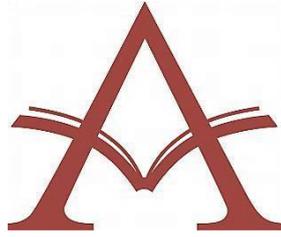


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**LA AUDITORIA OPERATIVA EN LAS CUENTAS POR  
COBRAR EN LA EMPRESA MARKADE S.A.C. 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR**

**DE LA CRUZ HUAYTALLA RUTH KELLY**

**ASESOR**

**Mg. CESAR AUGUSTO MILLAN BAZAN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: NORMAS ÉTICAS CONTABLES EN  
EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS**

**LIMA, PERU**

**MAYO – 2019**

## **Resumen**

La investigación realizada tiene como objetivo: Determinar en qué medida, la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018, es de enfoque cuantitativo, porque los datos recolectados serán tratados estadísticamente. Asimismo, la investigación es de tipo descriptiva porque va a describir los hechos de acuerdo con las variables, el diseño de la investigación es no experimental y transversal porque recoge la información en la muestra de un mismo momento y tiempo.

La empresa Markade S.A.C. Lima, atraviesa por una problemática de atraso en las cuentas por cobrar debido a que no se realiza auditoría operativa a los registros contables. De esta manera se observa su importancia a fin de incidir en la ejecución de las cuentas por cobrar.

Palabras clave: auditoría operativa, cuentas por cobrar.

## **Abstract**

The research aims to: determine to what extent the operational audit affects the implementation of accounts receivable the company Markade S.A.C. Lima - 2018, is of quantitative approach, because the data collected will be treated statistically. Also research is descriptive because it will describe the facts according to the variables, the design of the research is not experimental and cross because it captures the information in the sample from the same time and time.

Markade S.A.C. Lima company, passes by a problem of backwardness in accounts receivable since it is not performed audit operational to the accounting records. In this way shown its importance in order to have an impact on the implementation of the accounts receivable.

Key words: audit, accounts receivable.

## Tabla de Contenidos

	Pág.
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Tabla de Contenido.....	iv
1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación e Importancia.....	6
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas.....	17
2.3. Definición de términos.....	38
3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	

5. Aporte Científico del Investigador

6. Cronograma

7. Referencias

8. Apéndices

## **1. Problema de la investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En el presente mundo empresarial la auditoría operativa es utilizada debido a que siempre existe un margen de error y riesgo operativo en cada una de las áreas que conforman la empresa. Por ello la auditoría operativa se la principal herramienta de control para los procedimientos y funciones en los cuales hay que supervisar y verificar el correcto cumplimiento y ejecución con el fin de lograr los objetivos de la empresa.

La instrumentalización de los sistemas de control se da a través de las Auditorías que se aplican en las empresas dentro de un período determinado para conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, también es la estimación de las operaciones dentro de una empresa, esto puede ser de manera analítica, sistemática u objetiva.

La auditoría operativa es identificar aquellas operaciones y actividades sobre las que es necesario aplicar medidas de control, como consecuencia de su influencia en los riesgos identificados, y de esta forma planificar tales actividades para que se desarrollen bajo condiciones especificadas. La base de este control operacional, está precisamente en establecer y mantener procedimientos de la organización.

La auditoría operativa es el proceso que ejecuta un auditor mediante una metodología conforme a normas. Durante el proceso se realizan una serie de análisis en donde son evaluadas las actividades operacionales de las funciones en una determinada empresa u organización. Ayuda a la administración a disminuir costos y aumentar

utilidades, a aprovechar mejor los recursos humanos y materiales para lograr los objetivos para los cuales fue creada la empresa.

La auditoría operativa es el examen profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa, proyecto o actividad, orientada a la eficiencia y eficacia economía de la empresa, para el uso de sus recursos y control gerencial facilitando la toma de decisiones.

La Auditoria operativa es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad para determinar la eficiencia con que logras los objetivos preestablecidos con la que utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir recomendaciones que mejoren la gestión según manifiesta (Icazbalceta, 2018),

De las diversas transacciones realizadas por las empresas, se generan diferentes rubros o partidas contables, dentro de las cuales podemos identificar a las cuentas por cobrar. Estas, requieren de ciertos procesos que permitan su control para mejorar su eficiencia, reduciendo así los riesgos que puedan generar pérdidas, que nos ayuden a mostrar información razonable y ayuden a la fiabilidad de los estados financieros regulado bajo las normas vigentes.

Es importante que las organizaciones cuenten con un sistema de cobranzas, que cubran las necesidades de la misma. La cuenta por cobrar en una empresa resulta indispensable por lo mismo que el sistema del área de cobranzas deberá estar bien definido, para mejorar el funcionamiento de los procesos, incrementándose su calidad, fiabilidad y

seguridad que, de no ser ejecutado de forma efectiva, repercutirá en la liquidez de la empresa.

La investigación de las cuentas por cobrar hoy en día es imprescindible por la situación empresarial conlleva al otorgamiento de créditos, debido a que constituye un instrumento de financiamiento, principalmente del capital de trabajo, mediante el cual se logra que el volumen de la actividad empresarial aumente, de tal manera que permita obtener así los ingresos necesarios para cubrir gastos y percibir a su vez rentabilidad

La empresa Markade S.A.C., fue inscrita el 20.09.2016 en la ciudad de Lima por los Sres.: Edson De la cruz Huaytalla y Cirilo De la Cruz Campos iniciando así sus operaciones en el distrito de Santiago de Surco provincia de Lima. Sus principales objetivos económicos es la expansión en el ámbito nacional e internacional en el mercado de productos promocionales y publicitarios. Bajo las normas y regulaciones que pueda exigir la industria nacionales e internacionales

Su misión es ser el socio estratégico de nuestros clientes, satisfaciendo sus diversas necesidades, con nuestros productos y generando una mayor rentabilidad mediante el posicionamiento y recordación de su marca.

En cuanto a la visión es ofrecer a nuestros clientes calidad y rapidez. Satisfaciendo las necesidades requeridas de manera efectiva y eficaz. La empresa Markade S.A.C es una empresa nueva, moderna en constante desarrollo.

La empresa Markade S.A.C., enfrenta una problemática porque La empresa no cuenta con un área dentro de la empresa dedicada a realizar el control y supervisión de las operaciones de las diferentes áreas con las que cuenta la empresa, no hay un responsable el cual se encargue de la auditoría operativa para establecer: políticas, normas, procedimientos, supervisión y monitoreo que ayudará a poder cumplir las metas y objetivos, en estricto cumplimiento de normas vigentes que rigen el funcionamiento de la empresa.

El otorgar créditos sin garantías a clientes con dificultades para cumplir sus compromisos a corto plazo es evidencia de una carencia de control. Mantener una cartera de clientes en crecimiento, con características deficitarias, contribuyeron a que la empresa quiebre, por ello es importante la auditoría operativa.

