrevista</i>	29
<i>Encuesta</i>	29
Población y Muestra	29
<i>Población</i>	29
Recolección y procesamiento de datos.....	30
Capítulo III Resultados y Discusión	31
Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos)	31
Anáisis de entrevista	31
Análisis de Encuesta	33
Discusión	41
Planificación de Auditoria.....	46
Orden de Trabajo	47
Notificación de inicio de Auditoría	48
Ejecución	56
Componentes de Control Interno	70
Carta de Control Interno.....	76
Conclusión	83
Recomendación	84
Referencias	85
Apéndice	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de COMECSA S.A.	30
Tabla 2	Ambiente de Control	56
Tabla 3	Establecimientos de objetivos	58
Tabla 4	Identificación de Eventos	60
Tabla 5	Evaluación de Riesgos	61
Tabla 6	Respuestas a los Riesgos	63
Tabla 7	Actividades de Control.....	65
Tabla 8	Información y Comunicación.....	67
Tabla 9	Supervisión y Monitoreo.....	69
Tabla 10	Evaluación de Control Interno	70
Tabla 11	Nivel de confianza y riesgo de control.....	71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	¿Con qué regularidad se han evaluado los procedimientos y procesos en el departamento de cobranza mediante auditorías de gestión?	33
Figura 2	¿Cree que el departamento de cobranzas evalúa de manera adecuada el riesgo crediticio antes de conceder créditos?	34
Figura 3	¿Se elabora reportes de rendimiento y control sobre métodos y estrategias de cobranza?	35
Figura 4	¿La empresa contempla el proceso de análisis de información de cobranzas, organiza y valida la información posteriormente?.....	36
Figura 5	¿La empresa evalúa a través de índices de morosidad su cartera de clientes?.....	37
Figura 6	¿La empresa registra información relevante de deudas para agilizar la gestión de cobranza?	38
Figura 7	¿Se aplican controles en la gestión de cobranzas mediante documentos, facturas y pagares?	39
Figura 8	¿La empresa emite, describe instrucciones y reglas para el funcionamiento del departamento de cobranzas mediante un manual de políticas y procedimientos?.....	40
Figura 9	Ambiente de Control.....	57
Figura 10	Establecimiento de objetivos	58
Figura 11	Identificación de eventos	60
Figura 12	Evaluación de riesgos	62
Figura 13	Respuestas a los riesgos	64
Figura 14	Información y Comunicación.....	67
Figura 15	Supervisión y Monitoreo.....	69
Figura 16	Evaluación de Control Interno	70

Apéndice 1	Matriz de Consistencia	88
Apéndice 2	Instrumento de Entrevista.....	89
Apéndice 3	Instrumento de Encuesta.....	90
Apéndice 4	Cuestionario de control interno COSO II	93
Apéndice 5	Cronogramas de tutoría de titulación.....	102



**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE
LA EMPRESA COMECSA S.A., DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”**

AUTOR:

Reyes Reyes Katherine Priscila

TUTOR:

Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.

Resumen

El presente trabajo de investigación con el tema Auditoría de gestión al departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A., tiene como finalidad identificar de qué manera contribuye la auditoría de gestión al departamento de cobranza de la empresa y evaluar la gestión de cobranzas a través de COSO II, e indicadores de gestión, para la medición de la eficiencia y eficacia al departamento de cobranzas. En la metodología se consideró utilizar el método deductivo que consistió en tomar conclusiones generales de la investigación para obtener explicaciones particulares, al igual que el método inductivo donde se obtendrá información que contribuya al desarrollo de la investigación, así como la evaluación de las fuentes que originan la escasa aplicación de la auditoría de gestión dentro de los procesos de departamento cobranzas de la empresa y analítico donde nos permitirá conocer a fondo el entorno de la empresa y a quienes se encuentren involucrados en la problemática, en cuanto al conocimiento de la gestión de departamento cobranzas. Mediante la implementación y análisis de entrevistas, encuesta, cuestionario COSO II e indicadores de gestión, se podrá constatar los resultados principales de la empresa, donde reflejó la falta de planificación, organización, capacitación y seguimiento. A su vez, se evidencia una inexistencia de enfoque legal de cobranza y análisis de técnicas efectivas. Sugiriendo analizar oportunidades de mejora en la gestión de cobranza en COMECSA S.A.

Palabras claves: Auditoría de gestión, indicadores de gestión, eficiencia y eficacia.



**“MANAGEMENT AUDIT OF THE COLLECTION DEPARTMENT OF THE
COMPANY COMECSA S.A., OF THE CANTON LA LIBERTAD,
PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2022”**

AUTOR:

Reyes Reyes Katherine Priscila

TUTOR:

Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.

Abstract

The present research work with the theme Management audit of the collections department of the company COMECSA S.A., aims to identify how the management audit contributes to the collections department of the company and to evaluate the collections management through COSO II, and management indicators, to measure the efficiency and effectiveness of the collections department. In the methodology it was considered to use the deductive method that consisted in taking general conclusions of the investigation to obtain particular explanations, as well as the inductive method where information that contributes to the development of the investigation will be obtained, as well as the evaluation of the sources that originate the scarce application of the management audit within the processes of the collections department of the company and analytical where it will allow us to know in depth the environment of the company and those who are involved in the problem, as far as the knowledge of the management of the collections department is concerned. Through the implementation and analysis of interviews, survey, COSO II questionnaire and management indicators, it will be possible to verify the main results of the company, which reflected the lack of planning, organization, training, and monitoring. At the same time, there is evidence of a lack of legal approach to collection and analysis of effective techniques. Suggesting analyzing opportunities for improvement in the collection management in COMECSA S.A.

Keywords: Performance audit, performance indicators, efficiency, and effectiveness.

Introducción

La auditoría de gestión es reconocida como un método capaz de analizar, diagnosticar, crear, formular e implementar estrategias para el logro de los objetivos de la empresa, es comúnmente utilizada por empresarios que necesitan evaluar los controles internos de su organización, también ayuda a alinear operaciones, administrativas y gestión de procesos financieros.

De acuerdo con Zambrano et al. (2021) la auditoría de gestión es importante por varias razones, entre ellas el hecho de que abarca todas las actividades realizadas en la organización y, gracias al control exhaustivo que realiza este tipo de auditoría, permite estar seguro de la autenticidad, exactitud y veracidad de la auditoría realizada, es de gran utilidad para los gerentes, pues aumenta la eficiencia, utilidad y economía en el uso de los recursos, con la ayuda de recomendaciones trata de mejorar el funcionamiento y las actividades de la unidad estructural, especialmente en las áreas clave y correctivas.

Por otra parte, Cienfuegos et al. (2021) indica que la auditoría ayuda a encontrar las causas reales de los problemas y permite adoptar soluciones permanentes, previniendo así errores y costes evitables. Debe utilizarse correctamente, con buen criterio y por personal formado, con la capacidad adecuada al tipo de auditoría que se va a realizar. Su utilización es clave en el proceso de mejora del sistema de gestión y no debe convertirse en un mero trámite. Dada la importancia de la auditoría como herramienta para evaluar la eficacia del sistema de gestión, debe realizarse con una frecuencia adecuada, y no como una actividad puntual y aislada de la gestión global de la empresa.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación denominado “Auditoría de gestión al departamento de cobranzas de la empresa “Comecsa S.A.”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022”, tiene como propósito evaluar la gestión de cobranzas. Se identifican varias falencias en el proceso de otorgamiento de créditos, indicando que la empresa carece de procedimientos adecuados para controlar los créditos hacia sus clientes. Entre las principales deficiencias encontradas se destaca la falta de documentación que respalde la integridad crediticia de los clientes. Esta carencia dificulta la evaluación de la solvencia de los clientes para hacer frente a sus deudas, lo que, a su vez, genera un alto riesgo en la recuperación de la cartera cuestionable.

Planteamiento Del Problema

A nivel internacional, en un estudio de trabajo de investigación titulado “Auditoría de cumplimiento del Manual de Procedimientos del área de créditos y cobranza y su incidencia en la gestión de cobranza del Canal Tradicional de la Compañía Nacional de Chocolates del Perú S.A. Lima 2019” de la Universidad Tecnológica de Perú, planteó como finalidad de su trabajo, evaluar el cumplimiento de un manual de procedimientos aplicando la auditoría de gestión, la que está enlazada a una examinación del cumplimiento normativo y legal, de las operaciones que realizan las empresas para lograr sus objetivos (Chalco y Galvez, 2019).

Así mismo en otro trabajo de investigación titulado “Auditoría Financiera en Cuentas por Cobrar Comerciales para Mejorar la Gestión de Cobranzas de la Empresa PAS S.R.L., Chiclayo” de la Universidad César Vallejo tuvo como objetivo elaborar una propuesta de Auditoría financiera a las Cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa (Huamanchumo y Jara, 2020).

A nivel Nacional, en un trabajo de investigación titulada “Auditoría de Gestión al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda.” tuvo como objetivo efectuar actividades de intermediación financiera, de tal forma que al realizar el estudio se analizara la gestión del departamento, ya que no cuenta con especificaciones sobre las actividades que se deben realizar dentro del mismo, lo cual atrae problemas como: cartera vencida, pero sobre todo no realizar un preanálisis de la entrega de créditos ya que los parámetros para entregarlos no son los adecuados (Arboleda, 2019).

Así mismo, el estudio de este trabajo de investigación “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, período 2021” tuvo como objetivo realizar actividades de intermediación financiera, la misma que está sujeta a regulaciones y a principios de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario, porque existen deficiencias en los procesos de créditos realizados en la entidad, afectando la liquidez y el oportuno pago de sus deudas (Agreda, 2021).

A nivel micro tenemos el presente trabajo de investigación de Parrales (2019) cuyo tema se denomina “La Auditoría de Gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa comercializadora ecuatoriana de calzados COMECSA S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, se identificó falencias

con el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, esto se debe a que la empresa no mantiene procedimientos adecuados para controlar el crédito hacia sus clientes.

Por consiguiente Salazar (2021) indica que en su trabajo de titulación “Auditoría de gestión en el proceso de crédito y cobranza de las empresas comerciales del cantón La Libertad” de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, el objetivo de este trabajo se direcciona en evaluar la auditoría de gestión para medir los procesos de eficiencia, eficacia y efectividad en el área de crédito y cobranza de las empresas comerciales y determinar incidencia de la auditoría de gestión.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación está realizado a la empresa Comecsa S.A., instituida en el año 2014 el 30 de septiembre, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena; al presente emplea 200 personas; su misión es dedicarse a la venta de calzados para toda ocasión, ropas de vestir y artículos para todo el hogar que llamen la atención de los clientes y a su vez ofreciendo un servicio de calidad con el propósito de cubrir las necesidades de sus compradores; su visión, se programa como una empresa líder en comercialización y de productos a nivel local y nacional. Sin embargo, dentro de la empresa presenta las siguientes problemáticas:

- Falta de procedimientos adecuados para controlar los créditos a los clientes genera inconsistencia en el proceso de otorgamiento de créditos.
- Se evidencia inconsistencia a la falta de documentos que acredite la integridad crediticia, no se realiza una evaluación dentro del proceso de créditos en base a sus ingresos o gastos de futuros clientes, dichas situaciones conllevan a un alto riesgo en la recuperación de la cartera cuestionable.
- Se evidencia ausencia de control en los indicadores de gestión, falta de estandarización de control interno y ausencia de evaluaciones de eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones.

Formulación del problema

¿De qué manera contribuye la auditoría de gestión al departamento de cobranza de la empresa COMECSA S.A. del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2022?

Sistematización

¿Cuál es el procedimiento para utilizar y evaluar la gestión de cobranzas en la empresa?

¿De qué manera aporta la aplicación de evaluación de control interno COSO II a la gestión del departamento de cobranza?

¿Cómo un manual de procedimientos aporta al mejoramiento de eficiencia y eficacia al área de cobranza de la empresa?

Objetivo general

Evaluar la gestión de cobranzas a través de técnicas de auditoría para la medición de la eficiencia y eficacia al departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A.

Objetivos específicos

Determinar las fuentes bibliográficas que aborden la situación actual del departamento de cobranzas como objeto de estudio.

Diagnosticar grado de confianza y riesgo a través de técnicas de investigación para la medición de los riesgos y procesos de cobranzas.

Diseñar procedimientos de seguimiento de cobranzas para recuperar la cartera de clientes.

Justificación

La auditoría de gestión es una herramienta necesaria para mejorar la gestión de los procesos de cobranza, optimizando los recursos para el cumplimiento de sus objetivos, el presente estudio se justifica teóricamente en la recopilación de información de citas bibliográficas de varios autores. Esta información proporciona un marco teórico que sustenta la importancia de la auditoría de gestión para mejorar la gestión de departamento de cobranza. La base de esta investigación es para permitir y conocer los problemas por cual atraviesa la empresa COMECSA S.A., y la necesidad de mejorar el proceso de la gestión de cobranza para la recuperación de cartera de clientes.

Con la implementación de estas nuevas estrategias en la empresa COMECSA S.A se logrará establecer procedimientos adecuados que permitan un desarrollo eficaz, eficiente y productivo en el desempeño laboral y se pueda realizar los procesos con eficiencia, eficacia y efectividad.

El desarrollo de este estudio es beneficioso para la empresa, ya que al aplicar auditorías de gestión se mejoran los procesos operativos, se contribuirá al

cumplimiento de las políticas y metas institucionales, además permitirá tomar decisiones acertadas. También describirá cómo las auditorías de gestión afectan a la mejora de los procesos de la entidad.

Mapeo

El presente trabajo de investigación se estructura en 3 capítulos: Capítulo I marco referencial, en este se desarrolla el marco teórico de estudio, en el que se presentan las definiciones y conceptos con relación al tema de investigación. Seguido del capítulo II la metodología, donde se describe la metodología aplicada en la investigación, incluyendo los tipos y técnicas de recolección de información y finalmente en el Capítulo III resultados y conclusiones donde se indica los análisis cuantitativos y cualitativos del tema de investigación, incluyendo discusión, las conclusiones y recomendaciones que se han generado en el proceso.

Capítulo I. Marco Referencial

La auditoría de gestión en el departamento de cobranzas es un proceso esencial que permite evaluar la eficacia, eficiencia y conformidad de las operaciones relacionadas con la recuperación de cuentas pendientes. Este tipo de auditoría se centra en analizar cómo el departamento de cobranzas gestiona sus actividades para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y mejorar continuamente sus procesos.

Revisión Literaria

Se inicia destacando el artículo de investigación denominado “Auditoría de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito microfinanzas Prisma (2014-2017), con la autoría de Guillen (2020) en Lima, se centra en la problemática de la mora y el incremento de las provisiones por prestamos vencidos en las entidades acreedoras, el objetivo del estudio es determinar como la auditoría de gestión incide en la rentabilidad. La investigación es de carácter descriptivo y explicativo, y se basa en información primaria recopilada mediante encuestas y entrevistas. Los resultados muestran que la gestión crediticia en la COOPAC MFP presenta deficiencias en el reclutamiento del personal de crédito y cobranza, los procesos de evaluación para la otorgación de un crédito, la supervisión y el monitoreo de los riesgos y la cartera vencida. En conclusión, la auditoría de gestión crediticia no se realiza de manera adecuada en la COOPAC MFP. Los asesores de créditos y cobranzas no reciben capacitación constante, lo que genera un riesgo crediticio que incide de manera negativa en la rentabilidad de la cooperativa.

Por consiguiente el trabajo de titulación denominado “Auditoría de cumplimiento del Manual de Procedimientos del área de créditos y cobranza y su incidencia en la gestión de cobranza del Canal Tradicional de la Compañía Nacional de Chocolates del Perú S.A. Lima 2019”, realizado por Chalco y Gálvez (2019) en Lima, donde la principal problemática es en qué medida la Auditoría de Cumplimiento del manual de procedimientos del área de créditos y cobranza incide en la gestión de cobranza, con el objetivo principal de demostrar la incidencia de los procesos. Para la presente investigación la metodología que se utilizó fue de carácter descriptivo se tomó datos de un periodo, el objeto de estudio fue de población con técnicas de entrevista y análisis documental y así se alcanzó una revisión literaria. El resultado de este trabajo que se obtuvo fue el incumplimiento en los procesos del Manual de

Procedimiento establecido por la compañía. Las características que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo; es decir que se requiere de una implementación al Manual de Procedimiento con el fin de poder llegar al cliente de una manera directa y poder establecer un mejor control de recaudación por parte de los colaboradores que se requieran para este proceso.

El trabajo de titulación realizado por Coronel y Namuche (2020) denominado “Planificación de auditoría financiera del activo exigible para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Odín Ingeniería S.R.L, Cusco.” realizada en Chiclayo, tiene como objetivo principal identificar las falencias de la empresa y elaborar un plan de auditoría financiera del activo exigible para mejorar la gestión de cobranzas. El estudio es de enfoque cuantitativo, propositiva-explicativa. La variable independiente es la planificación de auditoría financiera y la variable dependiente es la gestión de cobranza. Los datos se recopilieron mediante observación de campo, entrevista y análisis documental. Los resultados del estudio muestran que las cuentas del activo exigible presentan saldos importantes en ambos períodos. Además, la empresa no cuenta con un área destinada a la cobranza. Por lo tanto, se concluye que la planificación de auditoría financiera del activo exigible sería de vital aporte a la gestión de la empresa. En base a los resultados, se recomienda realizar una planificación de auditoría financiera del activo exigible. Esta planificación permitirá opinar sobre la razonabilidad de las cuentas y respaldar la toma de decisiones.

La tesis desarrollada por Arboleda (2019) denominada “Auditoría de Gestión al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa De Ahorro y Crédito pequeña empresa de Pastaza Ltda.”, realizada en Ambato, tiene como objetivo analizar la gestión del departamento de crédito de la cooperativa. El estudio es de carácter cuantitativo y cualitativo, y se basa en una revisión documental, utilizando instrumentos de encuesta, entrevista y población. Los resultados del estudio muestran que el departamento de crédito presenta deficiencias en la gestión de sus procesos. En particular, las funciones de los inspectores de crédito están mal estructuradas, lo que dificulta el cumplimiento de las obligaciones del departamento. Estas deficiencias se traducen en problemas como la cartera vencida, la falta de una buena colocación de crédito y la ausencia de un preanálisis de la entrega de créditos.

