



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**AUDITORÍA OPERATIVA A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA DE SERVICIOS “CREE Y V SOLUCIONES S.R.L.”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

BACH. MARIBETH CAROLINA HUALLPA VILCA

ASESOR:

MSc. JOSE MANUEL BEGAZO ZEGOVIA

TACNA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme por este camino de sabiduría y poder así alcanzar mis metas.

A mi amada madre, Juana Vilca Mamani, por darme su cariño, por tener fe en mí, por su apoyo en momentos difíciles y por su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, por haberme brindado la oportunidad de conocer a excelentes docentes, pues la educación que hemos recibido no solo busca formar profesionales competentes, sino también ciudadanos responsables, honestos y solidarios que transformen nuestra realidad.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo analizar y explicar el desarrollo de la auditoría a las cuentas por cobrar de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L., la cual se dedica a la comercialización de servicios de CLARO a nivel nacional mediante la herramienta de telemarketing (callcenter).

La auditoría operativa es una actividad que busca mejorar las operaciones de una empresa, ayudando a cumplir objetivos por medio de la evaluación y mejora de la eficacia de sus procesos, proporcionando de esta manera un servicio efectivo.

Por consiguiente, se plantearán recomendaciones que permitan el mejoramiento del control, gestión y procesos, para que de esta manera la empresa llegue a cumplir sus objetivos comerciales.

En la auditoría operativa realizada en esta empresa, se analizaron los procesos que la empresa realiza sobre sus cuentas por cobrar, de igual manera se evaluó el control interno para ver si la gestión es realizada de manera correcta y ordenada. Asimismo, se examinaron si los reportes fueron enviados a gerencia para una adecuada toma de decisiones.

Resumen

En el presente trabajo de suficiencia profesional titulado: **“AUDITORÍA OPERATIVA A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE SERVICIOS CREE Y V SOLUCIONES S.R.L.”**, se ha podido obtener la siguiente información, el mismo que se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: hace referencia al marco histórico, es decir, los antecedentes recolectados de otros trabajos referentes a auditoría de cuentas por cobrar.

Capítulo II: está comprendido por un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista diferentes autores, en este capítulo se ven los conceptos de cuentas por cobrar, definición y clasificación, asimismo se ven conceptos de auditoria, definición, objetivos e importancia, así como la importancia de la auditoría operativa.

Capítulo III: está comprendido por las Normas Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales de Información Financiera relacionadas al trabajo presentado.

Capítulo IV: en este capítulo se analiza y explica el desarrollo de la auditoria a las cuentas por cobrar de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L., exponiendo conceptos generales de la empresa, así como los procesos que se manejan sobre sus cuentas por cobrar.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción.....	iv
Resumen.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
CAPÍTULO I: MARCO HISTÓRICO	1
1.1. Antecedentes de la investigación.....	1
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	3
2.1. Cuentas por cobrar	3
2.1.1. Definición de cuentas por cobrar.....	3
2.1.2. Clasificación de las cuentas por cobrar	4
2.2. Políticas de cobranza.....	5
2.3. Políticas de crédito	6
2.4. Auditoría	7
2.4.1. Definición de auditoría.....	7
2.4.2. Importancia de la auditoría.....	8

2.4.3.	Objetivos de la auditoría.....	8
2.4.4.	Etapas de la auditoría	9
2.5.	Auditoría operativa.....	13
2.5.1.	Definición	13
2.5.2.	Importancia de la auditoría operativa	13
CAPÍTULO III: MARCO LEGAL.....		15
3.1.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	15
3.1.1.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en el Perú	15
3.2.	Normas Internacionales de Auditoría	16
3.3.	Normas Internacionales de Información Financiera	19
CAPÍTULO IV: CASO PRÁCTICO.....		20
4.1.	Antecedentes generales de la empresa.....	20
4.1.1.	Descripción de la empresa	20
4.1.2.	Misión y Visión de la empresa	24
4.1.3.	Organigrama	25
4.1.4.	Principales productos	25
4.1.5.	Principal cliente	26
4.2.	Planificación de la auditoría	26
4.2.1.	Cronograma de actividades	27
4.2.2.	Visita y reunión preliminar	28