Se evidencia un escaso seguimiento del personal a cargo de las cuentas por cobrar, generando el aumento de las cuentas incobrables; así mismo los procesos para la presentación de informes carecen de precisión reflejándose en reportes emitidos no oportunamente; finalmente, en algunos casos se recurre a financiamiento externo para cubrir obligaciones, por no contar con la liquidez pretendida. De acuerdo a lo expuesto la presente investigación pretende determinar como la auditoría operativa incide en la ejecución de cuentas por cobrar la empresa Markade S.A.C.,

## **1.2 Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿En qué medida la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018?

### **1.2.2 Problema Específico**

¿En qué medida, las normas y procedimientos de la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018?

¿En qué medida, la supervisión y monitoreo en la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar en qué medida, la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018

### **1.3.2 Objeto Específico**

Determinar en qué medida, las normas y procedimientos de la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018.

Determinar en qué medida, la supervisión y monitoreo en la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018.

## **1.4 Justificación e importancia**

### ***Justificación teórica***

La investigación se justifica, porque permite evidenciar la vigencia de teórica respecto a la auditoría operativa y las cuentas por cobrar, y que permitirá tomar decisiones en la reducción de riesgos de las cuentas por cobrar mediante la auditoría operativa, en la empresa Markade S.A.C. Lima.

### ***Justificación práctica***

En lo que corresponde a la justificación práctica, la información obtenidas, procesadas en la investigación forman parte del diagnóstico de la auditoría operativa de la empresa Markade S.A.C. Los resultados permiten tomar decisiones para una mejora continua positiva, así como introducir mejoras en los diversos aspectos deficitarios identificados. Es importante la investigación de la auditoría operativa y cuentas por cobrar para la mejora de la empresa. Puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr un buen control de las cuentas por cobrar.

### ***Justificación metodológica***

La presente investigación se justifica metodológicamente, por su diseño. Es una investigación aplicada, de nivel descriptivo y con una muestra no probabilística. Asimismo, sea útil para otras investigaciones similares.

### ***Importancia***

La presente investigación es de vital importancia, porque la auditoria operativa es muy necesaria en toda empresa para el funcionamiento de controles ya sea preventivo o concurrente a fin de minimizar riesgos en las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima, y lograr mejorar la situación económica, financiera y administrativa. La investigación será útil para otras investigaciones a realizarse en el futuro.

## **2. Marco teórico**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Internacionales**

Carrasco (2017), *Guía de auditoría operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo*. Tesis Pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Babahoyo, Ecuador. El objetivo principal es proyectar una Guía de Auditoría operativa para la Empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo, misma que permita aplicar procesos de evaluación cuyas recomendaciones contribuyan con el mejoramiento de la gestión de la empresa. La investigación se desarrolla mediante una modalidad mixta, cuali-cuantitativa dado que se requirió de análisis descriptivos y estadísticos de los datos recopilados durante el estudio. La población de la encuesta fue realizada al universo de usuarios de la institución y a sus empleados. Mientras que la entrevista se realizó al director. A la fecha de realización de la investigación el total promedio usuarios sumaban 8.287, mientras que los empleados son 17. Los resultados de esta investigación permitieron evidenciar aspectos como: necesidad de mejorar tiempos, procesos, responsabilidades, supervisión, entre otros, que están afectando notablemente la imagen de la institución. En conclusión, la revisión bibliográfica permitió mejorar la perspectiva respecto a lo que compete a auditoría y como ésta apoya a la mejora de los procedimientos operacionales de las instituciones, lo cual a su vez afecta positivamente a la gestión general. La información que se tomó como referencia

fundamenta la necesidad de supervisión y control que se evidencia en SNEM Babahoyo, y la propuesta de una guía de auditoría operativa.

Comentario: En este caso nos podemos dar cuenta que, en esta tesis, lo más importante y lo más resaltante es la auditoría operativa, ya que no solo nos detecta los problemas sino también nos ayuda a mejorar el proceso de gestión y ejecución de la empresa.

Vargas, (2015), *plan de auditoría operacional para optimizar la gestión de inventarios de la empresa venezolana de coberturas, c. a. ubicada en la ciudad de Mariara*, Tesis de grado. Universidad de Carabobo, Venezuela. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general proponer un plan de auditoría operacional para la evaluación del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Venezolana de Coberturas. C.A., considerando la problemática presentada en la unidad de estudio, en la que se detecta que tiene constantes problemas con las condiciones de almacenaje de producto lo que se traduce en el incumplimiento de los compromisos adquiridos con sus clientes y la poca satisfacción de los clientes e incide en sus niveles de servicio; utilizando para ello una investigación basada en un Proyecto Factible, así como el empleo de las técnicas de la observación directa y la encuesta, y la aplicación de la guía de observación directa y el cuestionario como instrumentos de recolección de información, lo que permitirá, por una parte, evaluar el manejo de los recursos estructurales, materiales, financieros y humanos de la empresa para garantizar el mejor uso de los inventarios, la población estuvo conformada por el 9 personas, por lo cual se propone una evaluación de sus métodos de control de inventarios, que permita alcanzar la confiabilidad de la información respecto a sus existencias y el correcto abastecimiento, de acuerdo a sus requerimientos y al diagnóstico de la situación actual de la organización, conclusiones que se presentan a continuación, se va

dar a conocer los logros de la investigación realizada, en concordancia con cada uno de los objetivos planteados en la formulación del problema.

Comentarios: según Vargas el propósito de elaborar una propuesta que permita a la empresa tener información sobre la calidad de sus acciones y buscar incrementar la eficiencia y eficacia operativa, por lo cual se propone una evaluación de sus métodos de control de inventarios.

Palmiro, (2018), *auditoria operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros*. Tesis de pregrado. Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo del presente trabajo de investigación es analizar como la Auditoría Operativa aporta como herramienta de control en el área de ventas, de tal modo permita determinar las operaciones, políticas y procedimientos que se llevan a cabo y si se están cumpliendo a cabalidad en la empresa; caso contrario emitir recomendaciones que sean acogidas por la directiva. La población que se estudió para llevar a cabo la investigación estuvo representada por todos los colaboradores 15 colaboradores Al evaluar de forma integral, objetiva y profesional la información permitirá encontrar deficiencias del control y productividad del personal, con el propósito de determinar mejoras en la empresa con eficiencia y eficacia, obteniendo resultados favorables en el futuro, adicional aportará a nivel académico y profesional. Conclusiones la aplicación de la Auditoría Operativa permitió identificar procedimientos no eficientes, los cuales son posibles causas que hacen que la empresa no supere sus ingresos. El presente trabajo se empleó la investigación descriptiva y explicativa, la cual facilitó el análisis de nuestro objeto con una detallada información que dio a conocer los principales aspectos, características de la situación de la empresa.

Comentarios: según Palmiro la auditoria operativa aporta como herramienta de control en el área de ventas y es importante porque permite determinar las operaciones cumpliendo con las normas de la empresa.