La siguiente tesis titulada “Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza en la COAC “Mi Tierra” Ltda.”, cuya autoría corresponde a Tite (2022) realizado en Ambato, donde la principal problemática es lo que se ocasionó a consecuencias de COVID 19 en las entidades financieras donde se obtuvo un alto índice de morosidad en los distintos créditos, el objetivo de este trabajo es de identificar los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza, ejecutando la auditoría de gestión y emitir un informe detallando los hallazgos y recomendaciones para mejorar los procesos de crédito y cobranza. Para la presente investigación se realizó los métodos de la fase de la auditoria, con fuentes primarias utilizando instrumento de cuestionario y la técnica de encuesta permitiendo una recopilación de manera rápida y eficiente obteniendo así una amplia revisión literaria. Los resultados obtenidos en este estudio fueron de recolectar información mediante la utilización de un cuestionario de control interno y la observación de las actividades, con la recolección de dicha información se preparó un archivo permanente, guía de visita previa y el memorándum de planificación.

De acuerdo con el siguiente artículo desarrollado por Obaco et al. (2022) titulada “Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro”, tiene como objetivo realizar una auditoría de gestión para mejorar los procedimientos del departamento de créditos y cobranzas de la Diócesis de Santo Domingo. El estudio es de carácter descriptivo, y se basa en un análisis cualitativo y cuantitativo. Los resultados del estudio muestran que la Diócesis de Santo Domingo es una organización religiosa sin fines de lucro, orientada a la labor social, que financia sus actividades a través del arriendo de bienes inmuebles y otras actividades. El proceso de recuperación de cartera de la Diócesis es ineficiente, debido a la falta de solidez en su estructura y los diferentes altercados que surgen con los clientes. En base a los resultados, se recomienda a la Diócesis que considere y aplique las recomendaciones proporcionadas en el informe de auditoría. Estas recomendaciones tienen como objetivo corregir las deficiencias identificadas en el proceso de recuperación de cartera, y prevenir futuros inconvenientes que puedan afectar la eficiencia y eficacia del procedimiento.

Desarrollo De Teorías Y Conceptos

Auditoría De Gestión

De acuerdo con Paucar (2015) nos indica que la auditoría de gestión es el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir su informe profesional, vinculado a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones y el cumplimiento de sus objetivos.

Zambrano et al., (2021) la auditoría de gestión en el Ecuador es una herramienta que permite evaluar el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas, así como el control interno y la gestión. Esta evaluación solo se puede realizar con el trabajo de equipos multidisciplinarios. En el Ecuador, las organizaciones suelen realizar auditorías de gestión para medir la ejecución de programas y proyectos. El objetivo de estas auditorías es determinar si el desempeño o ejecución de los programas y proyectos se está realizando de manera económica, eficiente y eficaz.

Por otra parte Sevilla (2018) nos comenta que la Auditoría de Gestión ha sido aplicada debido a la exigencia social y avances tecnológicos que han ido creciendo en el día a día, convirtiéndose en un elemento de suma importancia para una organización y así facilitar su desarrollo y crecimiento empresarial, las empresas ofrecen créditos a sus clientes con el propósito de incrementar sus ventas, lo que implica, establecer condiciones acordes con el sector donde opera y las características de los clientes. Estas ventas a crédito son las que originan las cuentas por cobrar, para lo cual se requiere una gestión de crédito y cobranza adecuada.

Así mismo Guillen (2020) define la auditoría de gestión crediticia como el examen que realiza un profesional externo e independiente a una entidad, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión crediticia en la relación con los objetivos generales de la entidad, su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo. El resultado de la auditoría se plasma en un informe que describe la situación global de la entidad y la actuación de la dirección. La gestión de crédito es la serie de pasos para el otorgar un crédito, Un crédito es el otorgamiento de bienes y/o servicios sin tener que pagar al instante de recibirlos. La asociación debe tener una gestión de crédito que otorgue créditos solo a clientes que, de acuerdo con la información y los antecedentes a su disposición, puedan considerarse pagadores.

Auditoría de Gestión. Quishpe y Cárdenas (2016) indican que la auditoría de gestión es una herramienta que se utiliza en las organizaciones para diagnosticar, controlar, verificar y establecer recomendaciones en todos los procesos que realizan. El objetivo de la auditoría de gestión es garantizar que los procesos se están ejecutando de manera eficiente, eficaz y efectiva, para lograr los objetivos estratégicos de la organización. Existen varios motivos por los que una organización puede decidir realizar una auditoría de gestión. Uno de los motivos más importantes es establecer un control de los recursos que la organización tiene y utiliza en sus procesos. Estos recursos requieren de un control para evitar desperdicios y desviaciones que puedan disminuir la rentabilidad de la organización. Otro motivo para realizar una auditoría de gestión es identificar oportunidades de mejora en los procesos. La auditoría de gestión puede ayudar a la organización a identificar áreas en las que se puede mejorar la eficiencia, la eficacia o la efectividad de los procesos.

Heredia (2022) nos indica que su trabajo de titulación “Auditoría de gestión al área de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el período 2021” publicado por Universidad Nacional De Chimborazo, se propone desarrollar una auditoría de gestión para determinar el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos de cobranzas de la cooperativa. El objetivo de esta auditoría es fortalecer las estrategias de gestión de cobranzas y potencializar las capacidades profesionales de los oficiales de cobranzas.

Salazar (2021) en su trabajo de titulación “Auditoría de gestión en el proceso de crédito y cobranza de las empresas comerciales del cantón La Libertad” de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, evaluó la auditoría de gestión para medir los procesos de eficiencia, eficacia y efectividad en el área de crédito y cobranza de las empresas comerciales. Además, determinó la incidencia de la auditoría de gestión en la efectividad de los procesos del área de crédito y cobranza.

Fundamentos de Auditoría. Tapia et al. (2019) nos informa que, en el argot contable, el término de auditoría se suele referir a la auditoría de estados financieros. La auditoría de estados financieros es un proceso sistemático que tiene como objetivo obtener y evaluar de manera objetiva, evidencias sobre los estados financieros de una entidad, con el fin de emitir una opinión sobre si dichos estados financieros presentan razonablemente la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos

de efectivo de la entidad, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados. La auditoría de estados financieros es realizada por profesionales independientes, denominados auditores externos. Los auditores externos deben cumplir con los requisitos establecidos por las normas de auditoría, las cuales proporcionan las directrices para la realización de una auditoría de estados financieros. Los resultados de la auditoría de estados financieros se presentan en un informe de auditoría. El informe de auditoría debe contener una opinión sobre si los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de la entidad, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Alcance de la Auditoría. Por consiguiente, Rodríguez (2018) indica que por alcance de la auditoría es la "profundidad" de la auditoría en relación con los objetivos previstos. La auditoría tiene múltiples finalidades: examen periódico de los registros de la empresa, detección de errores internos, detección de fraude en la empresa, seguimiento de incumplimientos, etc. Por lo tanto, el alcance y los objetivos de una auditoría tienen diferentes significados dependiendo de quién la realiza y cuáles son las razones de esta. Según esta idea, el volumen de revisión puede entenderse como el número de revisiones. El tiempo y la documentación de la auditoría son factores importantes en todas las auditorías. El alcance de la auditoría puede variar desde simple hasta completo y puede incluir diferentes volúmenes de documentos de la empresa. Según el volumen, se determinan las actividades de auditoría necesarias para lograr los objetivos de auditoría en las circunstancias específicas, y las actividades de auditoría deben ser determinadas por el auditor de acuerdo con los requisitos de las Normas Internacionales de Auditoría.

Objetivo de la Auditoría. De acuerdo con Espino (2015) informa que el principal objetivo de la planeación de la auditoría de estados financieros será el de guiar al auditor lo más apegado posible al desarrollo de su trabajo, para evitar la pérdida de horas en buscar situaciones o áreas de riesgo en la empresa o entidad. También es importante considerar que, aunque la planeación de la auditoría de estados financieros sea bien diseñada, será imprescindible vigilar periódicamente a los auditores ayudantes en el desarrollo de su trabajo, de lo contrario podrían divagar encontrando pistas que no los llevan más que a perder tiempo.

Técnicas de Auditoria. Pintos (2018) indica que los procedimientos y técnicas de auditoria son aplicables en las auditorías de estados financieros, ayudan al auditor a obtener evidencia suficiente y competente relativa a la existencia, el tratamiento contable y la adecuada revelación de financiamientos bancarios adquiridos por la empresa.

Componentes de Control Interno. Según Munive (2019), el control interno forma parte de las funciones que realiza la dirección de la empresa, por lo que uno de sus objetivos es nutrir, proteger y asegurar que los recursos de la empresa estén bien administrados para evitar desfalcos, corrupción; velar por que estos recursos se utilicen de forma efectiva y siempre con el permiso de la alta dirección de la empresa y que la información contable proporcionada por la dirección de la empresa sea fiable y veraz, de modo que sea la información más precisa a la hora de tomar decisiones sobre los intereses de la empresa.

Ambiente de Control. Estupiñán (2016) define el ambiente de control como el entorno que establece la alta dirección de una organización, y que influye en el comportamiento de las personas en relación con el control. Es el elemento fundamental sobre el que se sustentan los demás componentes del sistema de control interno, ya que proporciona el marco para su desarrollo y funcionamiento.

Establecimiento de objetivos. es un proceso fundamental para cualquier organización. Los objetivos deben ser claros, específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales. Además, deben estar alineados con la visión y misión de la organización. La visión es una declaración de lo que la organización aspira a ser en el futuro. La misión es una declaración de la razón de ser de la organización. Ambos conceptos deben ser claros y concisos, y deben proporcionar orientación a la organización a la hora de establecer sus objetivos.

Identificación de acontecimientos. en el proceso de gestión de riesgos es identificar los acontecimientos que pueden afectar los objetivos de la organización. Estos acontecimientos pueden ser internos o externos, y pueden ser positivos o negativos.

Evaluación de riesgos. Una vez que se han identificado los acontecimientos, es necesario evaluar su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial. La

evaluación de riesgos ayuda a la organización a determinar qué riesgos son los más importantes y a priorizar sus esfuerzos de gestión de riesgos.

Respuesta a los riesgos. Es el proceso de desarrollar e implementar medidas para mitigar el impacto de los riesgos

Actividades de control. Son las políticas y procedimientos que se implementan para asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

Información y comunicación. son fundamentales para la gestión de riesgos. La información debe ser oportuna, precisa y completa, y debe estar disponible para las personas que necesitan tomar decisiones sobre los riesgos. La comunicación debe ser clara y efectiva, y debe fluir en todas las direcciones dentro de la organización.

Supervisión. Es el proceso de monitorear el proceso de gestión de riesgos para garantizar que sea efectivo.

Gestión de Créditos. Lucero (2020) nos indica que en su trabajo de titulación sobre la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Occidental del cantón Pujilí, durante el periodo 2017-2018 el objetivo es evaluar la cartera de crédito y el riesgo crediticio en el departamento para verificar si se está realizando una gestión a los créditos otorgados a sus clientes.

Estructura de departamento. Morales & Morales (2015) indica que la estructura organizacional es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de una organización. La estructura organizacional representa las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo de una organización para después coordinarse y orientarse al logro de los objetivos. El departamento de créditos es una unidad organizativa que se encarga de gestionar el riesgo crediticio de una empresa. Este departamento debe existir en todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o volumen de facturación. La estructura del departamento de créditos puede variar en función del tamaño y la complejidad de la organización. En las empresas pequeñas, el departamento de créditos puede estar integrado por una sola persona que se encarga de todas las funciones relacionadas con el crédito y la cobranza. En las empresas grandes, el departamento de créditos puede estar dividido en varias unidades, cada una de las cuales se encarga de una función específica, como

la evaluación de riesgos, la administración de cuentas por cobrar o la recuperación de deudas.

Políticas de Crédito. Montesdeoca (2015) nos indica que son un instrumento importante para incrementar las ventas, pero también pueden representar un riesgo si no se consideran factores vitales como la capacidad real de pago del cliente o su historial crediticio. En estos casos, el proceso de cobranza debe ser más riguroso, adaptándose al comportamiento de cada cliente para garantizar la disminución de las cuentas incobrables.

Plazos de Créditos. Según Díaz (2017) , nos indica que el plazo de un crédito es el tiempo que se tiene para pagarlo. En los préstamos personales suele ser menor que en las hipotecas, y depende de factores como el importe solicitado y el bien que se desea adquirir. El plazo se expresa en días, meses o años, y puede ser único, determinado o fijo. Por ejemplo, un plazo de 30 días, 180 días o un año. También puede ser un plazo determinado con pagos parciales, mensuales o trimestrales. Por ejemplo, un plazo de 1 año con pagos mensuales, o un plazo de 2 años con pagos trimestrales.

Otorgamiento de créditos. Según Valencia (2016) el otorgamiento del crédito es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, nos debe garantizar la generación de una cartera sana. Los modelos son las herramientas fundamentales que nos permiten medir el riesgo que asumimos y fijar los niveles admisibles, pues para realizar este procedimiento es necesario fijar distintos componentes en el contrato de crédito de acuerdo con las necesidades de los clientes.

Gestión de Cobranzas. Es el proceso de gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados por una empresa. También incluye la administración y el control de la cartera de clientes, con el objetivo de garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos.

Políticas de cobranzas. Bustios y Chacon (2018) confirman que son procedimientos, condiciones y seguimiento del cobro de las deudas y cuentas por cobrar. En base a criterios como procedimientos y calidad del crédito, que implica control de calidad de las cuentas y criterios para tramitar las solicitudes de créditos. Otro criterio las condiciones de crédito, que implica los términos bajo las cuales el

crédito otorgado debe ser liquidado. Por último, está el esfuerzo del cobro, que incluye los métodos de cobranza de deudas vencidas.

Fundamentos legales

En la constitución de la República del Ecuador, en el artículo 212, nos indica que:

Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley: 1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 103)

Por consiguiente, el artículo 213 de la sección Cuarta de la Constitución de la Republica del Ecuador nos indica:

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 106)

Conforme a lo estipulado en la Norma Internacional ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad (2015) señala lo siguiente “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p. 8).

Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

En la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, ley No. 2002 – 73 2017 artículo 21 Capítulo 3 Sección 1 menciona que:

La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo con principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

Capítulo II. Metodología

Diseño De La Investigación

Los tipos de investigación que se implementaran en el objeto de estudio, permitirá afirmar y describir todos los procesos que se quieran realizar dentro de la empresa COMECSA S.A. y si esta cumple o no con los procedimientos que se establezcan dentro de la compañía, a continuación, se detalla los tipos de investigación que se van a utilizar:

Se aplicará un enfoque cualitativo donde se realizará una recolección de datos para poder realizar las preguntas de investigación y poder obtener resultados y elaborar un reporte en base al trabajo.

El alcance del estudio será exploratorio y descriptivo. En la fase exploratoria, se explorarán las problemáticas existentes en la gestión de los procesos en el departamento de cobranzas, mediante la revisión de documentos y la obtención de información más amplia. Esta información se utilizará para interpretar y profundizar la investigación del proyecto. En la fase descriptiva, se visualizará y reconocerá la problemática que existe dentro del departamento.

Diseño de la investigación – no experimental de carácter transversal.

Métodos De La Investigación

Debido a la naturaleza de la investigación se utilizarán los métodos de investigación deductivo, inductivo y analítico para verificar si se cumple con los objetivos en el presente trabajo.

Método Inductivo

El método inductivo según Suárez (2023) el método inductivo es un enfoque científico ampliamente utilizado en diversas disciplinas, como la biología, la psicología, la sociología y la física. Este enfoque permite a los investigadores analizar y comprender fenómenos naturales y sociales, y utilizar esta información para desarrollar nuevas teorías y soluciones a problemas prácticos. En el contexto de la investigación sobre la escasa aplicación de la auditoría de gestión en los procesos de cobranzas de las empresas, el método inductivo puede ser utilizado para obtener información que contribuya al desarrollo de la investigación.

Esta información puede incluir datos sobre las causas de la escasa aplicación de la auditoría de gestión, las consecuencias de esta situación, y las posibles soluciones. Los investigadores pueden utilizar una variedad de métodos para recopilar información a través del método inductivo, como la observación, la entrevista, la encuesta y el análisis de documentos.

En el caso de la investigación sobre la escasa aplicación de la auditoría de gestión en los procesos de cobranzas de las empresas, los investigadores podrían entrevistar a funcionarios de las empresas, realizar encuestas a los empleados, y analizar documentos relacionados con la auditoría de gestión. La información recopilada a través del método inductivo puede ser utilizada para desarrollar una comprensión más profunda de las causas de la escasa aplicación de la auditoría de gestión, y para identificar posibles soluciones.

Método Deductivo

Según Suárez (2023), este método es un proceso lógico que parte de premisas generales y utiliza la lógica para llegar a conclusiones específicas. Este método se usa comúnmente en matemáticas y otras disciplinas formales y se considera un enfoque más riguroso y estructurado que la inducción. En lugar de comenzar con observaciones específicas y luego generalizar, el método deductivo comienza con una teoría general y luego usa la lógica para sacar conclusiones específicas.

Consiste en tomar conclusiones generales de la investigación para obtener explicaciones particulares. En el caso de la auditoría de gestión, este método se utiliza para detectar anomalías en los procesos de la empresa. Para ello, se inicia con la interpretación de los supuestos, que son las hipótesis o creencias que se tienen sobre el funcionamiento de los procesos. A partir de estos supuestos, se generan conclusiones generales sobre el funcionamiento de los procesos.

Método Analítico

Los métodos analíticos son especialmente útiles en campos de estudio nuevos e inexplorados, o en estudios descriptivos, porque utilizan herramientas que revelan relaciones importantes y características fundamentales del objeto de estudio (Suárez, 2023).

La investigación se convierte en un proceso de estudio valioso, ya que permite conocer a profundidad el entorno de la empresa, así como a las personas involucradas

en la problemática, en relación con el conocimiento de la gestión del departamento de cobranzas.

Técnicas de investigación

Entrevista

La entrevista es una herramienta eficaz para obtener información, se trata de un instrumento de ayuda para la aplicación de proyectos de investigación. Feria Ávila et al. (2020), definen y argumentan como una oportunidad donde el investigador requiere datos sobre el tema de estudio, basado en la comunicación establecida entre investigador y el objeto de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema de investigación.

Encuesta

La encuesta es un método de recopilación de datos realizadas a personas a través de preguntas acertadas que garantice que la información obtenida pueda ser analizada. Feria Ávila et al. (2020), nos indica que la encuesta es considerada como una entrevista por cuestionario, que se constituye como un instrumento metodológico que permite que se aplique en la práctica, utilizando un formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el objeto de estudio.