4.3.	Procesos del área a auditar	28
4.3.1.	Proceso de generación de órdenes de compra	29
4.3.2.	Proceso de facturación y registro de facturas.....	30
4.3.3.	Proceso de envío de facturas.....	32
4.4.	Gestión de cuentas por cobrar	32
4.4.1.	Seguimiento a las cuentas por cobrar	32
4.4.2.	Compensación de deuda con cuentas por pagar	34
4.4.3.	Reportes semanales y mensuales	35
4.4.4.	Evaluación de Control Interno	37
4.4.5.	Evaluación al área administrativa.....	39
4.5.	Informe de auditoría.....	40
4.5.1.	Hallazgos	41
4.5.2.	Recomendaciones	42
	Conclusiones.....	44
	Recomendaciones.....	46
	Bibliografía	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades	27
Tabla 2. Cuestionario de evaluación de control interno	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Logo de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.	20
Figura 2. Ubicación de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.	21
Figura 3. Fachada de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.	21
Figura 4. Interior empresa Cree y V Soluciones S.R.L.	22
Figura 5. Interior empresa Cree y V Soluciones S.R.L. - Lima.....	22
Figura 6. Organigrama de la empresa	25
Figura 7. Flujograma de proceso de generación de OC	29
Figura 8. Flujograma de proceso de facturación y registro de facturas ..	30
Figura 9. Portal de proveedores – Registro de órdenes de compra.....	31
Figura 10. Flujograma de proceso de envío de facturas	32
Figura 11. Portal de proveedores – Cronograma de Pagos.....	33
Figura 12. Formato en Excel – Control Interno	36

CAPÍTULO I: MARCO HISTÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Farro Espino & Carrasco Odar (2014) en su tesis titulada: “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012”, las autoras, luego de evaluar el control interno de la empresa, detectaron que el área de cuentas por cobrar aplica controles deficientes, esto debido a que no hay supervisión en el área. Asimismo, el personal no ha sido preparado para afrontar responsabilidades de forma eficiente, las evaluaciones crediticias son deficientes al momento de dar créditos, las políticas de cobranza no son adecuadas, por lo que no hay controles que verifiquen el adecuado cumplimiento de objetivos. Por lo cual, se proponen mejoras acerca de las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que la empresa maneja, las cuales serán de gran provecho y beneficio para la gestión, favoreciendo el funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

Valeriano Tuni (2017) en su tesis titulada: “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015”, el autor tiene como objetivo principal, diagnosticar 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., llegándose a la conclusión de que el resultado del aumento de gestión de cuentas por cobrar se debe a la inadecuada evaluación por parte del área de negocios, debido a la falta de experiencia en los procedimientos y políticas de evaluación de crédito, respectivamente.

Pérez Guevara & Ramos Garrido (2016) en su tesis titulada: "Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C., en Trujillo, en el año 2016", las autoras describen los problemas de liquidez y morosidad por el atraso de pago de los clientes sobre deudas de 90 a mas días que posee la empresa, ya que la mayor parte de sus ventas son al crédito, no teniendo políticas para la recuperación de deudas de cobranza dudosa. De tal manera, se formula la implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar con el fin de afectar positivamente la liquidez de Bagservis S.A.C. Aplicándose nuevas medidas de control interno, así como, de ratios financieros, tales como: liquidez, indicador de morosidad, recuperación de la cartera vencida. Dicho sistema, logró mejorar las actividades en la institución, permitiéndose el funcionamiento del Control Interno de manera óptima.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Cuentas por cobrar

2.1.1. Definición de cuentas por cobrar.

Según Vallado Fernandez (2018), las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de prestamos o cualquier otro concepto análogo. (Incluye documentos por cobrar).

Según Calles (2001), las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Según Mujica & Sousa (2004), las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas por facturas. Aumentan por el debe y disminuyen por el haber. Su saldo es deudor.