Goyo y Oliveros (2014), en su tesis titulada *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A.*, Tesis pregrado. Universidad de Carabobo. Venezuela. Cuyo objetivo fue proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A.. La investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo, de tipo aplicativo, de diseño no experimental. La población es de 4 personas con una muestra de 4 personas. La técnica fue la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario; el cuestionario consto de 15 ítems. Se concluye que los lineamientos de control son de suprema importancia para el manejo eficiente de recursos financieros.

Rodríguez y Siso (2013), en su tesis titulada *Evaluación del sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.*, Tesis pregrado. Universidad Rafael Bellosó. Venezuela, Tuvo como objetivo evaluar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa LCC Ingenieros Consultores C.A. La investigación es de tipo descriptivo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 2 personas y la muestra por la misma cantidad. Las técnicas utilizadas fueron la revisión bibliográfica, entrevista y observación directa; así mismo el instrumento fue un cuestionario el cual contó de 12 ítems. Se concluye que se actualice y se ponga en uso el manual de normas, procedimientos y políticas para el control interno de cuentas por cobrar para poder proteger los activos del fraude, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables.

### 2.1.2 Nacional

Huamán (2014), *Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa petróleos del Perú S.A.* Tesis de postgrado, universidad de san Martín de Porres, Perú-lima. La Tesis desarrollada está referida al estudio de los efectos que puede tener la aplicación efectiva y oportuna de una auditoría operativa con la finalidad de optimizar y mejorar los resultados de gestión en la empresa Petróleos del Perú S.A. (PETROPERU S.A.). Esta institución es el principal proveedor de combustibles en el país y siempre ha sido objeto de muchos cuestionamientos sobre su gestión, manejo y resultados por lo que consideramos importante que revisar y analizar las cuentas operativas y financieras de esta institución permitirán esclarecer muchos temas o dudas sobre su manejo y mejorar los resultados de gestión. La Tesis desarrollada tuvo como objetivo: Identificar los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A. Asimismo, la investigación fue de tipo aplicada y su nivel fue descriptiva y explicativa, pues se analizó la información teórica y doctrinaria existente sobre el tema planteado y se aplicaron dos instrumentos (encuesta y entrevista) a fin de obtener información directa sobre las personas involucradas en la problemática planteada; la misma que fue ingresada y tabulada estadísticamente para analizar la información y presentarla en el rubro resultados. Finalmente, se pudo concluir que efectivamente la auditoría operativa tiene incidencia en la gestión de la empresa Petroperú S.A.

Comentario: la auditoria operativa es de gran importancia ya que permitirá tener un mejor manejo en el área de administración, gerencial y operativo para mejorar la situación de la empresa.

Llanos (2013), *Auditoria operativa y la mejora en el desempeño de la Recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad*. Tesis Postgrado, Universidad Privada del Norte- Trujillo, Perú. El objetivo principal es demostrar la influencia de la auditoría operativa en la mejora del desempeño de la recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad. El método de la Investigación es Cuasi Experimental. Se realizó un cuadro que demuestra que la auditoria operativa ha mejorado el desempeño de la recaudación de ingresos y la ejecución de gastos mediante una entrevista al contador CPC. Carlos Rodríguez Quito. La población está constituida por las Cámaras de Comercio de la Región Norte. El resultado fue que la empresa no existe un buen tramite documentario además tiene debilidades en cuanto a las facturas, boletas, vouchers, ya que la mayoría de los casos están escritos con letra ilegible y borrones, algunas comprobantes que fueron realizados por software Symbiosis muestran alteraciones en las cifras. Sin embargo, existen fortalezas muy importantes, cuenta con diversificación en sus ingresos y gastos puesto que se da por medio de cuatro factores en forma detallada mensualmente y en cuanto a los gastos son repartidos en tres rubros por cada mes respectivamente. Se concluye que por medio de la auditoria se logró mejorar el desempeño de los ingresos y gastos pues se dio aviso al área de Administración y Finanzas del problema que había, tomando el área cartas en el asunto como levantar las observaciones encontradas en la presente auditoria, contratando un asistente contable al igual que un cajero que trabaja todo de horario corrido, oficina propia para el contador y así mejorar el desempeño de recaudación y ejecución de los mismos.

Comentario: Llanos nos indica en esta tesis, lo importante que es la organización y control para poder estar al tanto de las falencias de la empresa, ya que, al mejorar estos puntos, mejoras la recaudación.

Monteza (2014), *Auditoria Operativa aplicada al área de ventas en la Empresa Pardos Chic Ken Chiclayo*, Tesis Para Grado. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. El Objetivo dentro de ese contexto es que, se usará la auditoría operacional, sus técnicas y procedimientos, para evaluar los estos procesos a fin de determinar las áreas críticas o de riesgo y tomar las medidas correctivas necesarias para su mejora y mayor eficiencia, la empresa pardo's chicken Chiclayo necesita mecanismos que permitan un mejor control de los procesos de producción y ventas, esta Empresa muestra una gran preocupación por el servicio a sus clientes y sus estrategias de ventas han generado una buena promoción de sus productos a nivel Nacional e Internacional. la misma que se ha considerado dividir en tres fases: planeamiento, ejecución e informe. la muestra tomada para la investigación es de tipo no probabilística por conveniencia,60 por ser pequeña la población se asumió trabajar la presente investigación con cinco trabajadores del área de ventas, lográndose detectar deficiencias en sus procesos operativos en el área de ventas, por la falta de comandas que no cuentan con numeración correlativa para una mejor supervisión y cruce de información con el sistema así como la falta de una supervisión en el registro y envío de los pedidos al sistema como de la recepción de estos y la entrega a los clientes. Se concluye que la Empresa al no contar con supervisión en el proceso e ventas, puede ocasionar el incumplimiento de objetivos y metas de la organización a corto y largo plazo. Comentario: según Monteza la auditoría se orienta a los aspectos de la contabilidad (mostrar la situación del capital aportado por los inversionistas), sin embargo, Se determinó que la estructura orgánica en el área de ventas está definida con un jefe de área el cual no realiza ningún seguimiento al registro de las comandas.

Mantilla y Ruiz (2017), en su tesis de investigación, titulada *Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C.*, Tesis

pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Este trabajo tiene como objetivo determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo - Año 2016. Desde el punto de vista metodológico su enfoque es cuantitativo, el diseño explicativo o causal mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables y en qué circunstancias se desarrolló el contexto en estudio. En la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta, la observación y el análisis documental, siendo los instrumentos la guía de observación, la guía de análisis documental y el cuestionario.

La información fue procesada y analizada. Los resultados del análisis de las cuentas por cobrar mediante técnicas estadísticas, la encuesta aplicada al personal del área de cobranzas, el análisis de los reportes de ventas y estados financieros demuestran que en la empresa Nisira Systems S.A.C. existe un control deficiente de la gestión de cuentas por cobrar que dificultan la rentabilidad de la empresa, ya que no se aplican debidamente las políticas y procedimientos contables establecidos por la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe una correcta segregación de funciones del personal. Se concluye que existe una incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Nisira Systems S.A.C.