Para este tipo de investigación se empleará la entrevista como técnica de investigación, la cual será aplicada al personal que forma parte de departamento de cobranzas de Comecsa S.A., con la única finalidad de obtener el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y permitiendo juntar toda información de los procesos de gestión de cobranzas. Para esto se realizará un cuestionario estructurado de preguntas.

Población y Muestra

Población

La población es el conjunto de todos los elementos a los que se refieren un trabajo de estudio. Gallardo (2017), la define como un conjunto de fenómenos que debe cuantificarse para un determinado componente, y que debe ser integrados en el conjunto de N entidades implicadas en un estudio particular para una determinada característica.

En la determinación del diseño de muestreo, se considerará como población a las personas involucradas directamente en el departamento de cobranzas. Se aplicarán entrevistas al jefe de cobranzas, quien es considerado representativo de la población.

Tabla 1*Población de COMECSA S.A.*

Áreas	Cargo	No.	Porcentaje
Administración	Gerente General	3	33%
	Jefe Administrativo		
Contabilidad	Supervisor	2	22%
	Contador		
	Asistente contable		
Créditos y Cobranzas	Jefe de Crédito y Cobranzas	2	22%
	Supervisor		
Marketing y Ventas	Jefe de ventas	2	22%
	Supervisor		
TOTAL		9	100%

Nota. Población sobre la que se aplicó la encuesta.

Elaborado por: Katherine Reyes

Recolección y procesamiento de datos

En el trabajo de investigación como técnica de recopilación de información se empleará entrevistas con la finalidad de obtener información pertinente y real, por tanto, acerca de las particularidades de aplicar una auditoría de gestión en la empresa partir de los datos que se van a evidenciar físicamente se lograran tomar decisiones favorables para la investigación, es por ello por lo que se utilizan esta técnica.

Se estructuran preguntas con la variable y sus dimensiones y así obtener información relevante y de procedimientos que se desarrollaran en el departamento durante el periodo que se va a evaluar.

Como técnica de instrumento se aplicará preguntas abiertas para el levantamiento de información. De este modo una vez efectuada las entrevistas tanto como información de la empresa y el COSO II, se elaborarán mediante tablas Excel para obtener e interpretar los resultados y con este dar paso a las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Capítulo III Resultados y Discusión

Análisis de datos (cualitativos o cuantitativos)

Se utilizaron técnicas de entrevista al jefe de cobranzas y la encuesta para los involucrados de la empresa, por último, se aplicó el instrumento de cuestionario de control interno COSO II, para el análisis y recolección de datos sobre la información y los procedimientos de control interno en el departamento de cobranzas, con el propósito de obtener un sustento confiable sobre la situación de la empresa.

Anáisis de entrevista – Jefe de Cobranzas

Pregunta 1: ¿Existe una estructura orgánica funcional en el área de cobranzas?

Resultados 1: No hay suficiente evidencia para afirmar que el departamento de cobranzas se rige efectivamente a través de un organigrama. En particular, no se menciona si el organigrama está actualizado, visible y accesible para todos los empleados, y si se llevan a cabo reuniones regulares para revisarlo, sería necesario recopilar más información sobre el funcionamiento del departamento de cobranzas.

Pregunta 2: ¿Se han planteado objetivos para el área de cobranzas?

Resultados 2: El departamento de cobranzas tiene establecido los objetivos, pero no son claros, esto dificulta para evaluar al personal en su desempeño, la cartera de clientes se evidenció que hay cuentas del año 2016 con inconsistencias. No se están cumpliendo con las metas establecidas.

Pregunta 3: ¿El personal de cobranzas conoce de los procesos de otorgación de créditos?

Resultados 3: El personal de cobranzas no posee un conocimiento adecuado de los procesos de otorgación de créditos. Esta falta de conocimiento genera dificultades en la comunicación con los clientes morosos, ya que el personal de cobranzas no puede comprender las circunstancias que llevaron a los clientes a caer en mora. Falta de capacitación hacia al personal, no existe registro alguno que los capaciten constantemente de cómo deben tratar al cliente, esto podría resultar en direcciones menos efectivas para la recuperación de pagos y podría afectar la eficacia general del departamento de cobranzas.

Pregunta 4: ¿Qué procedimientos se utilizan para la gestión de cobros?

Resultados 4: Dentro del departamento de cobranzas existen procesos para gestionar las cuentas de los clientes, pero no se evidencia que estas se estén aplicando de manera que agilite el proceso de cobros, no hay documentación donde indique que

se comunicó al cliente de sus pagos atrasados y que este haya sido recibido, no hay seguimiento por parte de los recaudadores en visitarlos, esperan que la cuenta este vencida completamente para gestionar, esto indica que no se realiza una gestión efectiva de la misma. Existe dos sistemas, uno donde estan clientes que obtuvieron créditos de años atrás de 2016 y el actual, así mismo no se evidencia de estos procesos donde se verifique la gestión de estos antiguos clientes, esto dificultad que la cartera baje su morosidad y existiría el riesgo de que no sean canceladas estas cuentas.

Pregunta 5: ¿Existen políticas definidas sobre el límite de créditos a otorgar a los clientes?

Resultados 5: No existe un proceso formal para evaluar la capacidad de pago de los clientes y establecer límites de créditos adecuados. Existen políticas, pero estas no se evidencian, no se encuentran visibles, se evidenció que no existe una evaluación sobre la capacidad del cliente a pagar un crédito, donde se verifiquen sus ingresos y gastos. Esto representa un mayor riesgo de impago en la recuperación de cartera de clientes.

Pregunta 6: ¿Cuál es el procedimiento para la recuperación de cartera vencida de sus clientes?

Respuesta 6: En el caso de la cartera vencida se realiza lo que es la visita domiciliaria, esperando obtener una respuesta de cliente, pero solo notifican de sus valores vencidos y no establecen una estructuración de la deuda en presencia de cliente, además se indica que debe acercarse a realizar el pago, esta no es una manera efectiva de manejar adecuadamente las cuentas del cliente. No se evidencia que exista un procedimiento que indique o defina que opción puede haber para una reestructuración de deuda con plazos establecidos en porcentajes y montos. De mismo modo la cartera especial se realiza la gestión, pero con cartas legales, en algunos casos se complica porque el cliente no quiere cancelar y esto dificulta que la cobranza sea efectiva.

Pregunta 7: ¿Qué métricas clave se utilizan para evaluar el rendimiento del departamento de cobranza?

Resultados 7: Existe un índice de morosidad alto de cuentas por cobrar a clientes antiguos, los recaudadores se manejan por sectores, pero no hay un indicador o no se identifica si se aplican alguna evaluación en cuanto a la tasa de morosidad y sobre la capacidad del recaudador para que esta sea reducida y no dificulte la cobranza.

Análisis de Encuesta

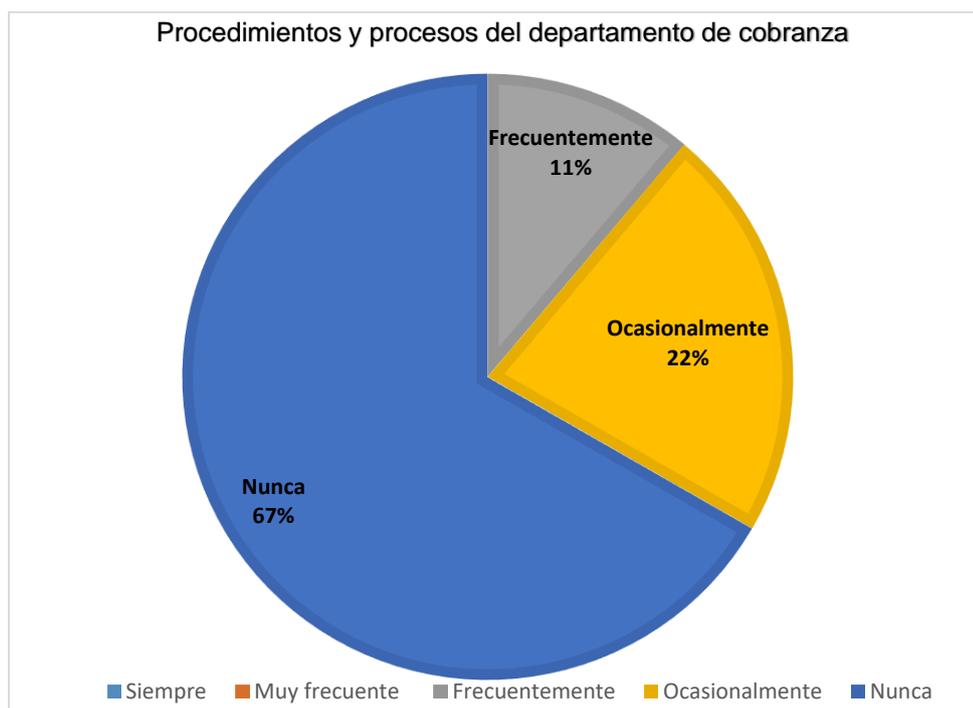
Variable: Auditoría de Gestión

Dimensión 1: Auditoría de Gestión

Pregunta 1: ¿Con qué regularidad se han evaluado los procedimientos y procesos en el departamento de cobranza mediante auditorías de gestión?

Figura 1

¿Con qué regularidad se han evaluado los procedimientos y procesos en el departamento de cobranza mediante auditorías de gestión?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

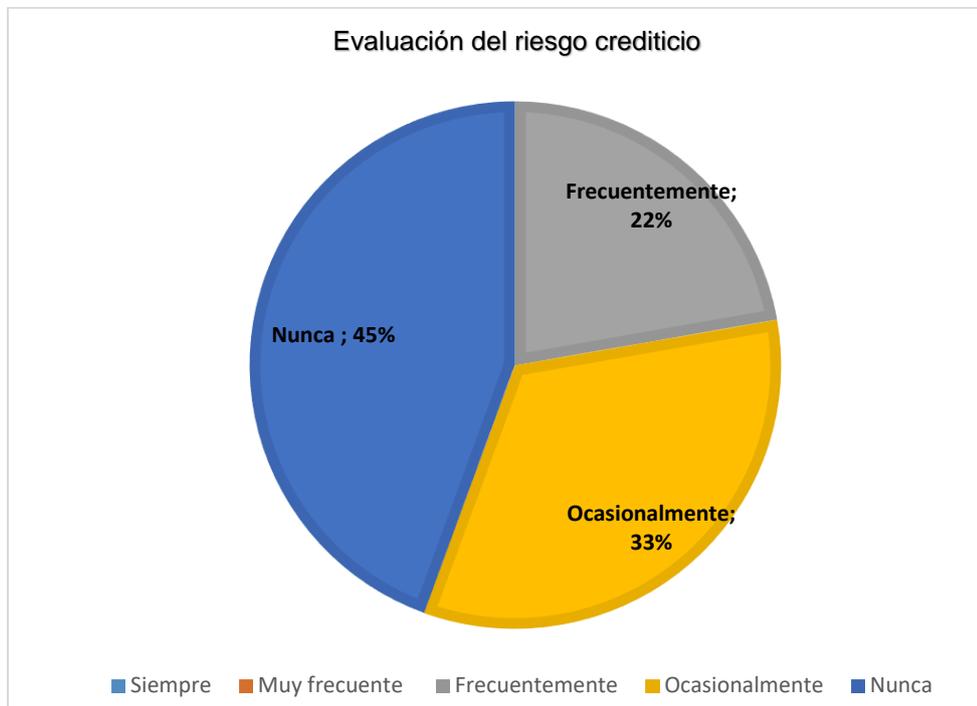
A través de la gráfica se revela que el 67% nunca se ha evaluado mediante auditorías de gestión, este resultado reafirma que no están siendo gestionados de forma efectiva a los procedimientos y procesos del departamento de cobranzas.

Dimensión 2: Componentes de Control Interno

Pregunta 2: ¿Cree que el departamento de cobranzas evalúa de manera adecuada el riesgo crediticio antes de conceder créditos?

Figura 2

¿Cree que el departamento de cobranzas evalúa de manera adecuada el riesgo crediticio antes de conceder créditos?



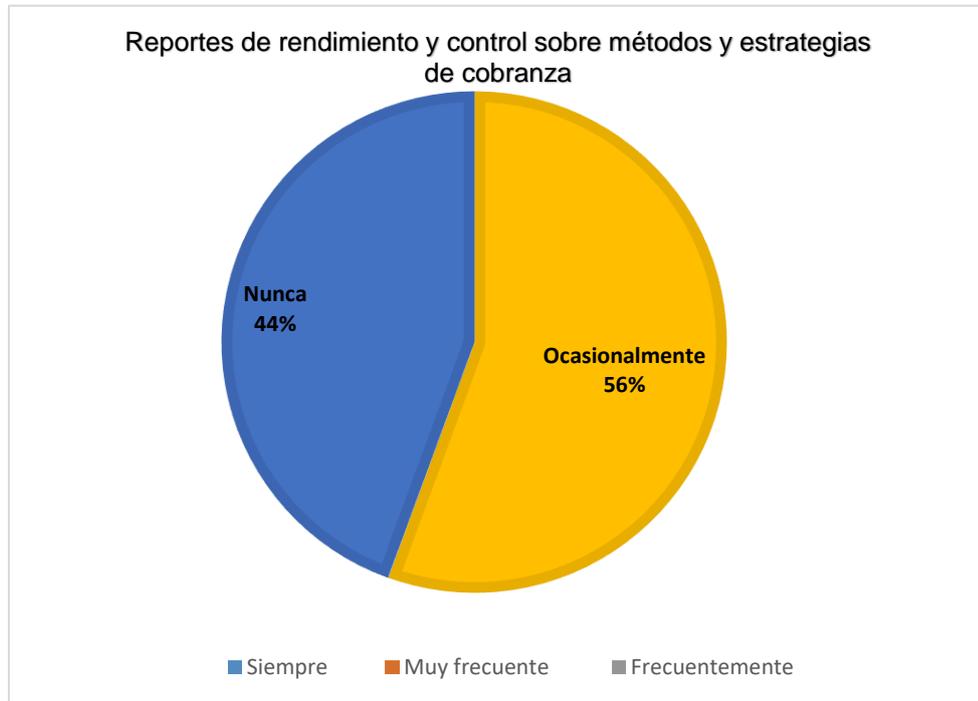
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Conforme a los resultados de la gráfica, se muestran que el 45% nunca y el 33% ocasionalmente, se evalúan adecuadamente el riesgo crediticio antes de conceder créditos, así mismo se identifica que este proceso no se lo realiza de manera efectiva.

Pregunta 3. ¿Se elabora reportes de rendimiento y control sobre métodos y estrategias de cobranza?

Figura 3

¿Se elabora reportes de rendimiento y control sobre métodos y estrategias de cobranza?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

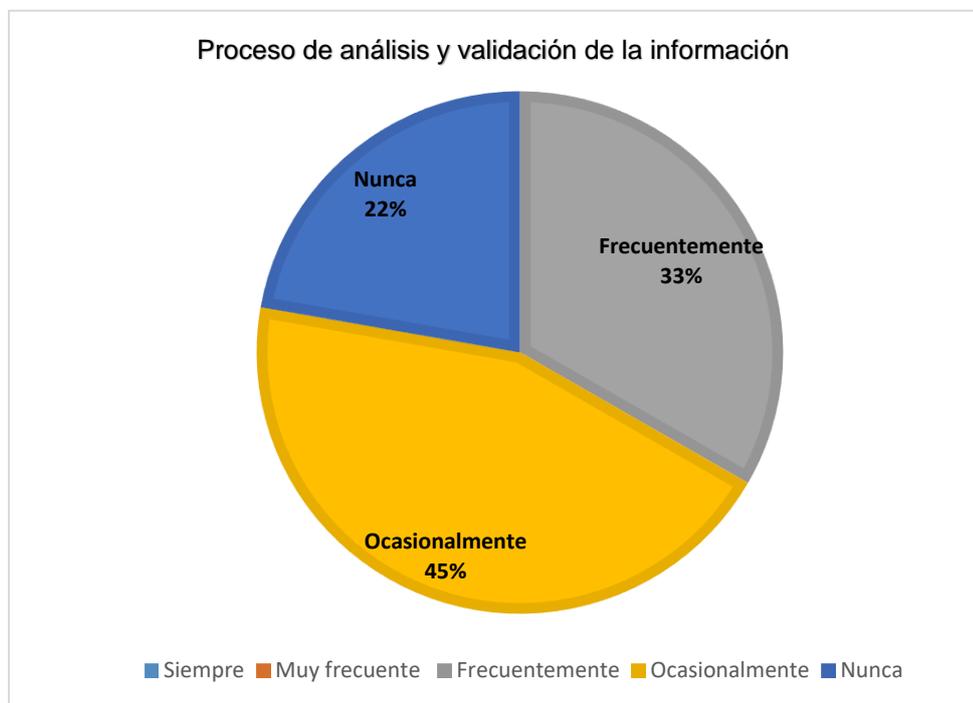
Con la observación de los resultados se muestra que el 56% ocasionalmente no se elaboran estos reportes, este resultado indica que la empresa debe comprometerse y cumplir con la elaboración de estos reportes para ayuda y mejora de la gestión de cobranza y así mismo debería realizarse con claridad para que sean fáciles de interpretar.

Dimensión 3: Gestión de Créditos

Pregunta 4: ¿La empresa contempla el proceso de análisis de información de cobranzas, organiza y valida la información posteriormente?

Figura 4

¿La empresa contempla el proceso de análisis de información de cobranzas, organiza y valida la información posteriormente?