Tomando como base los conceptos de los autores citados, las cuentas por cobrar son activos adquiridos por la empresa a través de diferentes documentos tales como letras, pagarés u otros

documentos generados por la venta de bienes o prestación de servicios, los cuales a mediano y largo plazo, se convertirán en dinero.

2.1.2. Clasificación de las cuentas por cobrar.

Según Vallado Fernandez (2018), las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente manera:

- a) Según su origen.
 - A cargo de clientes.
 - A cargo de compañías afiliadas, empleados y otros deudores.

- b) Según su disponibilidad.
 - Corto Plazo.
 - Largo plazo.

La Universidad Católica del Táchira, la clasifica en 4 grupos: Cuentas por cobrar comerciales, Cuentas por cobrar a compañías afiliadas, Cuentas por cobrar a funcionarios y empleados y otras Cuentas por cobrar.

- Comerciales: Muestran los saldos que la empresa posee por concepto de cuentas por cobrar a los clientes por ventas al crédito.
- Compañías afiliadas: Reflejan operaciones que realiza la empresa con otras entidades relacionadas, como por ejemplo, participación accionaría en la otra entidad.
- Funcionarios y empleados: Conformada por ventas, préstamos o anticipos otorgados a los empleados.
- Otras: Cualquier otro concepto diferente a los mencionados anteriormente.
 - Reclamaciones por cobrar: Relacionado a reclamaciones pendientes de cobro a las compañías de seguros por siniestros.
 - Anticipos a proveedores: Son cantidades que la empresa proveedora cobra por adelantado, para asegurar la entrega de pedidos.

2.2. Políticas de cobranza

Gómez (2002) indica que las políticas de cobranza son pautas que las empresas interponen con el fin de determinar si es apropiado conceder créditos a los clientes.

Cole (1977), señala que las políticas de cobranza son los procedimientos que se deben seguir para que la empresa cobre los créditos que otorgó a los clientes. Asimismo, señala que el marco de referencia para establecer políticas de cobranza debe ir de acuerdo a los objetivos que defina la empresa sobre los créditos otorgados a sus clientes.

Cole afirma que se deben contemplar los siguientes elementos en las políticas de cobranza:

- Condiciones de venta: Si la empresa realiza ventas a crédito, debe establecer las condiciones de venta sobre el crédito otorgado, que fije: plazos, fechas de pago, tasas de interés, etc.
- Plazos de cobro: Es necesario determinar cuándo y cómo se realizará el cobro, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

2.3. Políticas de crédito

Calderón Prado (2005) define a las políticas de crédito como criterios técnicos que utiliza el gerente de finanzas dentro de una empresa, con el objetivo de otorgar comodidades y facilidades de pago, esto

implicaría la selección de crédito así como las normas y condiciones de crédito.

Besley & Brigham (2009) definen a la política de crédito como un conjunto de decisiones que incluye las normas de crédito, los términos de crédito, métodos que utiliza una empresa para cobrar las cuentas a crédito y los procedimientos para supervisar el crédito.

Se puede afirmar que las políticas de crédito protegen las cuentas por cobrar ya que establecen normas y términos antes de dar un crédito.

2.4. Auditoría

2.4.1. Definición de Auditoría.

Caurin (2017), señala que la auditoría se basa en el examen de algún proceso, mecanismo o sector, para ver cuál es su rendimiento.

McGraw-Hill Education, s.f., (2017) define a la auditoría como una actividad consistente en la revisión y verificación de documentos

contables, siempre que aquella tenga por objeto la emisión de un informe que pueda tener efectos frente a terceros.

Alcívar Cedeño, Brito Ochoa, & Guerrero Carrasco, (2016) señalan que la Auditoría se define como un proceso sistemático de obtener y evaluar los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero.

2.4.2. Importancia de la auditoría.

RSM (2018) señala que las empresas pueden sacar provecho de la auditoría debido a que produce un efecto positivo por los resultados que ofrece, ya sean positivos o negativos, pero reales; gracias a estos resultados, la empresa podrá tomar las medidas correctivas para ser aplicada adecuadamente en los equipos de la empresa.