Lecca (2016), en la tesis titulada *Cuentas por Cobrar y el Capital de Trabajo en la Empresa Masiljo Perú S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016*, Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Lima. El objetivo general es determinar cuál es la relación de las cuentas por cobrar y el capital de trabajo en la empresa Masiljo Perú S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016. El estudio fue de diseño descriptivo no experimental – correlacional. Se tomó como población a 30 colaboradores de las áreas administrativas de la empresa Masiljo Perú, se usó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos el cual constó de 60

preguntas divididas según las dimensiones establecidas por mis variables. Como conclusión de los resultados obtenidos la empresa Masiljo Perú está ejecutando sus procesos de gestión en las cuentas por cobrar y capital de trabajo de una manera poco eficiente por tal tendrá que realizar controles en cada proceso que los colaboradores realizan..

Comentario De acuerdo a la investigación de autor nos indica que antes de brindarle un crédito al cliente no se realiza una evaluación financiera y liquidez.

Domingo (2017), en la tesis titulada *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015*, Tesis pregrado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. se ha desarrollado con la finalidad de analizar y/o evaluar las operaciones que forman parte del otorgamiento de créditos en la entidad; sin embargo, está sujeto a ciertos riesgos, que conllevan a la posterioridad gestión de cuentas por cobrar afectando los resultados económicos de la misma. Teniendo como objetivo general “Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.” Se ha evaluado el nivel de conocimiento, aplicación, cumplimiento, y control; Asimismo la recopilación de la información del marco teórico, respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación; se ha utilizado métodos de investigación (deductivo y analítico), enfoque de investigación (mixto cualitativo cuantitativo), diseño de investigación (trasversal no experimental), tipo de investigación (descriptivo), técnicas e instrumentos de recolección (observación directa, encuesta, análisis de contenido), población y muestra (población Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Llegando a la siguiente conclusión: Las Normas y Políticas de Evaluación de Créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) según el análisis y exposición de resultados. Nos da como resultado un nivel bajo de 43.84% según

ponderación (anexo N° 08). Se ha incumplido a los procedimientos de Evaluación de Crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo directamente en los resultados económicos de la CRAC Los Andes en el periodo de 2014 y 2015

El autor al momento de observar la situación existente de la entidad de cuentas que faltan cobrar usando los métodos parte de algunos datos generales que son aceptados como válidos para determinar una conclusión favorable para la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Auditoria Operativa**

#### ***2.2.1.1 Definición.***

García (2014) la auditoria es el proceso de acumular y evaluar evidencias, realizado por una persona independiente y competente a cerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. (p.246)

De Armas (2013) expresó que la auditoría de gestión es la revisión ordenada de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos, tal revisión tiene tres propósitos esenciales, evaluar el trabajo identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones, en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su

grado de eficiencia, eficacia y economía y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado. (p. 7)

Mide el grado de eficiencia, eficacia y desempeño de los múltiples procedimientos de una organización, en una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones, durante las auditorías operacionales, las revisiones no se limitan a la contabilidad. Pueden incluir la evaluación de la estructura organizacional, producción, y cualquier otra área en la que este calificado el auditor. Además, la determinación de criterios para evaluar la información en una auditoría operacional es una tarea muy relativa. “En este sentido, la auditoría operacional es más como consultoría administrativa que lo que en general es considerada como auditoría operativa” (Flores, 2015).

Auditoría operacional es la evaluación neutral que mide el nivel de fiabilidad de los diversos procedimientos se están alcanzando satisfactoriamente así lo expresó (Bernal, 2009) auditoría operacional define como una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas al proceso de gestión de una organización, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales con que son manejados los recursos; la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar los objetivos y formular recomendaciones gerenciales para su mejoramiento.

La auditoría operativa evalúa y formula recomendaciones para mejorar las actividades de la empresa. De acuerdo a Navarrete (2015) expresa, que es la evaluación

profesional de las operaciones de todas las actividades o una parte de una empresa, para medir su efectividad y proponer sugerencias gerenciales para mejorarlo. (p.1).

La auditoría operativa está referida a la valoración independiente de toda la operación de una empresa, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas, si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa. (Capcha y Velasquez, 2016; p.19)

Núñez (2013) La auditoría operacional sirve para hacer el análisis de una parte o de toda una organización para evaluar sus sistemas, sus controles y su desempeño, de acuerdo con los objetivos de su administración. La auditoría operacional es diferente a la auditoría financiera, esta se centra en medir la posición financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una compañía para obtener una opinión independiente del auditor externo sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros y también se obtiene un informe sobre las debilidades del control interno, limitado a informar los resultados de la revisión selectiva de la aplicación de los controles contables y operativos que se han revisado. (p.6)

La Auditoría Operativa observa, recopila, analiza y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, dependiendo el área donde se realiza la auditoría, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos, tanto materiales como financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acciones correctivas. (Puyol; 2013; p.15)

### ***2.2.1.2 Objetivos de auditoría operativa***

Huamán (2014) expresa, que los objetivos de la auditoría operativa están orientados a definir e indicar sobre el nivel de realización de los objetivos y metas en función a la economía, eficacia y eficiencia; también se refiere a la transparencia y razonabilidad a fin de:

- Determinar si los propósitos y metas pronosticados en los programas institucionales se han desarrollado de acuerdo a las exposiciones legales emitidas por las entidades y por los organismos rectores;
- Estimar los rendimientos conseguidos por la sociedad durante un periodo con relación a los objetivos previstas en el proyecto operativo corporativo;
- Describir si la sociedad ha constituido un sistema de estimación y medición de resultados aprobados, para anunciar así el cumplimiento de la administración;
- Nivel de eficiencia en la operación, seguridad y ocupación de los activos y si están siendo gestionados con transparencia, economía y racionabilidad. (p.22)

Para Oto (2013) los objetivos de la auditoría operacional son:

- Mejorar o hacer más eficaz la recaudación;
- Disminuir los costes y los desembolsos (de fabricación, los costes de transporte, los costes administrativos y otros costes);
- Mejorar los procedimientos operacionales para aumentar la rentabilidad o para disminuir las pérdidas;
- Especificar si se han atendidos las normas, los métodos y las habilidades de trabajo que permitan obtener el éxito proyectado;
- Documentar debidamente los cambios que rentabilicen la realización del trabajo;

- Adelantarse en la representación e implementación de los cambios que enriquecen a la corporación en general. (p.1)

### ***2.2.1.3 Importancia de la auditoría operativa***

Suarez, (2017) La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público ya que normalmente el sector privado tiene un instrumento automático que determine su eficiencia y efectividad. (p.8)

Capcha y Velásquez (2016) la Auditoría Operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta. (p.18)

Falconi (2018), es importante la auditoría de operacional, porque es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o proyecto, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad.