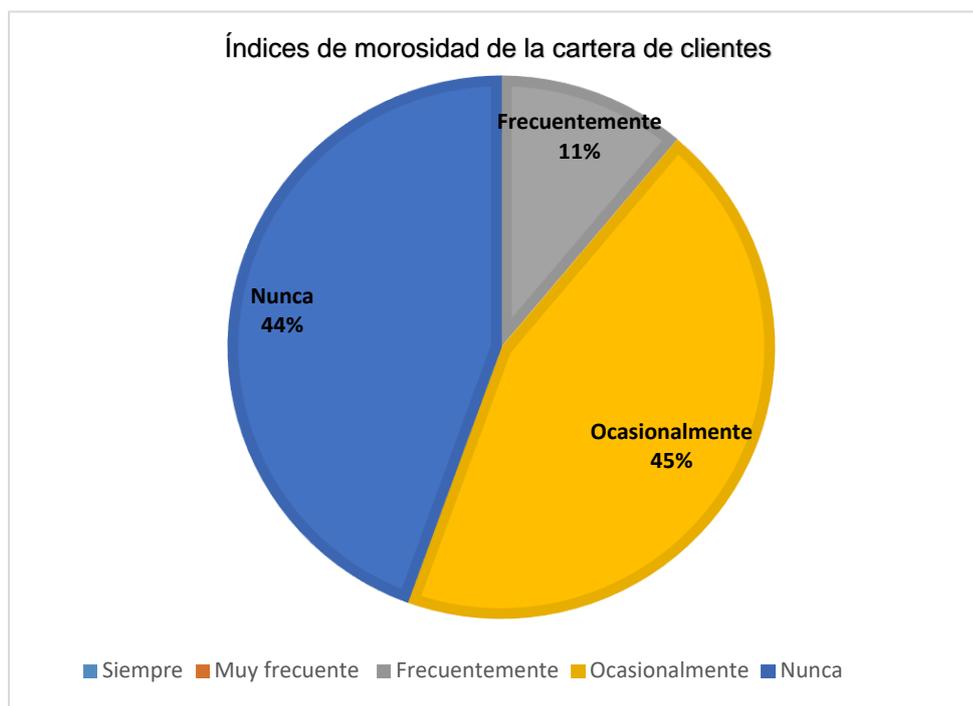
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

De acuerdo con los resultados de la gráfica el 45% ocasionalmente no aplican procesos dentro del departamento de cobranzas, esto implica un riesgo en el análisis de información, lo que resultaría dificultades al identificar y solucionar problemas relacionados con la validación posteriormente para la toma de decisiones sobre la gestión.

Pregunta 5: ¿La empresa evalúa a través de índices de morosidad la cartera de clientes?

Figura 5

¿La empresa evalúa a través de índices de morosidad la cartera de clientes?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

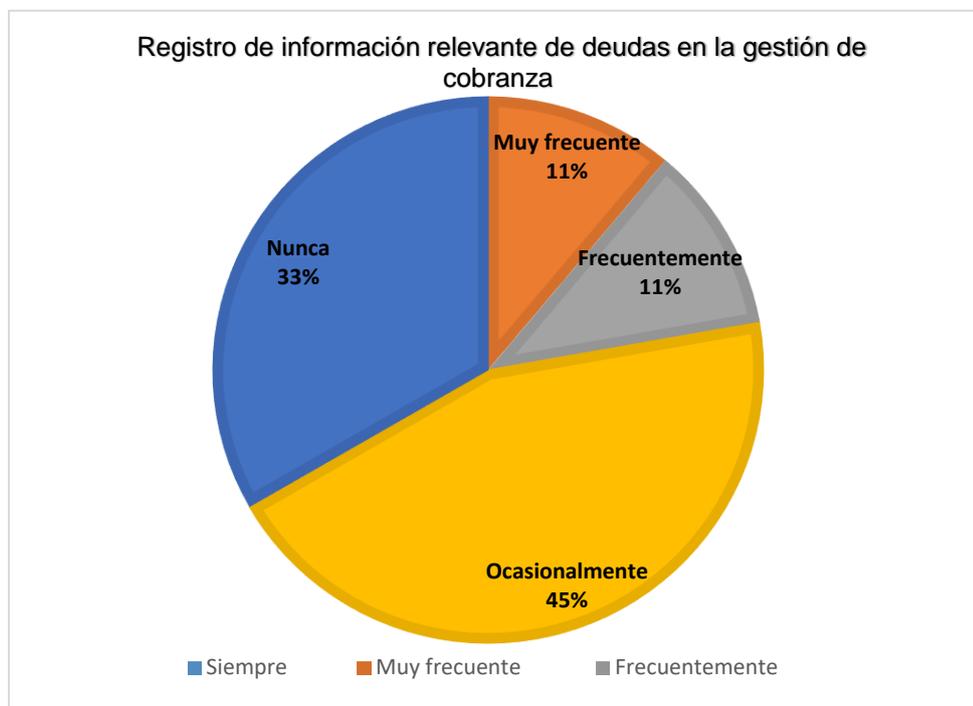
Conforme a los resultados se muestra el 45% ocasionalmente y el 44% nunca se evalúan a través de índices, este resultado es un riesgo dentro de departamento como para la empresa, ya que, si no existe una evaluación de cartera, no recuperaría y no se identificaría a los clientes con riesgo de impago.

Dimensión 4: Gestión de Cobranzas

Pregunta 6: ¿La empresa registra información relevante de deudas para agilizar la gestión de cobranza?

Figura 6

¿La empresa registra información relevante de deudas para agilizar la gestión de cobranza?



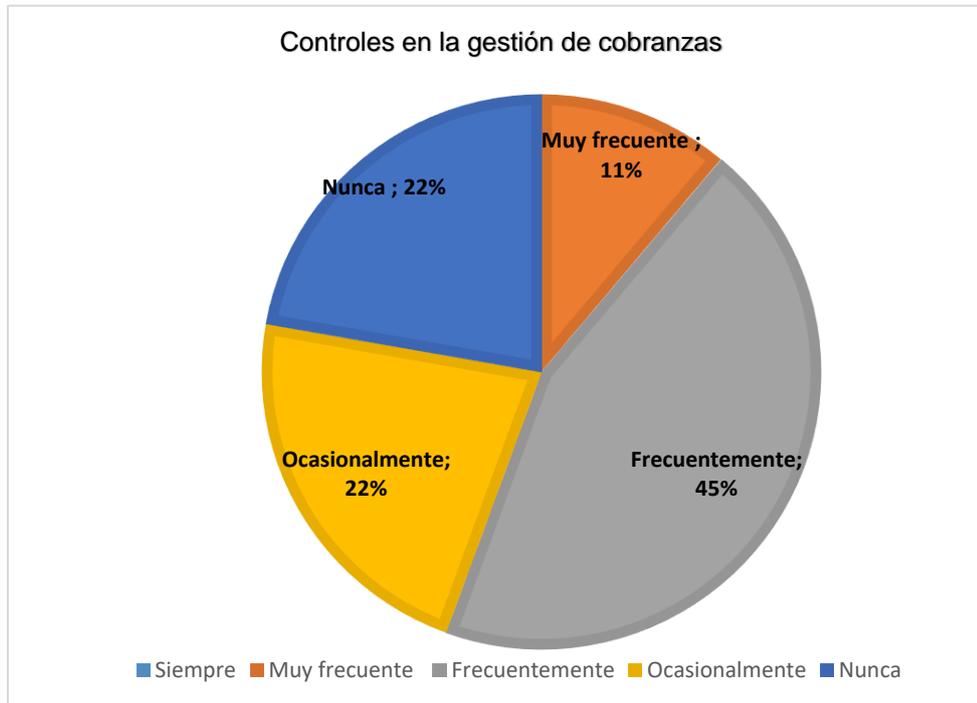
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

En función a los datos de la gráfica, el 45% respondió que ocasionalmente se registra la información, este resultado da a conocer que el departamento no registra de manera constante la información, esto provocaría que la gestión de la cobranza sea más lenta, menos eficiente y efectiva.

Pregunta 7: ¿Se aplican controles en la gestión de cobranzas mediante documentos, facturas y pagares?

Figura 7

¿Se aplican controles en la gestión de cobranzas mediante documentos, facturas y pagares?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

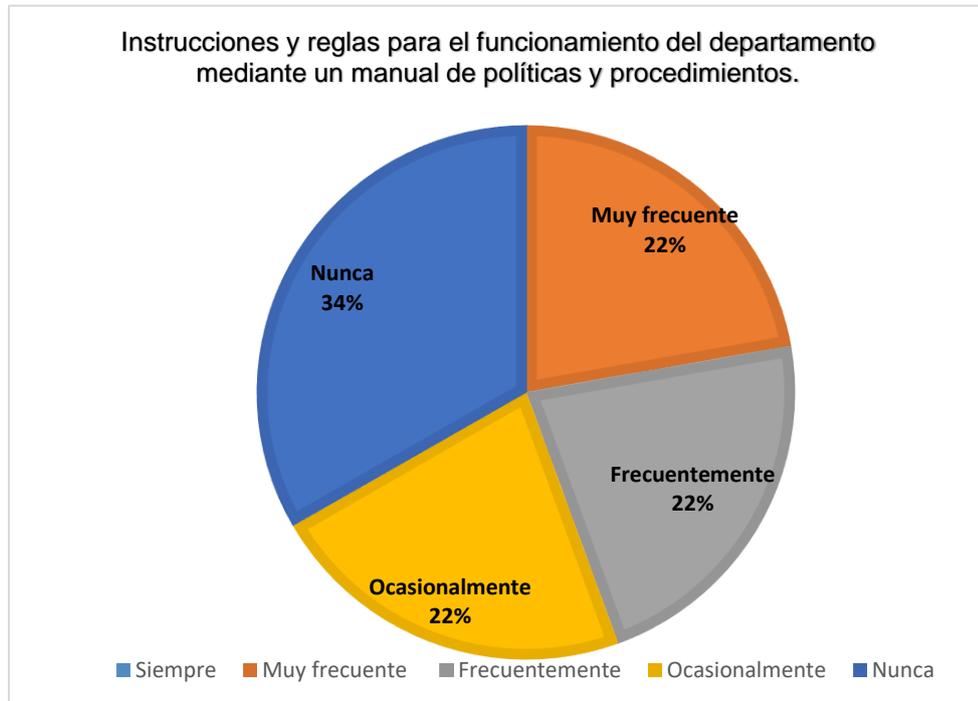
Según la gráfica indica que el 44% entre nunca y ocasionalmente no existe control, en la gestión de recaudación mediante instrumentos, pero que frecuentemente se emite documentos, este resultado muestra que no tiene veracidad de que se emite dichas documentaciones, se debería establecer un control más efectivo para ayudar a garantizar la gestión de cobranza.

Dimensión 5: Marco Normativo Legal

Pregunta 8: ¿La empresa emite, describe instrucciones y reglas para el funcionamiento del departamento de cobranzas mediante un manual de políticas y procedimientos?

Figura 8

¿La empresa emite, describe instrucciones y reglas para el funcionamiento del departamento de cobranzas mediante un manual de políticas y procedimientos?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta.

Tal como indican los resultados de la encuesta el 34% nunca y el 22% ocasionalmente, no emiten y se describe instrucciones para el funcionamiento. Este resultado indica que no se aplica este manual con los lineamientos y reglas que deben seguir los cobradores para realizar su trabajo, no se identifica que existieran o fueran visibles dentro de departamento.

Discusión

Por medio de los resultados obtenidos a través de las técnicas de investigación a la evaluación del departamento de cobranzas en COMECSA S.A. revela lo siguiente en el análisis de la entrevista:

- Falta de conocimientos sobre la estructura orgánica, no se visualiza, que identifique dicha información en el área.
- Falta de objetivos definidos en el área de cobranzas, dificulta la evaluación de desempeño del personal.
- Se observa la ausencia de conocimientos en los procesos de créditos como verificación documental que soporte la integridad de crédito.
- Ineficiencias en la gestión de cobranzas: falta de procesos efectivos, comunicación y seguimiento en el departamento.
- Ausencia de proceso formal y visibilidad en el establecimiento de los límites de crédito.
- Se observa ineficacia en la gestión de cartera vencida, al cumplimiento de procedimientos y estrategias de recuperación de deudas.
- Se observa falta de evaluación y estrategias para reducir índice de recaudación de cuentas antiguas.

Por otro lado, en el estudio denominado Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza en la COAC “Mi Tierra” Ltda.” de la autora Tite (2022), señala incumplimiento de los requisitos del proceso crediticio. Por lo tanto, según el manual de crédito, los requisitos de documentación se deben incluir en el perfil de socio, razón por la cual no se verificaron los documentos que integraron la documentación del proceso crediticio. Similar al estudio realizado en COMECSA S.A. donde nos resultó que no siguen una estructura definida para los procesos de otorgamiento de créditos, además que no se da el debido control a la gestión de cobranzas.

En los resultados de la encuesta sobre auditoría de gestión indican los siguientes resultados:

- La empresa no es sometida a evaluaciones periódicas en los procesos y procedimientos en el departamento de cobranzas conllevando un alto índice de cartera vencida en los clientes.

- Se observa que el departamento de cobranzas no evalúa los créditos de manera efectiva controlando el riesgo crediticio.
- En la empresa no se observa documentación de reportes de rendimientos al control de la gestión de cobranzas, esto conlleva a no tomar decisiones acertadas.
- En el departamento de cobranzas se observa que no se analiza la información de la recaudación de cobros, esta documentación es guardada sin ser evaluada.
- Falta de evaluación a través de índices de morosidad a la cartera de clientes esto conlleva a un impacto negativo y riesgo dentro de departamento de cobranzas.
- Falta de registro de información clave para optimizar el proceso de recaudación de deudas.
- Falta de implementación de llevar un orden de registros de documentos que revelen la información de los pagos recaudados en el departamento.
- Falta de aplicación, visibilidad de instrucciones y reglas para el funcionamiento del manual de políticas en el departamento de cobranzas.

Así mismo en la tesis titulada Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, escrito por Agreda (2023), utilizó los resultados de la encuesta de auditoría de gestión de la empresa COMECSA S.A., los resultados de ambas encuestas indican que la frecuencia de las auditorías es insuficiente, lo que tiene implicaciones directas para la eficacia y eficiencia de los procedimientos de cobranza. La ausencia de una auditoría puede afectar los intereses financieros de la empresa y la experiencia del cliente. Ambos análisis coinciden en que la falta de medidas de seguimiento representa una debilidad significativa en el sistema de control interno del departamento de cobro de deudas. Ambas organizaciones deberían considerar implementar medidas para mejorar el seguimiento de los procesos de cobro de deudas.

El cuestionario de control interno destaca deficiencias en diversos componentes, lo que pone en riesgo la eficacia general de los procesos de cobranza. Es evidente la necesidad de fortalecer el control interno para mitigar los riesgos

asociados con la gestión de cobranzas. La implementación de procedimientos de seguimiento de cobranzas es identificada como crucial para una gestión efectiva de la cartera vencida y especial. La definición clara de responsabilidades, frecuencias de seguimiento y acciones específicas se plantea como un imperativo para abordar los desafíos asociados con los clientes morosos.

Por consiguiente, el trabajo titulado, auditoría de gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa COMECSA S.A escrito por Parrales (2019), señaló que se identificaron deficiencias en la eficiencia del cumplimiento en la aplicación de los indicadores gestión con los procesos de acreditación y recuperación. Se sugiere que estos procedimientos no se implementan efectivamente, lo que podría deberse a deficiencias en la recuperación de cartera y cobertura de objetivos institucionales.

En el presente estudio de la misma empresa en el año 2022, mediante la implementación de indicadores de gestión del departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A. se destaca la eficiencia del tiempo promedio de recuperación, se evidencian oportunidades para fortalecer las acciones de cobranza y mejorar la gestión del tiempo, especialmente en el bajo porcentaje de cuentas cobradas dentro del plazo. Ambos análisis resaltan la importancia de los indicadores de gestión para evaluar y mejorar los procesos relacionados con el crédito y la cobranza en la empresa.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA
EMPRESA COMECSA S.A. DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2022.**



**AUDITORIA DE GESTIÓN
EMPRESA COMECSA S.A**

**Auditora
Srta. Katherine Reyes Reyes**

MARCAS	SIGNIFICADO
O. T	Orden de trabajo
N.I. A	Notificación de inicio de Auditoría
N.V. I	Narrativa de visita de instalaciones
A. F	Análisis FODA
PGA	Plan general de auditoría
O. E	Organigrama de la empresa
E. J.C.	Entrevista Jefe de Cobranzas
C.E.C. I	Cuestionario de evaluación de control interno
M.C. I	Matriz de Componentes de Control Interno
D.R	Detección de riesgos
M.R. A	Medición de riesgo auditoria
H	Hallazgos
I.A	Informe de Auditoría

Planificación de Auditoria

COMECSA S.A. AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022		Pag:	REF.
		1/1	P.A.
PROGRAMA DE AUDITORIA			
No	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO POR TIEMPO
PLANIFICACION PRELIMINAR			
1	Elaborar orden de trabajo	O. T	Katherine Reyes 1 día
2	Elaborar notificación de inicio de la auditoría	N.I. A	Katherine Reyes 1 día
3	Visita preliminar a las instalaciones de la empresa	N.V. I	Katherine Reyes 1 día
4	Preparar FODA	A. F	Katherine Reyes 1 día
5	Elaborar el Plan General de Auditoría	PGA	Katherine Reyes 2 días
6	Obtener organigrama de la empresa	O. E	Katherine Reyes 1 día
PLANIFICACION ESPECIFICA			
7	Entrevista a jefe de departamento de cobranzas	E. J.C.	Katherine Reyes 1 día
EJECUCION			
8	Elaborar y aplicar el cuestionario de evaluación del control interno sobre el funcionamiento de los controles existentes en el departamento de cobranzas	C.E.C. I	Katherine Reyes 2 días
9	Elaboración de matriz de puntajes obtenidos de los componentes	M.C. I	Katherine Reyes 2 días
10	Determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo de auditoría	D.R	Katherine Reyes 1 días
11	Medición de riesgos de auditoría	M.R. A	Katherine Reyes 1 días
INFORME			
12	Redactar la hoja de hallazgos con las conclusiones y recomendaciones	H	Katherine Reyes 4 días
13	Emitir el informe de auditoria	I.A	Katherine Reyes 4 días
Realizado por: Katherine Reyes Reyes		Fecha: 31-10-2022	
Revisado por:			

Orden de Trabajo**O.T**

Srta.

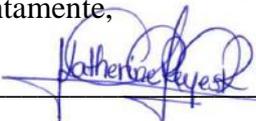
Katherine Reyes Reyes

Presente. –

Se emite la orden de trabajo No 001, para la realización de una Auditoría de Gestión a los procesos de cobranzas de la empresa COMECSA S.A., durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, el objetivo de la auditoría es determinar lo siguiente:

- ✓ Diagnóstico de la situación actual al departamento de cobranzas.
- ✓ Aplicar el cuestionario de Control COSO II a los procesos del departamento de cobranzas para identificar los riesgos y evaluar su nivel de exposición.
- ✓ Analizar los resultados de la evaluación para identificar las oportunidades de mejora y formular recomendaciones.