2.4.3. Objetivos de la auditoría.

Según la página Factufácil, entre los objetivos de una auditoría, está: “conocer de forma detallada todos los aspectos que componen un proceso de la empresa”.

La aplicación de una auditoría es tan importante que en algunas empresas es de carácter obligatorio.

Los objetivos de una auditoría pueden hacer referencia a los siguientes puntos:

- Permite reconocer la situación actual de la empresa de manera general o de alguna area en específico.
- Permite conceder credibilidad y confianza frente a posibles inversores y/o entidades financieras.
- Permite revelar fraudes.
- Refleja errores técnicos que se estén llevando a cabo.
- Comprueba la legalidad de las actividades de la empresa.
- Comprueba si el sistema de trabajo de la empresa está siendo eficaz y eficiente.
- Reúne la mayor información posible que permita tomar decisiones que ayuden a mejorar el rendimiento y la productividad dentro de la empresa.

2.4.4. Etapas de la auditoría.

Las etapas o fases típicas de la auditoría según Aldana (2016) se realizan en 3 partes, planeación, ejecución y comunicación de resultados o informe.

a) Planeación.

Es la primera etapa del proceso de auditoría, si ésta es realizada de manera correcta, garantizará el cumplimiento de los objetivos propuestos. Dentro de esta fase, el auditor deberá considerar alternativas y seleccionar los métodos más apropiados para realizar la auditoría, por lo que esta actividad debe ser manejada cuidadosamente, de manera creativa y positiva; debe ser generada por los miembros más capacitados del equipo. En esta etapa, el auditor deberá tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Entender el rubro de la empresa y el entorno en el que se mueve.
- La naturaleza de la entidad.
- Criterios contables aplicados por la entidad.
- Analizar los riesgos que puedan dar lugar a errores significativos en los Estados Financieros.
- La medición y revisión de los resultados financieros anteriores de la empresa.
- Definir los riesgos de auditoría.

La planificación de la auditoría, se inicia con la adquisición de información necesaria para determinar la estrategia a usar

y termina con la definición detallada de las tareas a ejecutar en la fase de ejecución.

b) Ejecución.

En esta fase, se realizan las diferentes pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. También se pueden detectar errores, si los hubieran, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos, elaborando de esta manera, conclusiones y recomendaciones que serán comunicadas a las autoridades de la entidad auditada.

Los hallazgos identificados por el auditor, deben estar sustentados en los papeles de trabajo, en donde se muestre la evidencia suficiente que respalde el informe de auditoría.

Esta fase es importante, ya que aquí se ve reflejado el trabajo del auditor y sus resultados.

Los elementos de la fase de ejecución

- Pruebas de Auditoría.
- Técnicas de Muestreo.
- Evidencias de Auditoría.

- Papeles de Trabajo.
- Hallazgos de Auditoría.

c) Comunicación de resultados o informe.

La comunicación de los resultados del trabajo cierra el proceso de la auditoría, pero durante el proceso de ejecución se pueden hacer comunicaciones intermedias, sin necesidad de que se hagan de manera formal.

El dictamen por lo regular está dirigido a los accionistas o al consejo de directores de la entidad, cuyos estados financieros están siendo auditados.

El informe de auditoría debe detallarse de forma clara y sencilla y debe contener como mínimo la siguiente información:

- Dictamen sobre los Estados Financieros o del área administrativa auditada.
- Informe sobre la estructura del Control Interno de la entidad.
- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la auditoría.

2.5. Auditoría Operativa

2.5.1. Definición.-

Veronica López (2017), define a la auditoría operativa como: “aquella que fomenta la eficiencia en las operaciones de la empresa y evalúa su calidad.”

El sitio web RMS (2018), afirma que: “La auditoría operativa abarca la evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas a los procesos de gestión de una entidad, con la finalidad de determinar el grado de eficiencia-eficacia con que son manejados y controlados los recursos en general”.