#### ***2.2.1.4 Características de la auditoría operativa***

Villarroel (2013) Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización. Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor. De acuerdo con las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódicas y rotativamente. Las características de la Auditoría Operativa son las siguientes:

Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.

Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.

Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.

De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la Auditoría Operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.

La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.

El Auditor Operativo debe basar su preparación en Administración General, teoría de la organización, Auditoría, Economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, Administración de personal, producción política y estratégica de empresas entre otras más.

No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

Las características del medio externo e interacciones con la empresa, caen dentro del ámbito de la Auditoría Operativa. (p.15)

### ***2.2.1.5 Tipos de auditoria.***

#### *Auditoria Interna*

Santillana (2015) “una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos, para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones”. (p.11)

Sandoval (2013) la revisión que realiza un profesional de la auditoria, cuya relación de trabajo es directa y subordinada a la institución donde se aplica la misma, con el propósito de evaluar en forma interna el desempeño y cumplimiento de las actividades, operaciones y funciones que se desarrollan en la empresa y sus áreas administrativas; así como evaluar la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. (p.14)

#### *Auditoria externa*

Sotomayor (2014) representa un trabajo profesional independiente que va enfocado básicamente a la evaluación, pero también a la consultoría en varias especialidades; es realizado por personal ajeno a la organización, el cual presta sus servicios mediante un contrato o carta compromiso que define la actividad que habrá de desarrollarse y la fecha de terminación. (p.9)

#### *Auditoría financiera*

Álvarez (2015) “es el examen objetivo sistemático, profesional, independiente y selectivo de evidencias de las operaciones financieras, mostradas y resumidas en los estados

financieros, desde un punto de vista crítico, constructivo y de comprobación de validez, razonabilidad y consistencia”. (p.475)

Sánchez (2016) “puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con el objeto de opinar respecto a si la información que incluyen esta estructura de acuerdo a las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones”. (p.2)

#### ***2.2.1.6 Normas de la auditoria operativa***

Ramírez (2014) “Normas de auditoria son los requisitos mínimos de calidad relativos a la persona del auditor y al trabajo que desempeña, los que se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoria y de sus características específicas”. (p.12)

Las normas de auditoria son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoria de estados financieros históricos. Sandoval (2014) explica:

##### *Normas generales*

La auditoría debe ser ejecutado por una persona o entes que cuenten con los conocimientos apropiados y la facultad como auditor. En todas las temáticas relacionadas con un contrato, el o los auditores corresponden a mantener una táctica o aptitud independiente. O debe tener cuidado profesional en sus funciones y planeación de la auditoria y en la elaboración del informe;

### *Normas sobre el trabajo de campo*

La operación debe de ser proyectado apropiadamente y los colaboradores, si se cuenta con ellos, deben ser inspeccionados de forma oportuna. Debe entenderse de forma minucioso el control interno, a fin de diseñar la auditoria y definir la naturaleza, duración y prolongación de las evidencias que se desarrollarán.

Debe haber suficiente evidencia mediante supervisión, consultas, observación y certificaciones para tener un cimientto prudente para manifestar un dictamen respecto a los estados financieros que se auditen;

### *Normas sobre información*

El testimonio debe revelar si los estados financieros muestran concordancias con las normas de información financiera adaptables. La documentación se deben determinar aquellas coyunturas en las que no se hayan analizado los principios de manera razonable en el periodo actual en correlación con el periodo anterior. Las declaraciones informativas en los estados financieros deben examinarse prudentemente a no ser que se indique otra cosa en la documentación. El informe debe incluir un juicio a los estados financieros, en su totalidad, o alguna sugerencia de que no puede emitirse un dictamen. (pp. 105-106)

#### ***2.2.1.7 Metodología de la auditoria operativa***

Si suponemos que se trata de Auditores externos sin un conocimiento detallado de la entidad auditada y sin que sus ejecutivos manifiesten preferencia alguna para el examen recaiga en un determinado subsistema de la organización, la metodología que usaremos para examinar la entidad será:

- Etapa Preliminar: Conocimiento previo de la empresa.
- Etapa de Estudio General: Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.
- Etapa de Estudio Específico: Se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron.
- *El Auditor genera un modelo de control.* Con el material ordenado, procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan el diagnóstico real de la situación y también un pronóstico.
- Etapa de Comunicación de Resultados: Es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente. La estructura del informe debe contener:
  - Objetivo de la Auditoría.
  - Metodología.
  - Alcance del trabajo.
  - Diagnóstico.
  - Recomendaciones.
  - Pronóstico.
  - Anexos.
- Etapa de Seguimiento: El Auditor revisará si las debilidades han sido solucionadas. Si el Auditor es de la empresa no tiene para que conocer y se obvia esa etapa.

### **2.2.1.8 Técnicas y procedimientos de auditoría operativa**

Andrade, V. (2013) “Sostiene que el peritaje es un examen crítico y sistemático de hechos controvertidos de índole económico-financiero, a indagarse a través de la contabilidad y de la Auditoría, circunscrito a las normas establecidas en el código de procedimiento penal y civil”.(p.122) Los procedimientos y técnicas a aplicar serán principalmente de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles en las entidades auditadas, permitiendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos, no pudiendo ser tan concretos como en la auditoría financiera, donde el fin mucho más claro, la imagen fiel de un patrimonio y de sus variaciones. Por tanto, en auditoría operativa, los objetivos que pueden plantearse a un auditor pueden ser amplísimos.

### **2.2.1.9. Riesgos en la auditoria operativa**

Teniendo en cuenta que los riesgos perjudican las actividades de las empresas, el auditor deberá de identificar las partes débiles donde evaluará y dará sus recomendaciones. Según Morales (2014), toma en cuenta tres riesgos importantes que son:

#### *Riesgo inseparable*

Es la sospecha de equivocación en la sociedad, simboliza el riesgo de que sucedan errores importantes en su desarrollo, establecimientos, aspectos financieros o no financieros, en función de las particularidades de dichos procedimientos, negocios o estados, sin examinar el producto del uso del control interno constituido;

*Riesgo de comprobación*

Simboliza el peligro de que los errores significativos que pudieran encontrarse en un procesamiento, comercio, aspecto financiero o no financiero, no sean advertidos o descubiertos debidamente por la organización de control interno;

*Riesgo de descubrimiento*

Representa el riesgo de que los métodos, aplicados por el conjunto de auditores, no revelen los errores importantes que hayan evadido la organización de control interno. (pp. 103-105)

En toda auditoria se debe tener en cuenta tres elementos de riesgo, ya que nos ayudara a detectar a las áreas que se encuentran afectadas. Según Ariza (2013) expresa:

*Riesgo inherente*

Sospecha a la ocurrencia de errores relevantes originadas por las particularidades de las instituciones;

*Riesgo de control*

De que los procedimientos de control interno estén preparados para descubrir o detectar errores significativos en forma pertinente;

*Riesgo de detección*

Errores no reconocidos en registros internos; no sean identificados por el experto.