Atentamente,



Supervisor

Notificación de inicio de Auditoría**N.I.A**

Eco.
Mirian Valdivieso
Gerente General COMECSA S.A.
Ciudad. –

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente le notificamos que, en cumplimiento a la orden de trabajo No. 001, nos encontramos realizando una auditoría de gestión a los procesos de cobranzas de la empresa COMECSA S.A., con corte al 31 de diciembre de 2022. La indicada auditoría se plantea los siguientes objetivos:

- ✓ Diagnóstico de la situación actual al departamento de cobranzas.
- ✓ Aplicar el cuestionario de Control COSO II a los procesos del departamento de cobranzas para identificar los riesgos y evaluar su nivel de exposición.
- ✓ Analizar los resultados de la evaluación para identificar las oportunidades de mejora y formular recomendaciones.

Para la correcta ejecución de la auditoría de gestión se le solicita comunicar al personal sobre el trabajo a realizarse en la entidad, con el objetivo de obtener información necesaria y oportuna para el cumplimiento del trabajo de auditoría.

Atentamente,



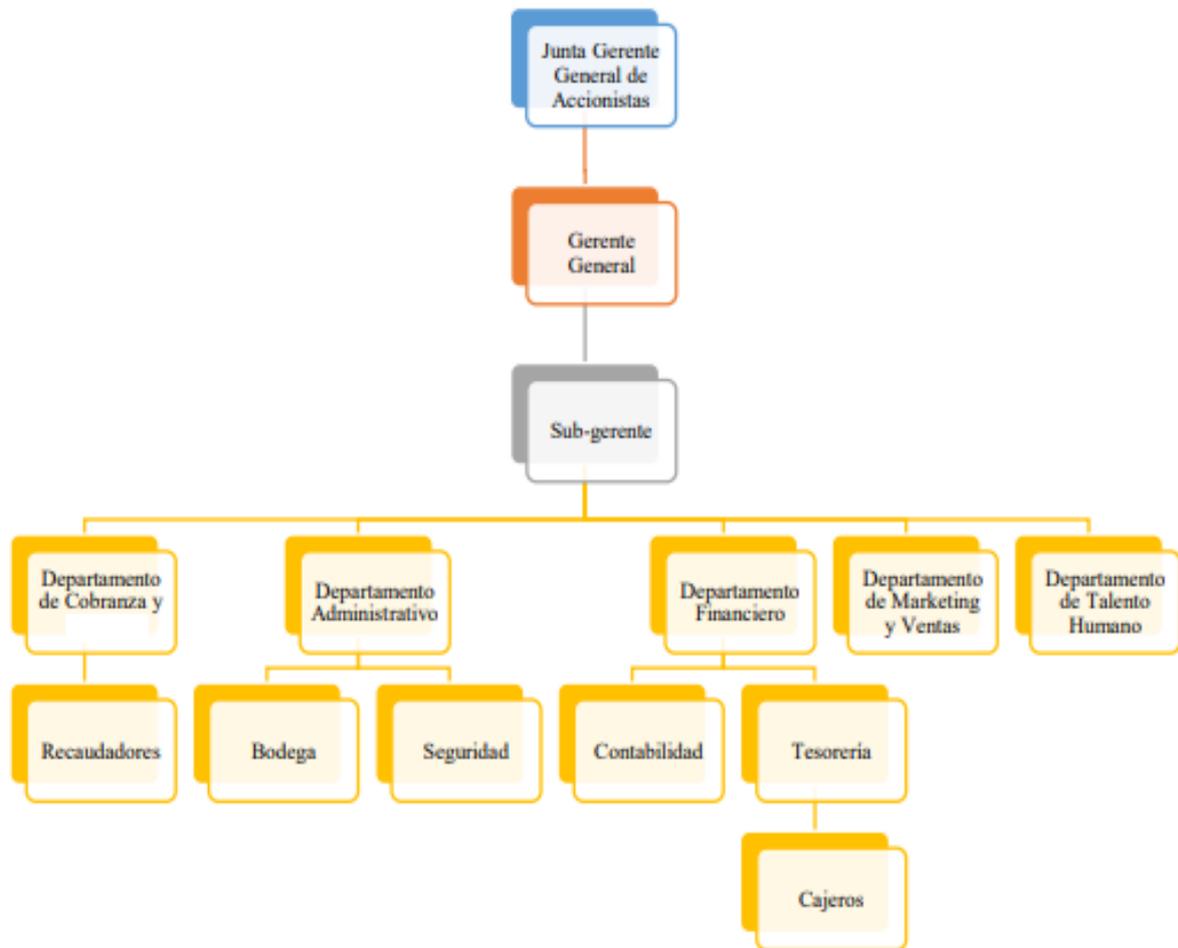
Srta. Katherine Reyes

COMECSA S.A. AUDITORÍA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	Pag:	REF.
	1/1	N.V.I 1/2
NARRATIVA DE VISITA A LAS INSTALACIONES		
<p>La empresa COMECSA S.A., ubicada en el Barrio 25 de diciembre, Avenida 2 calle 20 y 21, cantón La Libertad, cuenta con una estructura organizacional definida, esta gira entorno a la venta de calzados, ropa, juguetes y útiles escolares, papelería, artículos para el hogar. Los productos se comercializan al contado y crédito. La gerente de la empresa expresó su interés de mejorar procesos operacionales de presentan falencias, en áreas que podrían poner en riesgo legal o financiera de la empresa. Dentro de sus instalaciones se observó los siguientes departamentos:</p> <p>En la planta baja se encuentran ubicadas las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de ventas • El departamento de caja • El área de despacho • Un baño para uso de clientes <p>En la segunda planta la división esta dad de la siguiente manera:</p> <p>Área de Gerencia.</p> <p>Área de Contabilidad</p> <p>Área de Talento Humano</p> <p>Área de Bodega.</p> <p>Área de Cobranzas</p> <p>La empresa COMECSA S.A. cuenta con un parqueadero para clientes, proveedores, empleados y administradores. El horario de atención es de 09:00 AM a 20:00 PM.</p> <p>La auditoría de gestión a ser aplicada a COMECSA S.A. examinará el departamento de Cobranzas para determinar su eficiencia y eficacia.</p>		
Realizado por: Katherine Reyes Reyes	Fecha: 05-11-2023	
Revisado por:		

<p style="text-align: center;">COMECSA S.A.</p> <p style="text-align: center;">AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</p> <p style="text-align: center;">AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p>	Pag:	REF.
	1/1	A F
ANÁLISIS FODA		
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proveedores de alta calidad. 2. Personal capacitado, comprometido. 3. Productos de consumo masivo y líder del mercado. 4. Facilidades para otorgar créditos. <p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad de expansión nacional. 2. Lugar estratégico para la venta de sus productos. <p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgo de inflación de puestos minoristas en el mercado. 2. Inadecuada estructura orgánica. 3. Bajo control en el momento de otorgar créditos. <p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia con precios más bajos. 2. Crecimiento de otras cadenas o competencias. 3. Insatisfacción de los clientes por los productos ofertados. 4. Situación económica de los clientes. 		
Realizado por: Katherine Reyes Reyes	Fecha: 06-11-2023	
Revisado por:		

COMECSA S.A. AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	Pag:	REF.
	1/1	O. E

ORGANIGRAMA DE EMPRESA



Realizado por: Katherine Reyes Reyes	Fecha: 07-11-2023
Revisado por:	

<p style="text-align: center;">COMECSA S.A.</p> <p style="text-align: center;">AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</p> <p style="text-align: center;">AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p>	Pag:	REF.
	1/4	PGA
PLAN GENERAL DE AUDITORIA		
<p>Motivo de la auditoría</p> <p>De acuerdo con la Orden de trabajo No 001, la auditoría de gestión a realizar en la empresa COMECSA S.A., durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, se llevará a cabo en el departamento de Cobranzas.</p> <p>La auditoría se realizará siguiendo los procedimientos en las normas y parámetros pertinentes, con el fin de determinar los niveles de eficiencia y eficacia en las actividades institucionales de dicho departamento.</p> <p>Objetivo general</p> <p>La auditoría de gestión se realizará a través de la matriz de componentes del COSO II, con el fin de determinar la eficiencia y eficacia de los procesos del departamento de Cobranzas.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la situación actual al departamento de cobranzas. • Aplicar los instrumentos de evaluación a los procesos del departamento de Cobranzas mediante los cuestionarios de control en base al COSO II para la medición de los riesgos. • Análisis de los resultados para el planteamiento de conclusiones y recomendaciones. 		
Realizado por: Katherine Reyes Reyes	Fecha: 09-11-2023	
Revisado por:		

COMECSA S.A. AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	Pag:	REF.
	2/4	PGA
PROGRAMA DE AUDITORIA		
<p>Alcance del examen</p> <p>Auditoría de Gestión al Departamento de Cobranzas por realizar en la empresa COMECSA S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, periodo a evaluar del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</p> <p>Misión</p> <p>COMECSA S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de calzados, prendas de vestir y artículos para el hogar con una amplia gama de marcas reconocidas que acaparen la atención de los clientes y a su vez brindando un servicio de alta calidad con la finalidad de cubrir las necesidades de sus consumidores.</p> <p>Visión</p> <p>Nos proyectamos como una empresa líder en comercialización y diversificación de productos a nivel local y nacional que refleje el nivel de competencias a través de un personal altamente calificado que ofrezca un buen servicio y atención de primera calidad a sus clientes. Base legal Constitución de la República del Ecuador, Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, Código de Trabajo, Reglamento Interno de la empresa, Código Civil y Código de Comercio.</p>		
Realizado por: Katherine Reyes Reyes	Fecha: 09-11-2023	
Revisado por:		

COMECSA S.A. AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	Pag:	REF.
	3/4	PGA
PROGRAMA DE AUDITORIA		
<p>Valores Corporativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética: Ética individual y empresarial con un proceder digno demostrando conciencia y honradez en nuestros actos. ✓ Compromiso: Comprometidos en trabajar en la empresa donde somos colaboradores decididos a recompensar con el máximo de nuestras capacidades. ✓ Profesionalismo: Nuestras competencias profesionales se mantienen en la perfección continua para el dominio integral en cada área de responsabilidad. ✓ Respeto: En la convivencia laboral prevalece el respeto tanto con el personal de trabajo como el respeto en las normas establecidas por la empresa cumpliéndolas en una armonía integral. ✓ Comunicación: Somos personas sociables de una positiva apertura mental que se relaciona entre sí a través de una comunicación abierta, clara para facilitar el desempeño y fortalecer la integración en equipo. ✓ Vocación de servicio: Somos personas que disfrutan sirviendo a nuestros clientes, como vendedores asesores en moda y estilo, enfocados siempre en sus necesidades con un trato amable y cordial. <p>Objetivos del Negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser competitivo en el mercado. • Conocer lo que el mercado necesita para satisfacer sus necesidades. • Saber y conocer que los productos que ofrece al público en general sean de óptima calidad. 		
Realizado por: Katherine Reyes Reyes	Fecha: 09-11-2023	
Revisado por:		

COMECSA S.A.		Pag:	REF.																																												
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022		4/4	PGA																																												
PROGRAMA DE AUDITORIA																																															
Distribución del tiempo de trabajo considerado																																															
El lapso estimado para la Auditoría de Gestión es de 45 días.																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fases</th> <th>Días</th> <th>Horas consideradas</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">PLANIFICACION DE AUDITORIA</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de negocio</td> <td>8</td> <td>64</td> <td>K.R. R</td> </tr> <tr> <td>Programación</td> <td>8</td> <td>64</td> <td>K.R. R</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">EJECUCION DE AUDITORIA</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de Control Interno</td> <td>10</td> <td>80</td> <td>K.R. R</td> </tr> <tr> <td>Medición de Riesgo</td> <td>15</td> <td>48</td> <td>K.R. R</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de indicadores</td> <td>6</td> <td>48</td> <td>K.R. R</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE RESUTADOS</td> </tr> <tr> <td>Resultados</td> <td>8</td> <td>64</td> <td>K.R. R</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>45</td> <td>360</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Fases	Días	Horas consideradas	Responsable	PLANIFICACION DE AUDITORIA				Conocimiento de negocio	8	64	K.R. R	Programación	8	64	K.R. R	EJECUCION DE AUDITORIA				Evaluación de Control Interno	10	80	K.R. R	Medición de Riesgo	15	48	K.R. R	Evaluación de indicadores	6	48	K.R. R	COMUNICACIÓN DE RESUTADOS				Resultados	8	64	K.R. R	Total	45	360	
Fases	Días	Horas consideradas	Responsable																																												
PLANIFICACION DE AUDITORIA																																															
Conocimiento de negocio	8	64	K.R. R																																												
Programación	8	64	K.R. R																																												
EJECUCION DE AUDITORIA																																															
Evaluación de Control Interno	10	80	K.R. R																																												
Medición de Riesgo	15	48	K.R. R																																												
Evaluación de indicadores	6	48	K.R. R																																												
COMUNICACIÓN DE RESUTADOS																																															
Resultados	8	64	K.R. R																																												
Total	45	360																																													
Recursos																																															
Recurso Humanos: la auditoría será realizada por el siguiente auditor:																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Katherine Reyes Reyes</td> <td>Auditor</td> <td>K.R. R</td> </tr> </tbody> </table>				Nombre	Cargo	Responsable	Katherine Reyes Reyes	Auditor	K.R. R																																						
Nombre	Cargo	Responsable																																													
Katherine Reyes Reyes	Auditor	K.R. R																																													
 Srta. Katherine Reyes																																															
Realizado por: Katherine Reyes Reyes			Fecha: 09-11-2023																																												
Revisado por:																																															

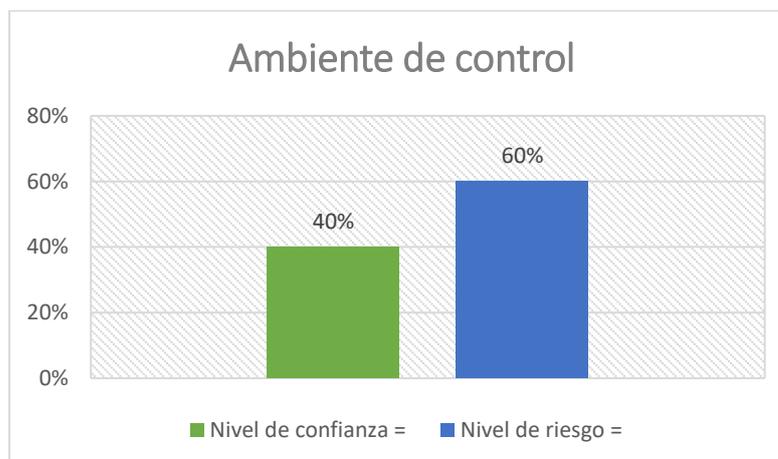
Ejecución

COMECSA S.A.					Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS					1/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022						
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DE CONTROL						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿La empresa cuenta con un código de ética para el desarrollo de sus actividades?		X		0	No existe un código de ética dentro de departamento
2	¿Se capacita adecuadamente a los empleados para realizar sus funciones?	X			1	
3	¿Están claramente definidas las responsabilidades de los empleados del departamento de cobranzas?		X		0	No todas las responsabilidades están claramente definidas
4	¿La empresa cuenta con un sistema contable que emita información actualizada, como listados de reportes de cuentas vencidas?	X			1	
5	¿Se recopilan y analizan los datos de cobranza de forma adecuada?		X		0	El análisis de datos no se realiza de manera oportuna.
Total					2	

Tabla 2*Ambiente de Control*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación Total	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de riesgo	=	60%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Figura 9*Ambiente de Control*

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis:

El nivel de confianza del 40% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que no existe un código de ética dentro del departamento, no todas las responsabilidades están claramente definidas y el análisis de datos no se realiza de manera oportuna. El nivel de riesgo del 60% (medio) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de errores e irregularidades en las transacciones, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

COMECSA S.A.						Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS						2/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022							
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		
1	¿Se han establecidos objetivos para el área de cobranzas?	X			1		
2	¿Existen elaboración de metas para cumplirlas en tiempos determinados?	X			1		

3	¿El departamento de cobranzas cuenta con un sistema para monitorear el progreso hacia el logro de los objetivos?	X		0	No cuenta con sistema de monitoreo
4	¿Implementan estrategias adecuadas y efectivas para mejorar la cobranza?	X		0	No se cumple con las estrategias establecidas
5	¿Las actividades para otorgar los créditos son planificadas, ejecutas y controladas para el logro de los objetivos?	X		0	No existe documento que indique dicha planificación
Total				2	

Tabla 3

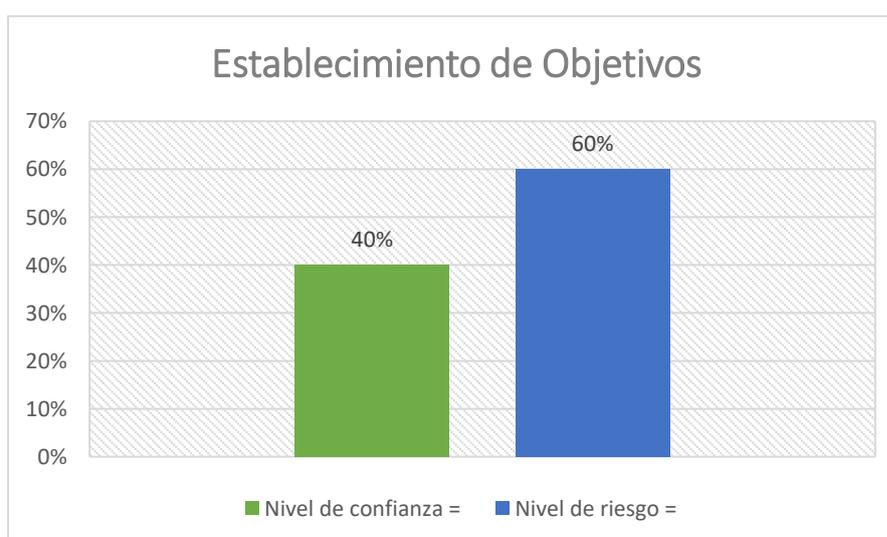
Establecimientos de objetivos

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación Tota	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de riesgo	=	60%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Figura 10

Establecimiento de objetivos



Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis:

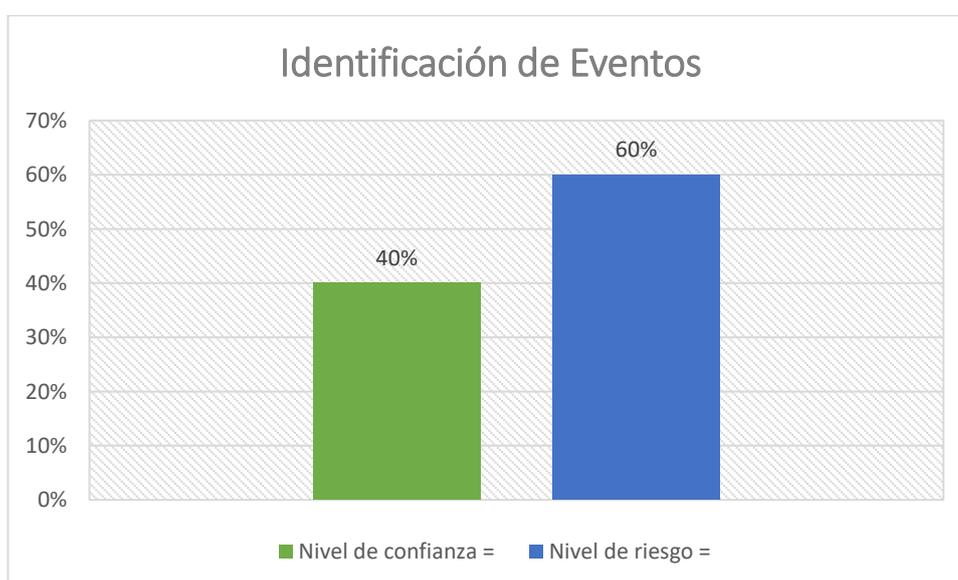
El nivel de confianza del 40% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que no cuenta con sistema de monitoreo, no se cumple con las estrategias establecidas y no existe documento que indique dicha planificación. El nivel de riesgo del 60% (medio) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de errores e irregularidades en las transacciones, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

COMECSA S.A.					Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS					3/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022						
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO						
IDENTIFICACION DE EVENTOS						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Los créditos otorgados son manejados mediante un software informático?	X			1	
2	¿La empresa capacita constantemente a su personal para trabajar?	X			1	
3	¿Se ha establecido indicadores para medir la eficiencia de los procesos?		X		0	No se han establecidos indicadores para la medición de sus procesos dentro del departamento
4	¿Se supervisa la documentación cuando se otorga un crédito?		X		0	No cumplen con establecidos
5	¿Los documentos son resguardados físico y digital?		X		0	Solo físico
Total					2	

Tabla 4*Identificación de Eventos*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación Tota	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de riesgo	=	60%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Figura 11*Identificación de eventos*

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis:

El nivel de confianza del 40% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que no se evalúa el desempeño de cada recaudador, no se han establecidos indicadores para la medición de sus procesos dentro del departamento, no cumplen con los establecidos en cuanto a la supervisión a la documentación cuando se otorga un crédito y los documentos solo son físicos.