La auditoría operativa se puede definir como, un examen crítico a determinadas áreas de la organización o empresa, para establecer si han cumplido los planes trazados. Dicho proceso nace por la necesidad de validar la información operativa con la información financiera.

2.5.2. Importancia de la Auditoría Operativa.

El sitio web RSM (2018), señala que una auditoría operativa es importante por los siguientes motivos:

- Permite impulsar la eficiencia y eficacia en los procesos de la empresa.
- Permite valorar la calidad de los procesos.
- Permite poner en marcha de manera objetiva las actividades de control.
- Ayuda a reconocer procesos críticos.
- Determina la efectividad de los controles implementados
- Posibilita añadir mejoras en la planificación y los controles.

Asimismo, Carina Suarez (2017) señala que: “La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general”.

Se puede afirmar que, la auditoría operativa es importante ya que permite la evaluación integral de la eficiencia en los procedimientos y de esta manera permite mejorar los controles internos de la entidad.

CAPÍTULO III: MARCO LEGAL

3.1. Normas Auditoría Generalmente Aceptadas

Para Maco Suyon (2001), Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS): “Son los principios fundamentales de auditoría, a los que deben enmarcar su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría.”

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios y requisitos que el auditor debe ejecutar en el cumplimiento de sus funciones, de manera que pueda reflejar una opinión responsable garantizando su trabajo profesional.

3.1.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en el Perú.

Maco (2001) en su reseña para el sitio web Gestipolis, señala que “En el Perú, las NAGAS fueron aprobadas en el mes de octubre de 1968 con motivo del II Congreso de Contadores Públicos, llevado a cabo en la ciudad de Lima, para posteriormente, ratificar su aplicación en el III Congreso Nacional de Contadores Públicos, llevado a cabo en el año 1971, en la ciudad de Arequipa.”

Estas normas son de gran importancia para los Contadores públicos que practican la auditoría en el Perú, ya que servirá para su proceder, garantizando un trabajo profesional.

3.2. Normas Internacionales de Auditoría

NIA 300: Planeación de una auditoría de estados Financieros.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría de estados financieros.

Esta NIA señala que la planeación implica establecer la estrategia a aplicar y desarrollar el plan de trabajo para la auditoría permitiendo al auditor organizar de manera apropiada el trabajo de auditoría para poder asegurar un trabajo eficiente y efectivo.

NIA 200: Objetivos Generales del Auditor Independiente y manejo de una Auditoría, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría .

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades globales que tiene el auditor independiente cuando realiza una auditoría de estados financieros de conformidad con las NIA.

La NIA 200 explica las responsabilidades que tiene el auditor independiente al momento realizar una auditoría, también expone los objetivos del auditor y explica la naturaleza y el alcance la de auditoría para cumplir dichos objetivos.

NIA 230: Documentación de la auditoría.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de preparar la documentación correspondiente a una Auditoría de Estados Financieros. Las disposiciones legales o reglamentarias pueden establecer requerimientos adicionales sobre documentación.

El alcance de esta norma se refiere a la obligación que tiene el auditor de documentar todo el trabajo de auditoría, teniendo dos objetivos principales:

a) Contar con un registro adecuado y suficiente del trabajo de auditoría, es decir, que cada una de las conclusiones a las que llegue el auditor debe tener un soporte adecuado.

b) Evidenciar que el trabajo de auditoria se llevo de acuerdo a las normas internacionales, reglamentos legales y otros reglamentos que fueros específicos en su momento.

Esta NIA también se refiere a los papeles de trabajo, ya que ahí se plasman los procedimientos y pruebas así como también conclusiones a las que llega un encargado de auditoría.

NIA 500: Evidencia de auditoría.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros, y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión.

NIA 700: Formación de una opinión y dictamen sobre los estados financieros.