(p.17)

### ***2.2.1.10 Auditoria y los delitos de fraude***

Pantoja, J. (2012) Sostiene que el fraude puede catalogarse como: a) Deslealtad o traición.

b) Felonía (despojar al propietario de lo que por derecho le pertenece, sin su consentimiento o conocimiento). c) Mala conducta. El fraude es un fenómeno económico, social y organizacional, aplicado a la contabilidad y que consiste en cualquier acto u omisión de un acto de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe, o de negligencia grave, entonces el fraude puede clasificarse como felonía o mala conducta criminal. (p.241)

Badillo, J. (2010) Aparentar fortaleza financiera y aparentar debilidad financiera. b)

Escándalos contables y alteración de registros. c) Defraudación tributaria. d) Sobrevaloración de acciones en el mercado. e) Lavado de dinero y activos. f) Ocultamiento de activos, pasivos, ingresos y gastos. g) Omisión de transacciones existentes e inclusión de transacciones inexistentes. (p.135)

## **2.2.2 Cuentas por cobrar**

### **2.2.2.1 Definición de cuentas por cobrar**

Redondo (2015) explica que cuentas por cobrar, es una partida contable dentro del exigible que abarca créditos otorgados en el desarrollo operacional del giro de negocio de una compañía, los mismos que son garantizados por algún tipo de respaldo financiero.

Vásquez y Vega (2016) sostiene que es un concepto contable en el que se registran los movimientos que originan también derivados de venta de conceptos diferentes a los pensados de un crédito, también se registran títulos de crédito, letras de cambio y pagarés.

Según Stevens (2017), representa uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero.  
(s/n)

Según lo antes citado, se puede decir que para una empresa las cuentas por cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permite obtener bienes y servicios de terceros disfrutando de las facilidades de crédito.

#### ***2.2.2.2 Origen de las cuentas por cobrar***

Las cuentas se originan desde dos grandes grupos como lo son: clientes y deudores los mismos que están ligados a las cuentas y documentos de toda compañía:

##### *A cargo de clientes*

Se presenta los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías.

##### *A cargo de deudores*

Se muestra las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolos por concepto y de acuerdo con su importancia (Pinedo, 2013, p. 7).

### ***2.2.2.3 Objetivo de las cuentas por cobrar***

El registro de los aumentos y disminuciones que se tengan de las ventas efectuadas, así como las recuperaciones y cobro de cartera, origina el objetivo de las cuentas por cobrar. El cual consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero (Pinedo, 2013, p. 15)

### ***2.2.2.4 Importancia de las cuentas por cobrar***

De acuerdo con Cepeda (1997), desde una perspectiva general señala que las cuentas por cobrar representan generalmente una de las partidas del activo más importante en la empresa. Las cuentas por cobrar a clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30% y el 50% de los activos circulantes de la empresa. Las cuentas por cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez, sino también al cambio continuo de su composición básica.

Meigs, y Bettner (2013) sostienen el activo financiero puede ser representado por las cuentas por cobrar en gran manera, considerando que las mismas son sinónimos de activos líquidos, que tienen la capacidad de volverse dinero por lo general en un periodo no mayor a 60 días. Además las cuentas por cobrar se caracterizan por el factor de diferido que

posibilita a los clientes prorratear las deudas con una compañía. Para un buen control se debe considerar los riesgos inherentes a los clientes con los que se trabaja.

Noriega (2014) menciona que la importancia de esta partida contable es grande porque representa la fuerza de percepción de dinero dentro del ciclo normal de por eso es necesario llevar un control adecuado a los créditos otorgados es por eso que el área encargada de llevar a cabo el proceso de cobranza debe ser una de las que mejor entienda los procesos de control interno. Añade que el cobro por teléfono es uno de los canales de cobranza más frecuentes y que por ende la capacitación al respecto es importante e influirá en la cobranza de las cuentas.

Según Rodríguez (2014) es importante porque los activos que provienen del ciclo normal operacional de la compañía está representado por las cuentas por cobrar, la empresa debe considerar el registro detallado de cada cuenta generada teniendo como objetivo poder convertir dicha cuenta en efectivo.

#### ***2.2.2.5 Administración de las cuentas por cobrar***

Administrar las Cuentas por Cobrar afecta directamente la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro. (Ettinger Richard, s/f, p. 460)

Administrar las cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una empresa al momento de haber otorgado el crédito a sus clientes y da una evaluación crediticia en particular que a la vez está ligada con las políticas de crédito, sino hay una buena administración en estas cuentas a futuro la empresa podría llegar a su quiebra. “Administrar abarca la inspección, operación y control en una empresa, y por medio de ella, se analizan y resuelven problemas” (Escobar, 2014, p. 164).

#### ***2.2.2.6 Gestión de cuentas por cobrar***

Merton y Zvi (citado por Lizárraga, 2013) definen la gestión de cuentas por cobrar como, “La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender de una buena administración de las cuentas por cobrar” (p.214).

Bravo (citado por Lizárraga, 2013) menciona que la Gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

### ***2.2.2.7 Procedimientos Contables.***

En relación a los procedimientos de control interno contable para las cuentas por cobrar, Chillida (2014) considera que cualquier cosa que modifique el curso normal de una cuenta por pagar, debe mostrarse en los estados financieros. Además explica que los procesos de cancelación en una venta deben ser referidos a la factura original y la documentación pertinente. Aquellas canceladas por la imposibilidad de cobranza, deben tener las autorizaciones correspondientes, incluyendo la provisión de acuerdo a la normatividad contable y fiscal para efectos de la deducción de impuestos.

Hidalgo (2015) en relación a la partida en mención conviene en que existe una necesidad de comparaciones mensuales entre los registros de clientes, el mayor auxiliar y el mayor general para que antes posibles imprevistos se hagan los correctivos necesarios a fin de brindar a los usuarios información financiera fidedigna, además de aportar a la liquidez de la empresa.

Murillo (2013) menciona que la cobranza de las cuentas al existir un principio de bancarización es necesario que los clientes presenten los documentos de los pagos del banco para que se proceda a la cancelación de la deuda, en adición debe tomarse siempre el análisis de los costes adicionales al precio de venta.