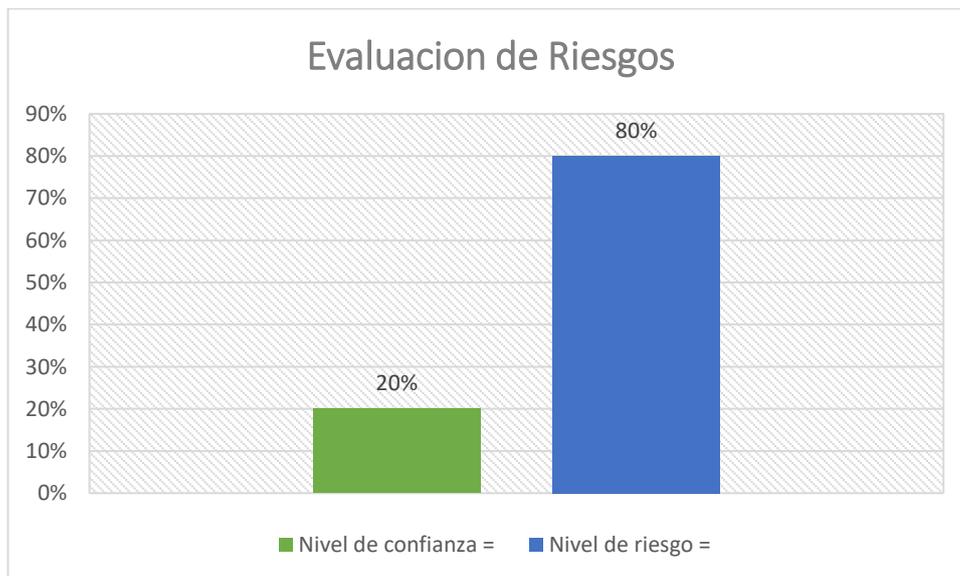
El nivel de riesgo del 60% (medio) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de errores e irregularidades en las transacciones, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

COMECSA S.A.					Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS					4/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022						
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO						
EVALUACION DE RIESGOS						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿La empresa cuenta con supervisores para el área de créditos?	X			1	
2	¿En el departamento existen procedimientos documentados para identificar a clientes con riesgo a morosidad?		X		0	No cuentan con procedimientos documentados
3	¿Se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes?		X		0	No se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes.
4	¿El departamento de cobranzas cuenta con sistemas de información que permitan recopilar y analizar información relevante para la evaluación del riesgo crediticio?		X		0	Sistema informático no permite analizar información para evaluar el riesgo crediticio
5	¿Se documenta los procesos de cobros para la recuperación de cartera vencida?		X		0	No existe documentos que indique dicho proceso
Total					1	

Tabla 5*Evaluación de Riesgos*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	1
Ponderación Tota	=	5
Nivel de confianza	=	20%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	20%
Nivel de riesgo	=	80%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Figura 12*Evaluación de riesgos*

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis

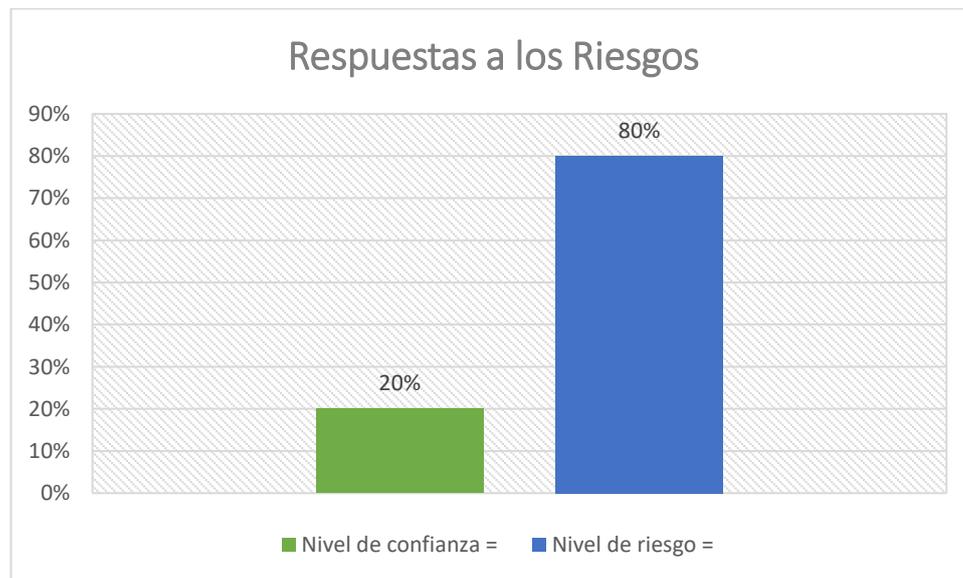
Se identifica el nivel de confianza del 20% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que no se cuentan con procedimientos documentados, no se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes, el sistema informático no permite analizar información para evaluar el riesgo crediticio y no existen documentos que indiquen dicho proceso. El nivel de riesgo del 80% (bajo) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de otorgar crédito a clientes con capacidad de pago limitada, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

COMECSA S.A.					Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS					5/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022						
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO						
RESPUESTAS A LOS RIESGOS						
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1	¿Se emite informes del seguimiento y evaluación de los recaudadores en proceso de recaudación?	X			1	
2	¿Existen procesos para recuperar las cuentas por cobrar vencidas?		X		0	No hay documentos que indiquen dicho proceso para recuperar las cuentas por cobrar vencidas.
3	¿Se verifica la validez de documentos que sustente el crédito del cliente?		X		0	Ausencia de documentación que soporten la integridad del crédito
4	¿El departamento de cobranzas tiene un plan de respuesta a incidentes en caso de pérdida de datos?		X		0	No cuenta con un plan de respuesta a incidentes en caso de pérdida de datos
5	¿Se coordina estrategias con las áreas relacionadas en la gestión de cobranza para mitigar los riesgos potenciales?		X		0	Generalmente no hay coordinación entre áreas
Total					1	

Tabla 6*Respuestas a los Riesgos*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	1
Ponderación Tota	=	5
Nivel de confianza	=	20%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	20%
Nivel de riesgo	=	80%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Figura 13*Respuestas a los riesgos*

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis:

El nivel de confianza del 20% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que no se cuentan con procedimientos documentados, no se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes, el sistema informático no permite analizar información para evaluar el riesgo crediticio y no existen documentos que indiquen dicho proceso.

El nivel de riesgo del 80% (bajo) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de otorgar crédito a clientes con capacidad de pago limitada, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

COMECSA S.A.						Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS						6/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022							
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		
1	¿Cada recaudador tiene establecido claves de acceso al sistema?		X		0	Algunas veces trabajan con mismo usuario	
2	¿Hay un proceso claro de autorización y aprobación de límites de crédito para los clientes?	X			1		
3	¿Se monitorean las transacciones y los saldos de las cuentas por cobrar de manera regular?		X		0	No se realizan controles para verificar la exactitud de las transacciones y los saldos de las cuentas	
4	¿Existen controles para verificar la identidad de los clientes antes de otorgar crédito?	X			1		
5	¿Se realizan auditorías internas regulares para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento?		X		0	No se han planificado auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento	
Total					2		

Tabla 7*Actividades de Control*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100	
Calificación total	= 2
Ponderación Tota	= 5
Nivel de confianza	= 40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza	
100%	= 100%
Nivel de confianza	= 40%
Nivel de riesgo	= 60%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis:

Los resultados del cuestionario de control interno en el departamento de cobranzas de Comecsa indican que el control interno es insuficiente para mitigar los riesgos relacionados con la gestión de cobranzas. El nivel de confianza del 40% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que algunas veces trabajan con el mismo usuario, no se realizan controles para verificar la exactitud de las transacciones y los saldos de las cuentas y no se han planificado auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento. El nivel de riesgo del 60% (medio) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de errores e irregularidades en las transacciones, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

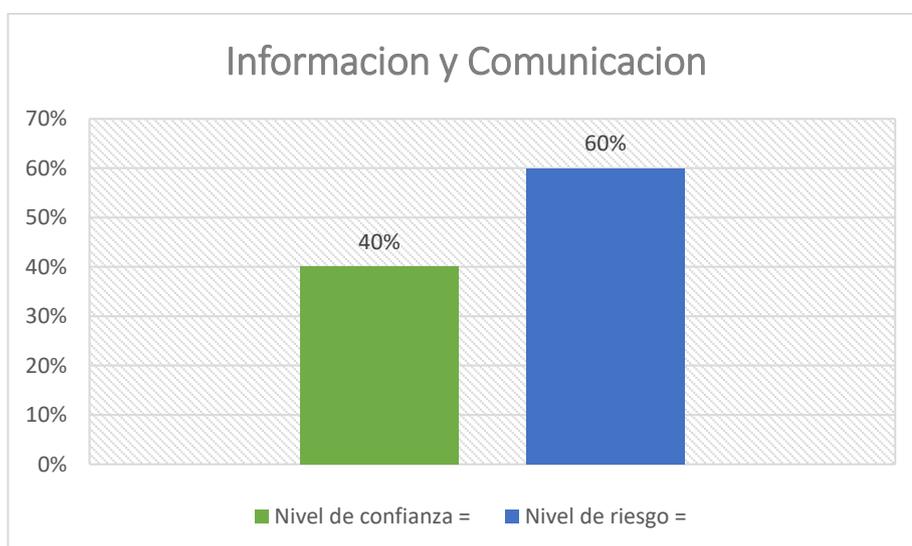
COMECSA S.A.						Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS						7/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022							
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		
1	¿Realizan acciones correctivas de la evaluación del personal?		X		0	No se evalúa constantemente a persona	
2	¿Se realiza reuniones regulares para informar sobre la gestión de la cobranza?	X			1		
3	¿Se realiza una planificación de las actividades a desempeñarse a diario?		X		0	Específicamente no hay planificación establecida en la ruta diaria de los recaudadores al realizar su gestión de cobranza.	

4	¿Se mantiene un registro completo y preciso de todas las transacciones de cobranza?	X			1	
5	¿Existe un proceso formal para abordar y resolver problemas identificados durante el proceso de cobranza?		X		0	No existe proceso que indique como abordar posibles problemas
Total					2	

Tabla 8*Información y Comunicación*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100	
Calificación total	= 2
Ponderación Tota	= 5
Nivel de confianza	= 40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza	
100%	= 100%
Nivel de confianza	= 40%
Nivel de riesgo	= 60%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Figura 14*Información y Comunicación*

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis:

El nivel de confianza del 40% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que no se evalúa

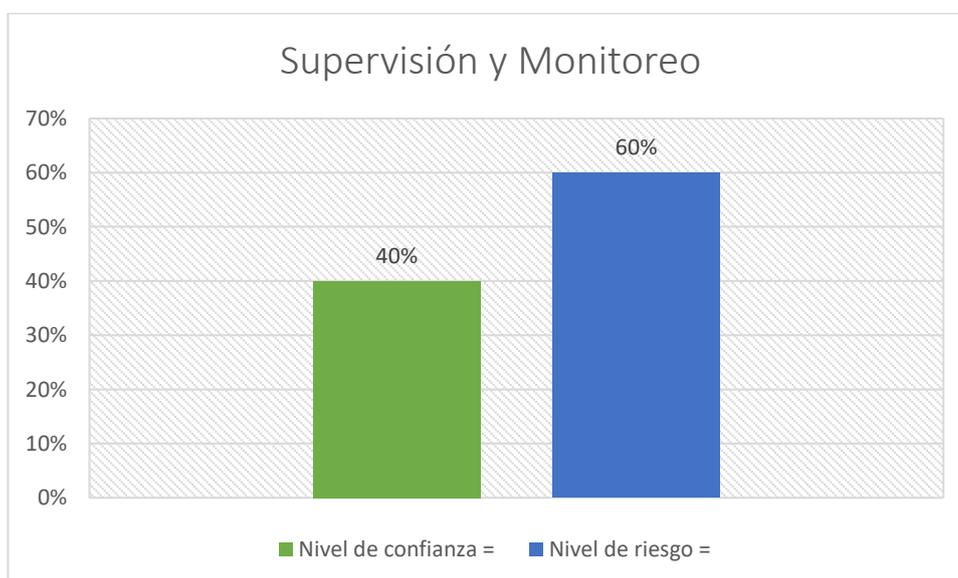
constantemente a los empleados, no hay planificación establecida en la ruta diaria de los recaudadores y no existe un proceso que indique cómo abordar posibles problemas. El nivel de riesgo del 60% (medio) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de errores e irregularidades en las transacciones, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

COMECSA S.A.						Pag:	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS						8/8	CECI
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022							
CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
SUPERVISION Y MONITOREO							
N O	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		
1	¿Se aplica constantemente un monitoreo a las actividades operativas del departamento de cobranzas?	X			1		
2	¿Se evalúa y se monitorea el desempeño individual de los miembros del equipo de cobranza?		X		0	No se evalúa el desempeño de cada recaudador.	
3	¿Se monitorean las tendencias de pagos de los clientes para identificar patrones y anticipar posibles problemas de cobranza?		X		0	No se realizan análisis de tendencias de pagos de clientes para identificar patrones y anticipar posibles problemas de cobranza.	
4	¿Se supervisan y evalúan los acuerdos de pago y las reestructuraciones de deudas con clientes?	X			1		
5	¿Se mide y se supervisa la eficiencia de los procesos de cobranza?		X		0	No se ha establecido un proceso para medir y supervisar la eficiencia de los procesos de cobranza.	
Total					2		

Tabla 9*Supervisión y Monitoreo*

Valoración de Nivel de Confianza = Calificación Total / Ponderación total x 100		
Calificación total	=	2
Ponderación Tota	=	5
Nivel de confianza	=	40%
Valoración Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza		
100%	=	100%
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de riesgo	=	60%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Figura 15*Supervisión y Monitoreo*

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

Análisis:

El nivel de confianza del 40% (bajo) sugiere que la empresa tiene una baja confianza en la eficacia de los controles existentes. Esto se debe a que no se evalúa el desempeño de cada recaudador, no se realizan análisis de tendencias de pagos de clientes y no se ha establecido un proceso para medir y supervisar la eficiencia de los procesos de cobranza.

El nivel de riesgo del 60% (medio) indica que la empresa reconoce la existencia de riesgos significativos en la gestión de cobranzas. Estos riesgos incluyen la posibilidad de errores e irregularidades en las transacciones, la acumulación de cuentas por cobrar vencidas e incobrables y la pérdida de ventas por retrasos en el cobro.

Componentes de Control Interno

COMECSA S.A.	REF.
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	MCI 1/1
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	
MATRIZ DE CONTROL INTERNO	

Tabla 10

Evaluación de Control Interno

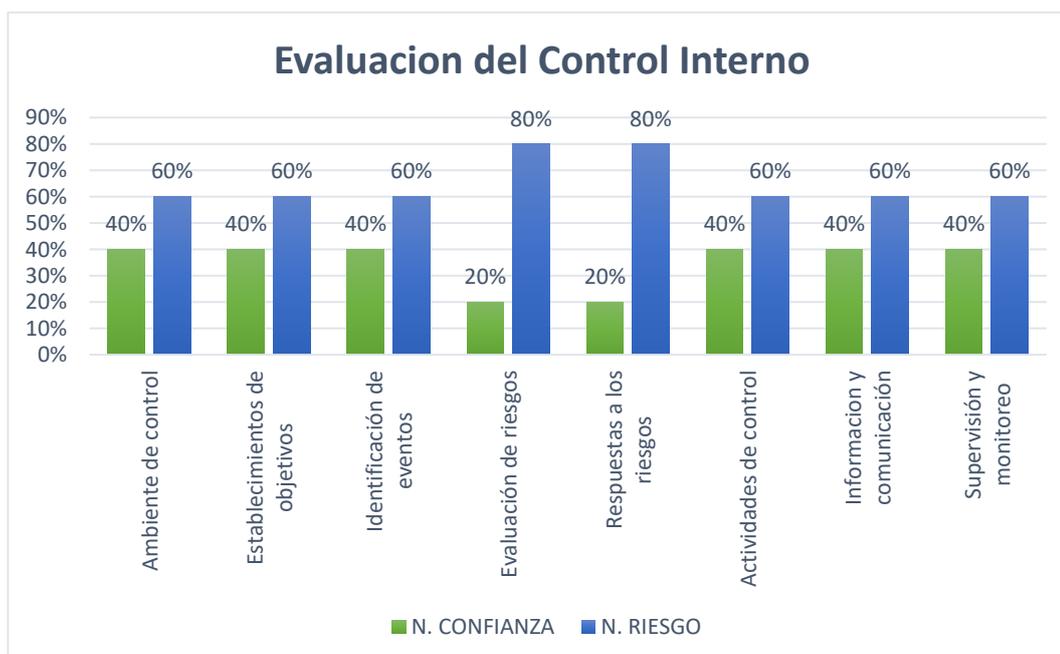
Componentes	PT	CT	N. Confianza	N. Riesgo
Ambiente de control	5	2	40%	60%
Establecimientos de objetivos	5	2	40%	60%
Identificación de eventos	5	2	40%	60%
Evaluación de riesgos	5	1	20%	80%
Respuestas a los riesgos	5	1	20%	80%
Actividades de control	5	2	40%	60%
Información y comunicación	5	2	40%	60%
Supervisión y monitoreo	5	2	40%	60%
Total	40	14	35%	65%

Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

La ponderación de los cuestionarios de control interno aplicados al departamento de cobranzas de la empresa es de 40. Esto significa que, si se asigna un puntaje de 5 a cada componente del COSO II, la calificación total del departamento es de 14.