La presente NIA protege la congruencia del informe de auditoría. Cuando la auditoría se realiza de conformidad con las NIA, la congruencia del informe de auditoría promueve la credibilidad en el mercado global al hacer más fácilmente identificables aquellas auditorías que han sido realizadas de conformidad con unas normas reconocidas a nivel mundial. También ayuda a fomentar la comprensión por parte del usuario y a identificar, cuando concurren, circunstancias inusuales.

3.3. Normas Internacionales de Información Financiera

Según Diario Gestión (2019), las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) “Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad.”

Las NIIF buscan crear una forma estandarizada de presentar la información financiera, de manera que esta sea comparable en distintos países con diferentes reglas y lenguas. Permitiéndose que, entidades de todas partes del mundo presenten informes financieros de manera similar y que por ende cualquier gobierno los pueda verificar.

CAPÍTULO IV: CASO PRÁCTICO

4.1. Antecedentes generales de la empresa

4.1.1. Descripción de la empresa.-

La empresa Cree y V Soluciones S.R.L. se presenta al mercado bajo el nombre comercial de Creyve Contact Center, es una empresa peruana del sector económico de telecomunicaciones, la cual se dedica a la venta de servicios mediante telemarketing (callcenter).

La empresa cuenta con dos sucursales, situadas en las ciudades de Lima y Tacna, siendo esta última la sede principal, ubicada en Calle Arias Aragüez Nro. 836 2do Piso.



Figura 1. Logo de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.

Fuente: Cree y V Soluciones S.R.L.



Figura 2. Ubicación de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.

Fuente: Google Maps.



Figura 3. Fachada de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.

Fuente: Google Maps.



Figura 4. Interior empresa Cree y V Soluciones S.R.L.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 5. Interior empresa Cree y V Soluciones S.R.L. - Lima

Fuente: Cree y V Soluciones S.R.L.

La empresa cuenta con la infraestructura y herramientas tecnológicas adecuadas para ofrecer un servicio óptimo. Esto permite asegurar la viabilidad y efectividad en los procesos. Cabe indicar que, está conformado por profesionales con experiencia en el rubro, motivados y en permanente capacitación, aptos para el cumplimiento de objetivos comunes.

La empresa está regulada bajo la Ley General de Sociedades como una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, inscrita en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) - Zona Registral Nro. XIII - Sede Tacna con partida registral Nro. 11085701 y en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) con RUC Nro. 20533209883 regulada por el Texto Único Ordenado de la Ley de impuesto a la renta y la Ley de impuesto General a las Ventas.

Asimismo, pertenece al Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE con número de registro 0001306296-2015.

El rubro en el que se encuentra Cree y V Soluciones S.R.L. ha crecido en el mercado considerablemente desde el 2014, la empresa en la actualidad viene trabajando como tercerizadora de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

4.1.2. Misión y Visión de la empresa. -

La empresa está comprometida al crecimiento y desarrollo para todos los que la conforman, tanto en el aspecto económico, laboral y personal; por ende, trabaja con personal que posee el mismo compromiso hacia la empresa.

Visión

Seguir creando oportunidades de trabajo estable, además con el objetivo de ser el mejor CONTACT CENTER del Sur del Perú.

Misión

Entregarnos al 100 % en nuestra labor, cumpliendo objetivos de calidad y productividad.