### ***2.2.2.8 Políticas de cobranza***

Las políticas de cobranza de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la

empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables (Ponce, 2013, p. 117)

La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

Según Carlos (2014), Son los procesos que debe seguir la empresa para cobrar los créditos que le ha otorgado a sus clientes, para que tenga éxito debe recibir dinero, analizar de manera seguida de acuerdo a las condiciones y necesidades de la situación en que se desarrollan las operaciones. (p.01)

Cuando se realiza una venta a crédito, se otorga un plazo determinado para que se realice su pago, con la esperanza de que el cliente llegue a pagarlas cuentas en los términos acordados para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

Según Levy (2005) será el marco de referencia para otorgar las políticas de cobranza de una empresa:

- Políticas restrictivas, las utilizan las empresas que conceden créditos a corto plazo y se rigen estrictamente a sus normas y una política de cobranza agresiva.
  - Políticas Liberales, las utilizan las empresas otorgan créditos con facilidad, es decir; son accesibles y flexibles al momento de cobrar, son menos exigentes al cobrar a sus clientes en las fechas de pago o vencimiento.
  - Políticas racionales, Se caracterizan por otorgarles los créditos a los clientes en un tiempo determinado según las características de la persona u los gastos de cobranza.
- (p. 212)

#### ***2.2.2.9 Políticas de crédito***

Treilhes (2018) manifiesta: “Cada cliente y cuenta pueden ser merecedores de un mayor nivel de confianza, tanto en función de su historial, como del tipo de pedido que estén solicitando. Esto acarreará los correspondientes e inviolables límites de crédito”. (s/n)

Según Noriega, (2014) las políticas de crédito se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito.

Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.

El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por el volumen de sus ventas y por el período promedio de cobranza. Este período promedio de cobranza, depende de las condiciones económicas del cliente, y de factores propios de la empresa.

En toda política crediticia deben establecerse ciertos parámetros como:

- Procedimientos o estándares de crédito, o el riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito.
- Los términos de crédito que incluyen el plazo de tiempo durante el cual se concede el crédito, los porcentajes de descuento por pronto pago, si este existe.
- La política de cobranza de la empresa.

Al implementar políticas de crédito debe considerarse:

- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar el crédito en forma objetiva.
- Evitar la cartera vencida.

#### ***2.2.2.10 Cuentas incobrables.***

Según Guajardo (2014) están representadas por la mercancía o servicio que vendió algún negocio y no fue pagado por el cliente, estas cuentas incobrables se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados. (p. 333)

Según Araiza (2015), “Son las mercancías y servicios a crédito o a plazo, que no son pagados por los clientes en las fechas establecidas”. (p.6)

### 2.3 Definición de términos

Auditoría operativa: técnica para inspeccionar y determinar las tareas elaboradas, en una zona, ente, programa, plan u operación con la finalidad, dentro del marco legítimo, de especificar su nivel de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los propósitos y por medio de las sugerencias que al efecto se manifieste, fomentar la adecuada gerencia del patrimonio público. (Morales, 2014, p. 23)

Capital humano: está compuesto por talentos adquiridas por los empleados a lo largo de su proceso de aprendizaje, el cual se manifiesta en las desemejanza de rendimiento, en la ejecución de los quehaceres semejantes y en la retribución del trabajo. (Giménez, 2005)  
(considerado por Souto, 2015, p.148)

Control interno: agrupación de acciones, desempeños, mecanismos y encargados que avalen mediante su interacción, comprender la posición de un aspecto o función de la corporación en un momento definido y tomar decisiones para progresar ante ella. (Verona y Wong, 2016, p.16)

Control: Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente. (Quiroz, 2014, p.93)

Capital de trabajo: es indispensable ya que se refiere a las actividades que la empresa realiza, lo cual aporta mayor cantidad de efectivo moviéndose en Caja-Bancos, gran

cantidad de mercaderías manejadas en Inventarios y recursos, la cual son utilizadas en las inversiones en las Cuentas por Cobrar y los Activos Circulantes. Altamirano (2017: p.32)

Evidencia de auditoría: es todo testimonio que utiliza el auditor para llegar al término de su informe, se basa en el criterio de auditoría, e introduce la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros y otras averiguaciones. (García;2012, p.1)

Informe de auditoría: es el resultado terminado de la operación ejecutado y frecuentemente es lo único que comprenden los funcionarios superiores de la compañía, de la actividad que ha realizado el auditor. (Adriazola, 2015, p. 30)

Cobranza Vencida: los créditos y las cobranzas demoren en crecer genera exceso de cobranza vencida y altas pérdida de clientes por la falta de atención a sus reclamos. Esto vendría siendo beneficioso para la empresa porque reduciría los gastos de gestión y aceleraría el flujo de los efectivos. Salvador (2015 p.)

Equivalentes al efectivo. Se utilizan para propósitos de inversión, para cumplir los compromisos en un periodo de tiempo determinado. A su vez se utiliza para que una inversión financiera sea convertida equivalentemente al efectivo. (Nune;2016, p.)

Liquidez. Es la disposición que tiene un sujeto para adquirir dinero en efectivo y de esta manera cumplir sus obligaciones en un periodo de tiempo cortó. Esto quiere decir que es la rapidez que tiene un activo para convertirse en dinero en efectivo. Luna (2018; p)

## **Conclusiones**

Se determinó que la auditoría operativa recopilando datos importantes de la empresa para poder diagnosticar la problemática en las cuentas por cobrar si incide permitiendo la toma de decisiones oportunas para la ejecución y recuperación del capital en las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. Lima.

Las normas y procedimientos de la auditoría operativa permite obtener información analizarla y con ella prevenir las cuentas por cobrar, diagnosticar la problemática específica e incidir en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima para alcanzar la eficiencia y la efectividad en los procedimientos y así recuperar la liquidez necesaria para cumplir con sus responsabilidades y obligaciones.

La supervisión y monitoreo en la auditoría operativa es esencial para tomar precauciones ante el riesgo financiero y el retraso en los pagos, en la empresa es de importancia que se asigne al personal que este apto para el área de cobranza, dentro de la empresa Markade S.A.C. Lima.

## **Recomendaciones**

Implementar la auditoria operativa para evitar el exceso de cuentas por cobrar, observando las políticas de crédito y de cobranza, asignando responsabilidades al equipo responsables de la ejecución de las cuentas por cobrar mediante un programa de capacitación donde se pueda establecer los lineamientos necesarios para evitar riesgos en la ejecución de las cuentas por cobrar.

Desarrollar auditorias operativas continuas, en las diferentes áreas de la empresa aplicando las normas y procedimientos establecidos.

Implementar la supervisión y monitoreo mediante políticas en la gestión de cuentas por cobrar, para evitar cometer errores que perjudiquen tanto a la empresa Markade S.A.C. Lima. como a los responsables de las cobranzas y de esta manera trabajar de una manera eficaz y eficiente; que permitan a el crecimiento de la empresa y a la vez que el personal obtenga mejores beneficios.

## **5. Aporte Científico del Investigador**

La investigación se enfoca en la realización de una Auditoría Operativa en las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima en donde se han detectado atrasos en las cuentas por cobrar debido a ciertas deficiencias en las políticas tanto de crédito como de cobranza, ante lo cual toma relevante importancia la ejecución de la auditoría operativa basado en normas y procedimientos establecidos.

Es por ello los hallazgos, la evaluación de controles internos e informe de auditoría, permite mejorar la ejecución de las cuentas por cobrar, así como también, observar. disposiciones legales y técnicas los principios de economía, eficiencia, eficacia, en toda empresa.