Figura 16

Evaluación de Control Interno



Fuente: Elaboración propia de Evaluación de Control Interno mediante COSO II

El análisis de los resultados del cuestionario de control interno reveló que el nivel de confianza es bajo, con un 35% de actividades incumplidas. Esto significa que existe un alto riesgo de que los controles no estén funcionando correctamente. Por lo tanto, el trabajo de auditoría de gestión se basará en pruebas de cumplimiento.

Tabla 11

Nivel de confianza y riesgo de control

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		

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Katherine Reyes

Determinación de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{14}{40} * 100 = 35\%$$

Determinación de nivel de riesgo

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 35 = 65$$

La evaluación de los controles clave de las actividades diarias del departamento de cobranzas reveló un nivel de riesgo de 65%. Esto significa que el riesgo de que se produzcan eventos adversos es alto. El nivel de confianza también es bajo, lo que significa que existe una probabilidad media de que los controles no estén funcionando correctamente.

Componentes y puntajes obtenidos

Riesgo inherente: Una vez empleado el cuestionario de evaluación de control interno al departamento de cobranzas se evidenció que existe un riesgo inherente de 65%.

$$\text{Riesgo Inherente} = 100\% \text{ tamaño de la muestra} - \text{nivel de confianza}$$

$$\text{RI} = 100\% - 35\% = 65\%$$

Riesgo de Control: Se ha determinado un riesgo de control del 70% que evidencia que existen falencias en el control interno del departamento.

Riesgo Control = Puntaje Optimo – riesgo inherente.

$$RC = 100\% - 65\% = 35\%$$

Riesgo de Detección: Se determinó un 22% de riesgo de detección, en virtud de la experiencia y profesionalismo del auditor, lo que permitirá aplicar las técnicas y procedimientos para la obtención de la información.

$$RI * RC * RD = RA = 0,05 \cdot 0,65 * 0,35 = RD = 0,05 / 0,22 = 0,22\%$$

Riesgo de Auditoría: $RA = RI * RC * RD = 0,65 * 0,35 * 0,22 = 0,05$

El riesgo de auditoría hallado es del 5%.

COMECSA S.A.				Pag:	REF.	
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS				1/1	I.G	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022						
INDICADORES DE GESTION						
Procedimiento	Indicador	Fórmula	%	Hallazgo		
1	Porcentaje de cuentas recuperadas	Eficiencia	(Número de cuentas recuperadas / Número total de cuentas vencidas) * 100	40%	47%	La eficiencia en la recuperación es de 47%. Esto sugiere que se apique una gestión de cobranza más efectiva para mejorar las estrategias de recuperación.
				85%		
2	Tiempo promedio de recuperación	Eficiencia	(Total de tiempo transcurrido días / Número de cuentas recuperadas)	15%	30%	El tiempo promedio de recuperación es relativamente bajo, indicando que se establezca una eficiencia mejorada para el proceso de recuperación.
				50%		
3	Porcentaje de cuentas cobradas dentro del plazo	Eficacia	(Número de cuentas cobradas dentro del plazo / Número total de cuentas vencidas)	28%	35%	El 35% de cuentas cobradas dentro del plazo sugiere que hay oportunidades para fortalecer las acciones de cobranza y mejorar la eficacia en la gestión del tiempo.
				80%		
4	Verificación de estrategias para el proceso de cobranzas	Efectividad	Aplicación realizada/ aplicación planificados	15%	20%	El 20% de las estrategias que maneja dentro de departamento no son aplicadas, se sugiere que se gestione de manera correcta a planificación, por lo que no se evidencia dicha descripción.
				75%		

--	--

COMECSA S.A.		Ref.:
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS		H 1/3
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022		
HOJA DE HALLAZGOS		
<p>H.H.1: Falta de estrategias de recuperación de cartera.</p> <p>Condición: No cuenta con un plan o proceso claro y definido para gestionar la cobranza de sus clientes.</p> <p>Criterio: ausencia de estrategias adecuadas y efectivas para mejorar la cobranza.</p> <p>Causa: La falta de estrategias de recuperación puede deberse a los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de planificación y organización -Falta de capacitación del personal -Falta de seguimiento y evaluación <p>Efecto: La falta de estrategias de recuperación puede tener los siguientes efectos negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pérdida de ingresos -Dificultades financieras -Daños a la reputación de la empresa <p>Conclusiones: De acuerdo con el análisis realizado se identificó que dentro del departamento no aplica estrategias de recuperación, esto causa de que no se pueda recuperar la cartera vencida.</p> <p>Recomendaciones: El departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A. debe desarrollar estrategias de recuperación que incluyan los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación y organización -Capacitación del personal -Seguimiento y evaluación 		
Realizado por: Katherine Reyes Reyes		Fecha: 14-11-2023
Revisado por:		Fecha: 16-11-2023

<p style="text-align: center;">COMECSA S.A. AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022</p>	<p style="text-align: center;">Ref.:</p>
	<p style="text-align: center;">H 1/2</p>
<p>HOJA DE HALLAZGOS</p>	
<p>H.H.2: Tiempo promedio de recuperación es relativamente bajo</p> <p>Condición: Tiempo promedio de recuperación: 15 días</p> <p>Criterio: Promedio del tiempo de recuperación razonable. Un tiempo promedio de recuperación de 80 días o más se considera ineficiente.</p> <p>Causa: Ausencia de estrategias bien definidas.</p> <p>Efecto: La falta de estrategias de recuperación puede tener los siguientes efectos negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pérdida de ingresos -Dificultades financieras -Daños a la reputación de la empresa <p>Conclusiones: la falta de estrategias de recuperación puede limitar el potencial a largo plazo y la efectividad de la gestión de cobranzas.</p> <p>Recomendaciones: El departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A. debe evaluar las estrategias de recuperación actuales para identificar áreas de mejora. Implementar un sistema de seguimiento y control a la cobranza para mejorar la gestión. Realizar un análisis detallado para identificar áreas específicas en las que se pueden implementar estrategias mejoradas.</p>	
<p>Realizado por: Katherine Reyes Reyes</p>	<p>Fecha: 14-11-2023</p>
<p>Revisado por:</p>	<p>Fecha: 16-11-2023</p>

COMECSA S.A.		Ref.: H 3/3
AUDITORIA DE GESTION AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022		
HOJA DE HALLAZGOS		
H.H.3: Falta de actualización en el sistema informático para evaluar riesgos crediticios.		
Condición: El departamento de cobranzas enfrenta la limitación de un sistema informático que no permite analizar información de manera efectiva para evaluar los riesgos crediticios.		
Criterio: La evaluación de riesgo crediticio es esencial para tomar decisiones informadas sobre la concesión de créditos, determinar los límites de crédito y gestionar eficientemente las cuentas por cobrar.		
Causa:		
- La falta de capacidad del sistema informático para analizar la información de manera integral y precisa puede deberse a limitaciones tecnológicas		
- Actualización de sistema informático y ausencia de herramientas analíticas avanzadas.		
Efecto: El efecto directo de esta limitación es que el departamento de cobranzas puede estar tomando decisiones de crédito basadas en información incompleta o desactualizada, lo que aumenta el riesgo de incumplimientos y afecta negativamente la salud financiera de la empresa.		
Conclusiones: La incapacidad de analizar adecuadamente la información para evaluar los riesgos crediticios puede tener consecuencias significativas en términos de pérdida financiera.		
Recomendaciones: El departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A. debe implementar las siguientes acciones para fortalecer la cobranza y mejorar la efectividad en la gestión del tiempo:		
- Evaluar la posibilidad de actualizar el sistema informático actual		
- Establecer un proceso de monitoreo continuo para asegurar de que el sistema esté actualizado y funcionando de manera óptima.		
Realizado por: Katherine Reyes Reyes		Fecha: 14-11-2023
Revisado por:		Fecha: 16-11-2023

Carta de Control Interno

**EVALUACIÓN AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA
COMECSA S.A
PERIODO 2022**

Economista
Miriam Valdivieso Córdova
Gerente General

Presente

Con relación a la Auditoria al departamento de Cobranzas de la Empresa COMECSA S.A. y dejando constancia de que se procedió a revisar y analizar la información que se obtuvo del establecimiento, el mismo que expresa no haber mantenido un manejo apropiado del control interno del área auditada, en el periodo comprendido al 31 de Diciembre del 2022, hemos evaluado la estructura del control interno del departamento, únicamente hasta el grado que consideremos necesario para tener una base sobre la cual determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

La responsabilidad adquirida por la firma de auditoria es expresar una opinión sobre lo ya citado basado en normas legales vigentes establecidas por los entes reguladores para la realización de la presente auditoria, llevada a cabo con un proceso de planeación que proporciona una base razonable para nuestra opinión.

Según lo establecido en la orden de trabajo la auditoria tiene los siguientes objetivos:

- Diagnóstico de la situación actual al departamento de cobranzas.
- Aplicar los instrumentos de evaluación a los procesos del departamento de Cobranzas mediante los cuestionarios de control en base al COSO II para la medición de los riesgos.
- Análisis de los resultados para el planteamiento de conclusiones y recomendaciones.

Hallazgos de Control Interno

Hallazgo No.1**Falta de estrategias de recuperación de cartera.**

No cuenta con un plan o proceso claro y definido para gestionar la cobranza de sus clientes, se evidencia ausencia de estrategias adecuadas y efectivas para mejorar la cobranza. La falta de estrategias de recuperación se debe a falta de planificación, organización, capacitación del personal y falta de seguimiento y evaluación de a gestión de cobranza.

Recomendación

Se recomienda desarrollar estrategias de recuperación que incluyan planificación, organización, capacitación del personal y seguimiento de los procesos a la captación de cartera.

Hallazgo No.2**Tiempo promedio de recuperación es relativamente bajo.**

Tiempo promedio de recuperación: 15 días, promedio del tiempo de recuperación razonable. Se identificó que el promedio de recuperación de 80 días es considerable como la menos efectiva, a causa de ausencia de estrategias bien definidas.

Recomendación

Se recomienda evaluar las estrategias de recuperación actuales para identificar áreas de mejora. Implementar un sistema de seguimiento y control a la cobranza para mejorar la gestión. Realizar un análisis detallado para identificar áreas específicas en las que se pueden implementar estrategias mejoradas.

Hallazgo No.3**Falta de actualización en el sistema informático para evaluar riesgos crediticios.**

El departamento de cobranzas enfrenta la limitación de un sistema informático que no permite analizar información de manera efectiva para evaluar los riesgos crediticios, dicha evaluación es esencial para tomar decisiones informadas sobre la concesión de créditos, determinar los límites de crédito y gestionar eficientemente las cuentas por cobrar.

Recomendación

Se debe implementar las siguientes acciones para fortalecer la cobranza y mejorar la efectividad en la gestión del tiempo, evaluar la posibilidad de actualizar el sistema

informático actual, establecer un proceso de monitoreo continuo para asegurar de que el sistema esté actualizado y funcionando de manera óptima.

DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO DE COBRANZAS PARA RECUPERAR LA CARTERA DE CLIENTES



DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

Objetivo.

El objetivo de estos procedimientos es establecer un sistema de seguimiento para la gestión de la cartera vencida y cartera especial, con el fin de garantizar que la empresa recupere la mayor cantidad de dinero posible de los clientes morosos.

Alcance

Estos procedimientos se aplican a todos los clientes de COMECSA S.A, que tengan deudas vencidas o en cartera especial.

Responsabilidades

Las responsabilidades de las personas involucradas en estos procedimientos son las siguientes:

- **Gerente de cobranzas:** Es responsable de la implementación y supervisión de estos procedimientos.
- **Equipo de cobranzas:** Es responsable de realizar las acciones de cobranza de acuerdo con estos procedimientos.

Procedimientos

Los procedimientos de seguimiento de cobranzas son los siguientes:

- **Clasificación de la cartera:** La cartera de clientes se clasifica en tres categorías:
 - Cartera corriente: Cuentas con pagos al día.
 - Cartera vencida: Cuentas con pagos atrasados de 30 días o más.
 - Cartera especial: Cuentas con pagos atrasados de 90 días o más.
- **Seguimiento de la cartera:** El equipo de cobranzas realizará un seguimiento de la cartera de acuerdo con la siguiente frecuencia:
 - Cartera corriente: Se realizará un seguimiento mensual.

- Cartera vencida: Se realizará un seguimiento semanal.
- Cartera especial: Se realizará un seguimiento diario.
- **Llamadas telefónicas:** El equipo de cobranzas realizará llamadas telefónicas a los clientes para solicitar el pago de las deudas.
- **Correspondencia:** El equipo de cobranzas enviará correspondencia a los clientes para solicitar el pago de las deudas.
- **Visitas personales:** El equipo de cobranzas realizará visitas personales a los clientes para solicitar el pago de las deudas.
- **Acciones legales:** Si las acciones de cobranza anteriores no son efectivas, el gerente de cobranzas podrá tomar acciones legales para recuperar las deudas.

Indicadores clave de rendimiento

Los siguientes indicadores clave de rendimiento, se utilizarán para evaluar el desempeño de los procedimientos de seguimiento de cobranzas:

- **Porcentaje de cuentas recuperadas:** Porcentaje de cuentas vencidas o en cartera especial que se recuperan.
- **Tiempo promedio de recuperación:** Tiempo promedio que se tarda en recuperar una cuenta vencida o en cartera especial.

Monitoreo y evaluación

El gerente de cobranzas monitoreará y evaluará el desempeño de los procedimientos de seguimiento de cobranzas de manera regular. El gerente de cobranzas utilizará los indicadores claves de rendimiento para identificar áreas de mejora y tomar las medidas necesarias para mejorar el desempeño de los procedimientos.

Consideraciones adicionales

Además de los procedimientos descritos anteriormente, COMECSA S.A puede considerar las siguientes acciones para mejorar la recuperación de la cartera de clientes:

- **Capacitación del personal:** El personal de cobranzas debe recibir capacitación sobre técnicas de negociación y resolución de conflictos para mejorar su capacidad de recuperar las deudas.

- **Colaboración con terceros:** COMECSA S.A., puede colaborar con terceros, como agencias de cobranzas, para obtener ayuda adicional en la gestión de la cartera vencida y cartera especial.

La implementación de estos procedimientos y acciones ayudará a COMECSA S.A, a mejorar la recuperación de la cartera de clientes y alcanzar sus objetivos.

Elaborado por: Katherine Reyes

Conclusión

El presente trabajo de investigación se basa en las fuentes bibliográficas que proporcionan un marco general para el estudio de la gestión de cobranzas, incluyendo definiciones, conceptos y principios básicos. Aborda el tema desde una perspectiva, analizando las acciones de cobranza, técnicas y estrategias más eficaces. Estas fuentes bibliográficas proporcionan una base sólida para el estudio de la gestión de cobranzas en COMECSA S.A. La información proporcionada permitió comprender los conceptos básicos de la gestión de cobranzas, las implicaciones legales de las acciones de cobranza y las técnicas y estrategias de cobranza más eficaces.

Luego de implementar los instrumentos se establece lo siguiente: El análisis de la entrevista concluye que COMECSA S.A. no reconoce una buena base para la gestión de cobros. Sin embargo, en este ámbito el seguimiento no se aplica en la gestión de la cartera vencida. Además, los resultados de la encuesta de auditoría de desempeño resaltan áreas críticas que requieren atención.

Por otro lado, los resultados del cuestionario de control interno en el departamento de cobranzas indican que el control interno es insuficiente para mitigar los riesgos relacionados con la gestión de cobranzas. En todos los componentes del control interno evaluados, se identificaron deficiencias que ponen en riesgo la eficacia de los procesos de cobranzas.

Una vez analizados la gestión de cobranzas a través de indicadores de gestión se identifica que el tiempo promedio de recuperación es relativamente bajo, se identificó que dentro del departamento no aplica estrategias de recuperación, esto conlleva a que no se pueda recuperar la cartera vencida. Los resultados subrayan la importancia de revisar y mejorar las estrategias y procesos en el departamento de cobranzas.

En cuanto a la implementación de procedimientos de seguimiento de cobranzas se concluye que este paso es crucial para garantizar una gestión efectiva de la cartera vencida y cartera especial en COMECSA S.A, la definición clara de responsabilidades, frecuencias de seguimiento y acciones específicas proporcionará una base sólida para abordar los desafíos asociados con los clientes morosos, además, ofrecerán varios beneficios.

Recomendación

Se recomienda que en los próximos estudios de investigación se continúe profundizando en la fundamentación teórica de gestión de cobranzas, centrándose en los aspectos de aplicación de la teoría a la práctica. El análisis de estos aspectos ayudará a los futuros estudios a comprender mejor la gestión de cobranzas y a desarrollar recomendaciones más específicas para mejorarla.

Se recomienda que COMECSA SA implemente un plan de acción basado en los resultados del análisis de los instrumentos de auditoría de gestión. El plan debe abordar áreas de oportunidad específicas, como la gestión de la cartera vencida, mediante la implementación de un sistema de seguimiento con indicadores clave de rendimiento. Se sugiere aumentar la frecuencia de las auditorías de gestión para garantizar la eficacia de los procedimientos de cobranza.