4.1.3. Organigrama. -

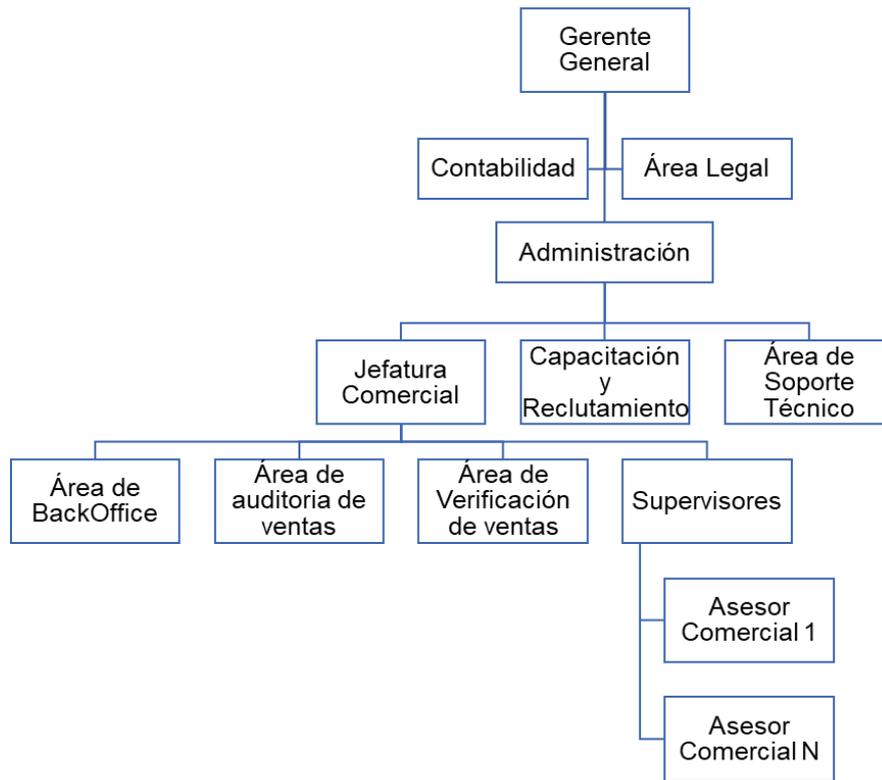


Figura 6. Organigrama de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.4. Principales productos. -

Cree y V Soluciones S.R.L. se dedica exclusivamente a la venta de servicios que comercializa la empresa América Móvil Perú SAC, conocida en el mercado peruano con el nombre comercial: “CLARO”.

Los principales productos que se comercializan son los siguientes:

- Telefonía móvil.
- Telefonía fija.
- Internet.
- Televisión por cable digital.

Dichos servicios son comercializados mediante telemarketing o televenta a nivel nacional. A finales del 2019, la empresa dejó de comercializar los servicios de telefonía móvil de Claro, los cuales eran vendidos de manera directa en la ciudad de Lima, dedicándose únicamente a la comercialización de servicios de hogar de CLARO.

4.1.5. Principal cliente . -

Cree y V Soluciones S.R.L. tiene como principal cliente a América Móvil Perú S.A.C. registrada con RUC: 20467534026 y con domicilio fiscal en Av. Nicolás Arriola 480, La Victoria, Lima, teniendo como rubro principal las telecomunicaciones.

4.2. Planificación de la auditoría

Antes de iniciar la fase de Planificación, se definió que el área a auditar será la encargada del control y gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.