## 6.1 Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		S/. 700.00
Bienes y servicios	Fotocopias-impresión-cd-anillado	10 juegos	1.00	S/. 50.00
Útiles de escritorio	Papel bond- lapiceros	1mll	20.00	S/. 20.00
Mobiliario y equipos	Alquiler de internet computadora	20 horas	2.00	S/. 40.00
Pasajes y viáticos	Refrigerio-pasajes	10 veces	20.00	S/. 200.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	6	60.00	S/. 360.00
Servicios a terceros	Personal para encuesta	2	30.00	S/. 60.00
Otros				S/. 300.00
<b>Total</b>				<b>S/.1 730.00</b>

## 7. Referencias

- Angulo, E. (2012). *Metodología cuantitativa*. Disponible en [http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Araiza V. (2015) *Administración de las cuentas por cobrar*. Recuperado. [http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinstecnicosorig/BOL\\_20\\_05\\_CTN\\_T E.PDF](http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinstecnicosorig/BOL_20_05_CTN_T E.PDF)
- Capcha, H. K., & Velásquez, P. N. (2016). *Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Eficiencia Operativa de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Alto andina de Tarma, 2015*. Lima, Perú.
- Carlos A. Slosse- Juan C. Gordiez- Silsia P Giordano/2003/ *Auditoría un enfoque empresarial/ 2º Edición/ Avellaneda-Argentina / pág. 11*.
- Carrasco (2017), *Guía de auditoria operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo*. Tesis Pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Babahoyo, Ecuador.
- De Armas, G. R. (2013). *Auditoría de Gestión*. Vedado, La Habana, Cuba.: Félix Varela.
- Domingo (2017) *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015*, Tesis pregrado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno

Escobar, P. (2014). *Administración estratégica*. Paraguay: Unenogocios.

Ettinger Richard, y. g. (s.f.). Crédito y cobranzas. México.

Falconi, P. O. (2018). Auditoría de Gestión. Perú: *Actualidad empresarial*.

Flores, O. S. (marzo de 2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas*, Jinotega. Matagalpa: Pearson Educación.

García, D. (2014). *Programa de Auditoria Operacional para el Proceso de Producción en Carbones de la Guajira S.A.* .Tesis Pregrado. Universidad del Zulia Vicerrectorado Académico Serbiluz, Venezuela.

Goyo y Oliveros (2014) *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A.*, Tesis pregrado. Universidad de Carabobo. Venezuela

Guajardo G. (2014). *Contabilidad Financiera*. México: Editorial McGraw Hill.

Guajardo, G., & Andrade, N. (2015). *Contabilidad financiera*. (E. McGraw-Hill, Ed.), Contabilidad financiera (5° Ed).

Hidalgo, J. (2015). *Auditoría de estados financieros*. Perú: Editora FECAT.

Huamán, F. R. (2014) *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* Lima, Perú.

Huamán (2014) *Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa petróleos del Perú S.A.* Tesis de posgrado, Universidad de San Martín de Porres, Perú-lima.

Lecca (2016) *Cuentas por Cobrar y el Capital de Trabajo en la Empresa Masiljo Perú S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016*, Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Lizárraga, K. (2013). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate.* Universidad San Martín de Porres.

Llanos (2013) *Auditoria operativa y la mejora en el desempeño de la Recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libert.* Tesis Postgrado, Universidad Privada del Norte- Trujillo, Perú.

Mantilla y Ruiz (2017) *Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C.*, Tesis pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

Meigs, W. y Bettner C. (2013). *Principios de auditoría.* México: Editorial Diana.

Monteza (2014) *Auditoria Operativa aplicada al área de ventas en la Empresa Pardos Chic Ken Chiclayo*, Tesis Para Grado. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.

Morales, A. (2014). *Auditoria de Gestión*. Disponible en [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ven\\_pres\\_aud\\_ges\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_pres_aud_ges_2014.pdf)

Murillo, A. (2013) *Auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio de Maracaibo*. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.

Noriega, J. (2014) *Administración de cuentas por cobrar-un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Núñez, D., & Asociados. (noviembre de 2013). *Auditoría Operacional*. Obtenido de <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>

Oto, B. (2013). *Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.*

Palmiro, (2018) *Auditoria operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros*. Tesis de pregrado. Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Pinedo, V. H. (2013) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C.* año 2012. Lima- Peru.

Redondo, A. (2015) *Control interno de los activos empresariales*. Venezuela: Corporación Marca

Rodríguez, C. (2014) *Auditoría y control interno*. Colombia; editorial Macchi

Rodríguez, P. (2014) *La Auditoría Operativa en la práctica* Santa Fe de Bogotá- Colombia

Rodríguez y Siso (2013) *Evaluación del sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.*, Tesis pregrado. Universidad Rafael Beloso. Venezuela,

Sánchez, D. M. (2015). *Administración* (2° ed.). Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.

Sandoval, M. H. (2013) *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio

Sandoval, M. H. (2014). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio.

Santillana J. R. (2015) *Sistemas de Control Interno*. México: Pearson.

Sotomayor, A. (2014). *Autoría Administrativa*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V

Stevens R. (2017) *Cuentas por cobrar y cuál es su importancia*. Recuperado. <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Vargas, (2015) *Plan de auditoría operacional para optimizar la gestión de inventarios de la empresa venezolana de coberturas, c. a. ubicada en la ciudad de Mariara*, Tesis de grado. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Vásquez, L., y Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C Distrito de Huanchaco, año 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Villarroel, G. (2015) *Auditoria tributaria*, Entrelíneas SRL, Lima –Perú.

**Apéndice A:**

**Matriz de Consistencia de la Investigación**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Justificación</b>
¿En qué medida la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018?	Determinar en qué medida, la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018	<b>Justificación Teórica.</b> La investigación se justifica, porque permite evidenciar la vigencia de teórica respecto a la auditoría operativa y las cuentas por cobrar, y que permitirá tomar decisiones en la reducción de riesgos de las cuentas por cobrar mediante la auditoría operativa, en la empresa Markade S.A.C. Lima.
¿En qué medida, las normas y procedimientos de la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018?	Determinar en qué medida, las normas y procedimientos de la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018.	<b>Justificación Práctica.</b> En lo que corresponde a la justificación práctica, la información obtenidas, procesadas en la investigación forman parte del diagnóstico de la auditoría operativa de la empresa Markade S.A.C. Los resultados permiten tomar decisiones para una mejora continua positiva, así como introducir mejoras en los diversos aspectos deficitarios identificados Es importante la investigación de la auditoría operativa y cuentas por cobrar para la mejora de la empresa. Puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr un buen control de las cuentas por cobrar.
¿En qué medida, la supervisión y monitoreo en la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018?	Determinar en qué medida, la supervisión y monitoreo en la auditoría operativa incide en la ejecución de las cuentas por cobrar de la empresa Markade S.A.C. Lima – 2018.	<b>Justificación Metodológica.</b> La presente investigación se justifica metodológicamente, por su diseño. Es una investigación aplicada, de nivel descriptivo y con una muestra no probabilística. Asimismo, sea útil para otras investigaciones similares.