En el control interno, se propone la implementación completa de los componentes del proceso de cobranza para mitigar riesgos. La ejecución de este plan busca mejorar la gestión de cobranzas, impactando positivamente en la salud financiera de la empresa. Además, se considera sugiere la capacitación del personal y la colaboración con terceros como factores adicionales para alcanzar los objetivos de gestión de cobranzas.

Se recomienda un monitoreo constante y evaluación periódica por parte del jefe de cobranzas utilizando los indicadores clave de rendimiento establecidos.

Para mejorar la eficiencia y eficacia del departamento de cobranzas, se recomienda implementar el desarrollo de estrategias de recuperación que incluyan los siguientes elementos de planificación y organización, capacitación del personal, seguimiento y evaluación. A su vez, fortalecer las acciones de cobranza desarrollando un plan de cobranzas que defina los objetivos, los procesos y los recursos necesarios. La implementación de estas acciones ayudará a la empresa COMECSA S.A. a mejorar el desempeño del departamento de cobranzas y a reducir las pérdidas financieras.

Referencias

- Agreda, S. (2021). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, periodo 2021*". Universidad Nacional de Chimborazo.
- Agreda, S. (2023). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10517/1/Agreda%20Chongo%2C%20S.%20%282023%29%20Auditor%3%ADa%20de%20Gesti%3%B3n%20al%20Departamento%20de%20Cr%3%A9dito%20y%20Cobranza%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%3%A9dito%20Coca%20Ltda.%20A>
- Arboleda, V. (2019). *"Auditoría de gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito pequeña empresa de Pastaza Ltda."*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Bustios, J., & Chacon, M. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles de Lima* . https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Chalco, Y., y Galvez, G. (2019). *"Auditoría de cumplimiento del Manual de Procedimientos del área de créditos y cobranza y su incidencia en la gestión de cobranza del Canal Tradicional de la Compañía Nacional de Chocolates del Perú S.A. Lima 2019"*. Universidad Tecnológica de Perú.
- Cienfuegos, S., Gómez, N., & Alonso, Y. (2021). *Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión*. Madrid : AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador.
- Coronel, M., & Namuche, S. (2020). *"Planificación de auditoría financiera del activo exigible para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Odín Ingeniería S.R.L, Cusco."*. Universidad César Vallejo.
- Díaz , A. (2017). *Títulos y operaciones de crédito*. IURE Editores.
- Espino, M. (2015). *Fundamentos de Auditoría*. Grupo Editorial Patria. https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/39417?fs_q=fundamentos__de__auditoria&prev=fs
- Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe de Coso I,II,III con base a los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones. https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/70433?fs_q=Control__interno__y__fraudes:__%C3%A1nalisis__de__informe__de__Coso__I,II,III__con__base__a__los__ciclos__transaccionales&prev=fs
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La Entrevista y la Encuesta: ¿Métodos o Técnicas de indagación empírica? *Revista Didáctica y Educación*, XI(3), 62-79. <https://doi.org/https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>

- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. https://doi.org/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Guillen, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito microfinanzas Prisma (2014-2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 19. <https://doi.org/https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/articloe/download/17466/14853/62062>
- Heredia, D. (2022). *Auditoría de gestión al área de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba tda, 2021*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Huamanchumo, E., & Jara, N. (2020). *Auditoría Financiera en cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa PAS S.R.L.* Universidad César Vallejo.
- Lucero, D. (2020). *La cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Occidental del Cantón Pujilí-2017-2018*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Montesdeoca, M. (2015). *La gestión de crédito y cobranza y cartera vencida en importadora Alvarado Vásconez Cía Ltda. |*. Universidad Técnica de Ambato.
- Morales, A., & Morales, J. (2015). *Crédito y Cobranza*. Patria. https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/39380?fs_q=creditos&prev=fs
- Munive, K. (2019). *Mecanismos de Control Interno en el área de Tesorería 2018*. Universidad Señor de Sipán.
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Norma Internacional ISO 9001*. ISO 9001-2015.
- Obaco, E., Delgado, K., & García, X. (2022). Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 540-557. [https://doi.org/file:///C:/Users/Equipo/Downloads/ART.+040+SFJD%20\(6\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/Equipo/Downloads/ART.+040+SFJD%20(6).pdf)
- Parrales, W. (2019). *“La Auditoría De Gestión En El Proceso De Crédito, Cobranza Y Efectividad De La Empresa Comercializadora Ecuatoriana De Calzados Comecsa S.A. Del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2018”*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Paucar, N. (2015). *Auditoria de Gestión al área de producción de la planta industrial Guapán, por el año 2013*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Pintos, A. (2018). *Auditoría para no auditores*. Panamá: Seguridad y defensa. https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/118552?fs_q=auditoria&prev=fs
- Quishpe, S., & Cárdenas, M. (2016). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía. *UTCiencia*, 3(2), 3. <https://doi.org/http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/articloe/view/46>

- Rodríguez, I. (18 de Octubre de 2018). *Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/alcance-o-criterio-de-auditoria>
- Salazar, D. (2021). *"Auditoría de gestión en el proceso de crédito y cobranza de las empresas comerciales del cantón La Libertad"*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Sevilla, P. (2018). *Auditoria de Gestión en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.*
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2275/1/76644.pdf>.
- Suárez, E. (9 de Marzo de 2023). *Experto Universitario*.
<https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20se%20basa,una%20teor%C3%ADa%20o%20hip%C3%B3tesis%20previa>.
- Tapia, C., Mendoza, S., & Castillo, S. (2019). *Fundamento de auditorías: aplicación de prácticas de las Normas Internacionales de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/upse/124948?fs_q=fundamentos__de__auditoria&prev=fs
- Tite, E. (2022). *"Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza en la COAC "Mi tierra" Ltda."*. Universidad Técnica de Ambato.
- Valencia, M. (2016). *"Los procesos de concesión de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín en el año 2015"*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23899/1/T3764ig.pdf>.
- Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). La importancia de la Auditoría de Gestión y los procesos. *UNESUM*, 5(3), 129.
<https://doi.org/https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/download/568/458>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGIA
“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA COMECSA S.A., DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022”	Formulación del problema general ¿De qué manera contribuye la auditoría de gestión al departamento de cobranza de la empresa COMECSA S.A. del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2022?	Objetivo General Evaluar la gestión de cobranzas a través de técnicas de auditoría para la medición de la eficiencia y eficacia al departamento de cobranzas de la empresa COMECSA S.A.	Variable 1.- Auditoría de Gestión al departamento de cobranzas.	Auditoría de Gestión	Fundamentos de la auditoría de gestión	Instrumentos-Entrevista, Encuesta.
					Alcance y enfoque de la Auditoría	
					Objetivo de la auditoría	
					Procedimientos de Auditoría	
					Técnicas de Auditoría	
	Sistematización de los problemas específicos 1.- ¿Cuál es el procedimiento para utilizar y evaluar la gestión de cobranza en la empresa? 2.- ¿De qué manera aporta la aplicación de evaluación de control interno COSO II a la gestión del departamento de cobranza? 3.- ¿Cómo un manual de procedimientos aporta al mejoramiento de eficiencia y eficacia al área de cobranzas de la empresa?	Objetivo Específicos 1.- Determinar las fuentes bibliográficas que aborden la situación actual del departamento de cobranzas como objeto de estudio. 2.- Diagnosticar grado de confianza y riesgo a través de técnicas de investigación para la medición de los riesgos y procesos de cobranzas. 3.- Diseñar procedimientos de seguimiento de cobranzas para recuperar la cartera de clientes.		Componentes de Control Interno	Ambiente de Interno	
					Establecimiento de objetivos	
					Identificación de eventos	
					Evaluación de Riesgos	
					Respuestas al Riesgo	
	3.- ¿Cómo un manual de procedimientos aporta al mejoramiento de eficiencia y eficacia al área de cobranzas de la empresa?	3.- Diseñar procedimientos de seguimiento de cobranzas para recuperar la cartera de clientes.		Gestión Créditos	Actividades de Control	
					Información y comunicación	
					Monitoreo	
					Estructura del departamento de créditos	
					Políticas del crédito	
3.- ¿Cómo un manual de procedimientos aporta al mejoramiento de eficiencia y eficacia al área de cobranzas de la empresa?	3.- Diseñar procedimientos de seguimiento de cobranzas para recuperar la cartera de clientes.	Gestión Cobranzas	Plazo de créditos			
			Otorgamiento de crédito			
			Estructura del departamento de cobranza			
			Políticas de cobranza			
			Estrategia de la cobranza			

Elaborado por: Katherine Reyes Reyes

Apéndice 2

Instrumento de Entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA COMECSA S.A.

- 1. ¿Existe una estructura orgánica funcional en el área de cobranzas?**
- 2. ¿Se han planteado objetivos para el área de cobranzas?**
- 3. ¿El personal de cobranzas conoce de los procesos de otorgación de créditos?**
- 4. ¿Qué procedimientos se utilizan para la gestión de cobros?**
- 5. ¿Existen políticas definidas sobre el límite de créditos a conceder a los clientes?**
- 6. ¿Cuál es el procedimiento para la recuperación de cartera vencida de sus clientes?**
- 7. ¿Qué métricas clave se utilizan para evaluar el rendimiento del departamento de cobranza?**



Apéndice 3

Instrumento de Encuesta

ENCUESTA A COLABORADORES

EMPRESA:

NOMBRE:

CARGO:

FECHA:

Variable - Auditoria de Gestión

Auditoria de Gestión

1. ¿Con qué regularidad se han evaluado los procedimientos y procesos en el departamento de cobranza mediante auditorías de gestión?

- Siempre
- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Componentes de Control de Interno

2. ¿Cree que el departamento de cobranzas evalúa de manera adecuada el riesgo crediticio antes de conceder créditos?

- Siempre
- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

3. ¿Se elabora reportes de rendimiento y control sobre métodos y estrategias de cobranza?

- Siempre
- Muy frecuente
- Frecuentemente



- Ocasionalmente
- Nunca

Gestión de Créditos

4. ¿La empresa contempla el proceso de análisis de información de cobranzas, organiza y valida la información posteriormente?

- Siempre
- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

5. ¿La empresa evalúa a través de índices de morosidad su cartera de clientes?

- Siempre
- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Gestión de Cobranzas

6. ¿La empresa registra información relevante de deudas para agilizar la gestión de cobranza?

- Siempre
- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

7. ¿Se aplican controles en la gestión de cobranzas mediante documentos, facturas y pagares?

- Siempre



Facultad de Ciencias Administrativas

Contabilidad y Auditoría

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Marco Normativo Legal

8. ¿La empresa emite, describe instrucciones y reglas para el funcionamiento del departamento de cobranzas mediante un manual de políticas y procedimientos?

- Siempre
- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca



Apéndice 4

Cuestionario de control interno COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		COMECSA S.A.					
Área auditada		Departamento de Cobranzas					
Periodo		Al 31 de Diciembre del 2022					
Elaborado por:		Katherine Reyes					
AMBIENTE DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa cuenta con un código de ética para el desarrollo de sus actividades?		X			0	No existe un código de ética dentro de departamento
2	¿Se capacita adecuadamente a los empleados para realizar sus funciones?	X				1	
3	¿Están claramente definidas las responsabilidades de los empleados del departamento de cobranzas?		X			0	No todas las responsabilidades están claramente definidas
4	¿La empresa cuenta con un sistema contable que emita información actualizada, como listados de reportes de cuentas vencidas?	X				1	
5	¿Se recopilan y analizan los datos de cobranza de forma adecuada?		X			0	El análisis de datos no se realiza de manera oportuna.
Total						2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	COMECSA S.A.						
Área auditada	Departamento de Cobranzas						
Periodo	Al 31 de Diciembre del 2022						
Elaborado por:	Katherine Reyes						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se han establecidos objetivos para el área de cobranzas?	X			1		
2	¿Existen elaboración de metas para cumplirlas en tiempos determinados?	X			1		
3	¿El departamento de cobranzas cuenta con un sistema para monitorear el progreso hacia el logro de los objetivos?			X	0		No cuenta con sistema de monitoreo
4	¿Implementan estrategias adecuadas y efectivas para mejorar la cobranza?			X	0		No se cumple con las estrategias establecidas
5	¿Las actividades para otorgar los créditos son planificadas, ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?			X	0		No existe documento que indique dicha planificación
Total					2		

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	COMECSA S.A.						
Área auditada	Departamento de Cobranzas						
Periodo	Al 31 de Diciembre del 2022						
Elaborado por:	Katherine Reyes						
IDENTIFICACION DE EVENTOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Los créditos otorgados son manejados mediante un software informático?	X			1		
2	¿La empresa capacita constantemente a su personal para trabajar?	X			1		
3	¿Se ha establecido indicadores para medir la eficiencia de los procesos?		X		0		No se han establecidos indicadores para la medición de sus procesos dentro del departamento
4	¿Se supervisa la documentación cuando se otorga un crédito?		X		0		No cumplen con establecidos
5	¿Los documentos son resguardados físico y digital?		X		0		Solo físico
Total					2		

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		COMECSA S.A.					
Área auditada		Departamento de Cobranzas					
Periodo		Al 31 de Diciembre del 2022					
Elaborado por:		Katherine Reyes					
EVALUACION DE RIESGOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La empresa cuenta con supervisores para el área de créditos?	X			1		
2	¿En el departamento existen procedimientos documentados para identificar a clientes con riesgo a morosidad?		X		0		No cuentan con procedimientos documentados
3	¿Se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes?		X		0		No se realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes.
4	¿El departamento de cobranzas cuenta con sistemas de información que permitan recopilar y analizar información relevante para la evaluación del riesgo crediticio?		X		0		Sistema informático no permite analizar información para evaluar el riesgo crediticio
5	¿Se documenta los procesos de cobros para la recuperación de cartera vencida?		X		0		No existe documentos que indique dicho proceso
Total						1	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	COMECSA S.A.						
Área auditada	Departamento de Cobranzas						
Periodo	Al 31 de Diciembre del 2022						
Elaborado por:	Katherine Reyes						
RESPUESTAS A LOS RIESGOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se emite informes del seguimiento y evaluación de los recaudadores en proceso de recaudación?	X			1		
2	¿Existen procesos para recuperar las cuentas por cobrar vencidas?		X		0		No hay documentos que indiquen dicho proceso para recuperar las cuentas por cobrar vencidas.
3	¿Se verifica la validez de documentos que sustenten el crédito del cliente?		X		0		Ausencia de documentación que soporten la integridad del crédito
4	¿El departamento de cobranzas tiene un plan de respuesta a incidentes en caso de pérdida de datos?		X		0		No cuenta con un plan de respuesta a incidentes en caso de pérdida de datos
5	¿Se coordina estrategias con las áreas relacionadas en la gestión de cobranza para mitigar los riesgos potenciales?		X		0		Generalmente no hay coordinación entre áreas
Total					1		

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada		COMECSA S.A.					
Área auditada		Departamento de Cobranzas					
Periodo		Al 31 de Diciembre del 2022					
Elaborado por:		Katherine Reyes					
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	N O	N/ A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Cada recaudador tiene establecido claves de acceso al sistema?		X			0	Algunas veces trabajan con mismo usuario
2	¿Hay un proceso claro de autorización y aprobación de límites de crédito para los clientes?	X				1	
3	¿Se monitorean las transacciones y los saldos de las cuentas por cobrar de manera regular?		X			0	No se realizan controles para verificar la exactitud de las transacciones y los saldos de las cuentas
4	¿Existen controles para verificar la identidad de los clientes antes de otorgar crédito?	X				1	
5	¿Se realizan auditorías internas regulares para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento?		X			0	No se han planificado auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles internos en el departamento
Total						2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	COMECSA S.A.						
Área auditada	Departamento de Cobranzas						
Periodo	Al 31 de Diciembre del 2022						
Elaborado por:	Katherine Reyes						
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Realizan acciones correctivas de la evaluación del personal?		X			0	No se evalúa constantemente a persona
2	¿Se realiza reuniones regulares para informar sobre la gestión de la cobranza?	X				1	
3	¿Se realiza una planificación de las actividades a desempeñarse a diario?		X			0	Específicamente no hay planificación establecida en la ruta diaria de los recaudadores al realizar su gestión de cobranza.
4	¿Se mantiene un registro completo y preciso de todas las transacciones de cobranza?	X				1	
5	¿Existe un proceso formal para abordar y resolver problemas identificados durante el proceso de cobranza?		X			0	No existe proceso que indique como abordar posibles problemas
Total						2	

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	COMECSA S.A.						
Área auditada	Departamento de Cobranzas						
Periodo	Al 31 de Diciembre del 2022						
Elaborado por:	Katherine Reyes						
SUPERVISION Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se aplica constantemente un monitoreo a las actividades operativas del departamento de cobranzas?	X			1		
2	¿Se evalúa y se monitorea el desempeño individual de los miembros del equipo de cobranza?		X		0		No se evalúa e desempeño de cada recaudador
3	¿Se monitorean las tendencias de pagos de los clientes para identificar patrones y anticipar posibles problemas de cobranza?		X		0		No se realizan análisis de tendencias de pagos de clientes para identificar patrones y anticipar posibles problemas de cobranza
4	¿Se supervisan y evalúan los acuerdos de pago y las reestructuraciones de deudas con clientes?	X			1		
5	¿Se mide y se supervisa la eficiencia de los procesos de cobranza?		X		0		No se ha establecido un proceso para medir y supervisar la eficiencia de los procesos de cobranza
Total						2	

Componentes	PT	CT	N. Confianza	N. Riesgo
Ambiente de control	5	2	40%	60%
Establecimientos de objetivos	5	2	40%	60%
Identificación de eventos	5	2	40%	60%
Evaluación de riesgos	5	1	20%	80%
Respuestas a los riesgos	5	1	20%	80%
Actividades de control	5	2	40%	60%
Información y comunicación	5	2	40%	60%
Supervisión y monitoreo	5	2	40%	60%
Total	40	14	35%	65%



Apéndice 5

Cronogramas de tutoría de titulación

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

		2023												FECHA
		SEP				OCT				NOV				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
No.	Actividades planificadas	11	18	25	02	09	16	23	30OC	06	13	20	27NO	
		-	-	-	-	-	-	-	T-	-	-	-	V-	
		15	22	29	06	13	20	27	03NO	10	17	24	01DIC	
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	X		
6	Resumen											X		
7	Certificado Anti-plagio - 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 01 de diciembre del 2023