4.2.1. Cronograma de actividades. –

Tabla 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

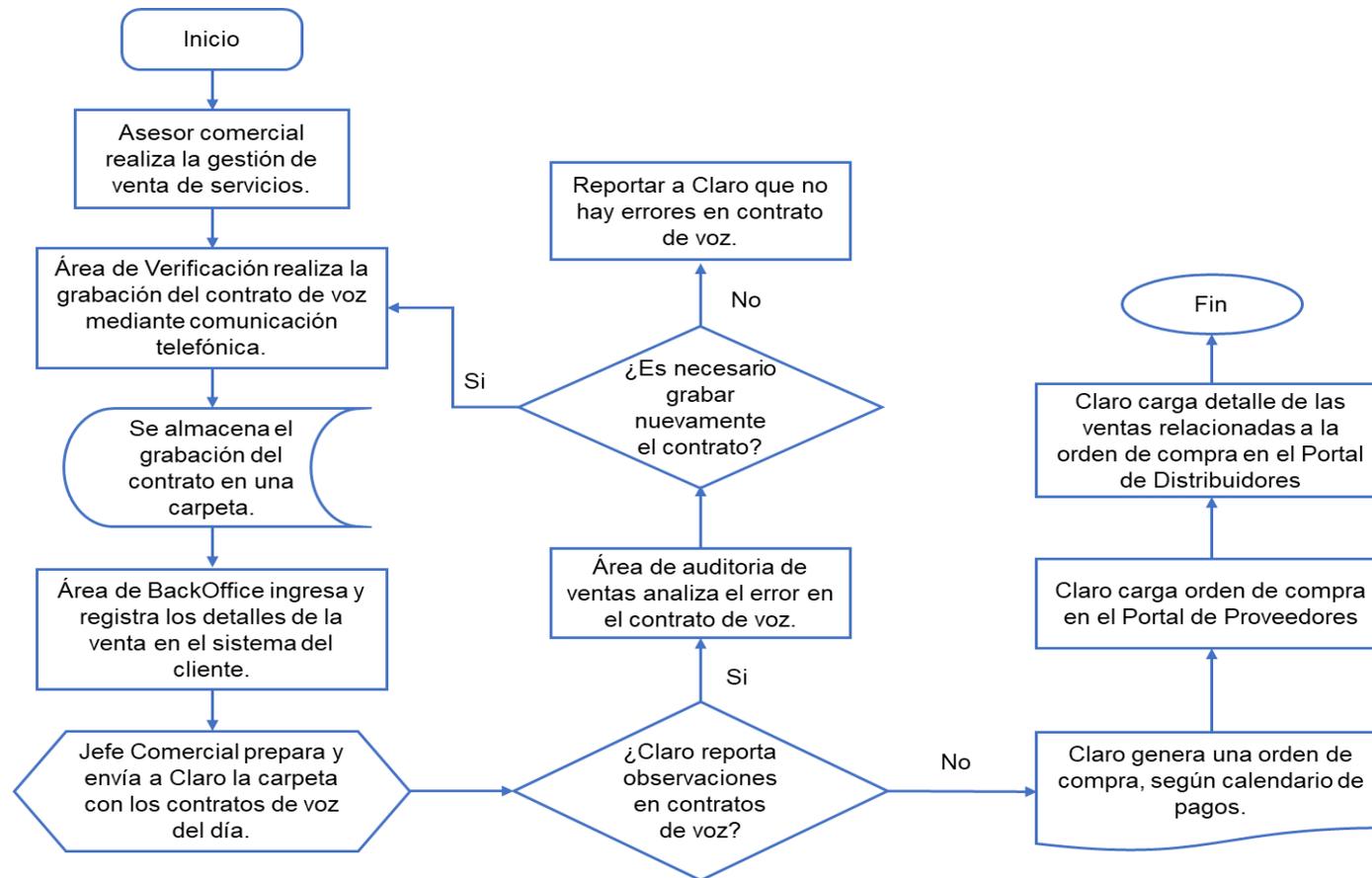
ACTIVIDADES	nov-19				dic-19							
	18	19	20	21	02	03	04	05	06	18	19	20
Visita y reunión preliminar	■											
Conocimiento previo de la misión, visión y objetivos de la empresa.	■											
Conocimiento de la actividad económica de la empresa.	■											
Políticas y procedimientos sobre el manejo de las cuentas por cobrar.	■											
Definición los objetivos de la auditoría.		■										
Revisión y análisis de la información obtenida.		■										
Identificación de los riesgos de la auditoría en la empresa.			■									
Realización de entrevistas con jefes del área a auditar.				■								
Obtención de evidencia.					■							
Aplicación de métodos de auditoría.						■	■					
Obtención de hallazgos.								■	■			
Presentación de informe final.										■	■	■

4.2.2. Visita y reunión preliminar. -

Se llevó a cabo una entrevista con el gerente general de la empresa, el Sr. Alexander Roy Loyola Vizcarra, en la que se expuso el trabajo a efectuar y a su vez se realizó un reconocimiento del lugar.

4.3. Procesos del área a auditar

1 **4.3.1. Proceso de generación de órdenes de compra.**



17 Figura 7. Flujograma de proceso de generación de OC.

18 Fuente: Elaboración propia.

1 **4.3.2. Proceso de facturación y registro de facturas.**

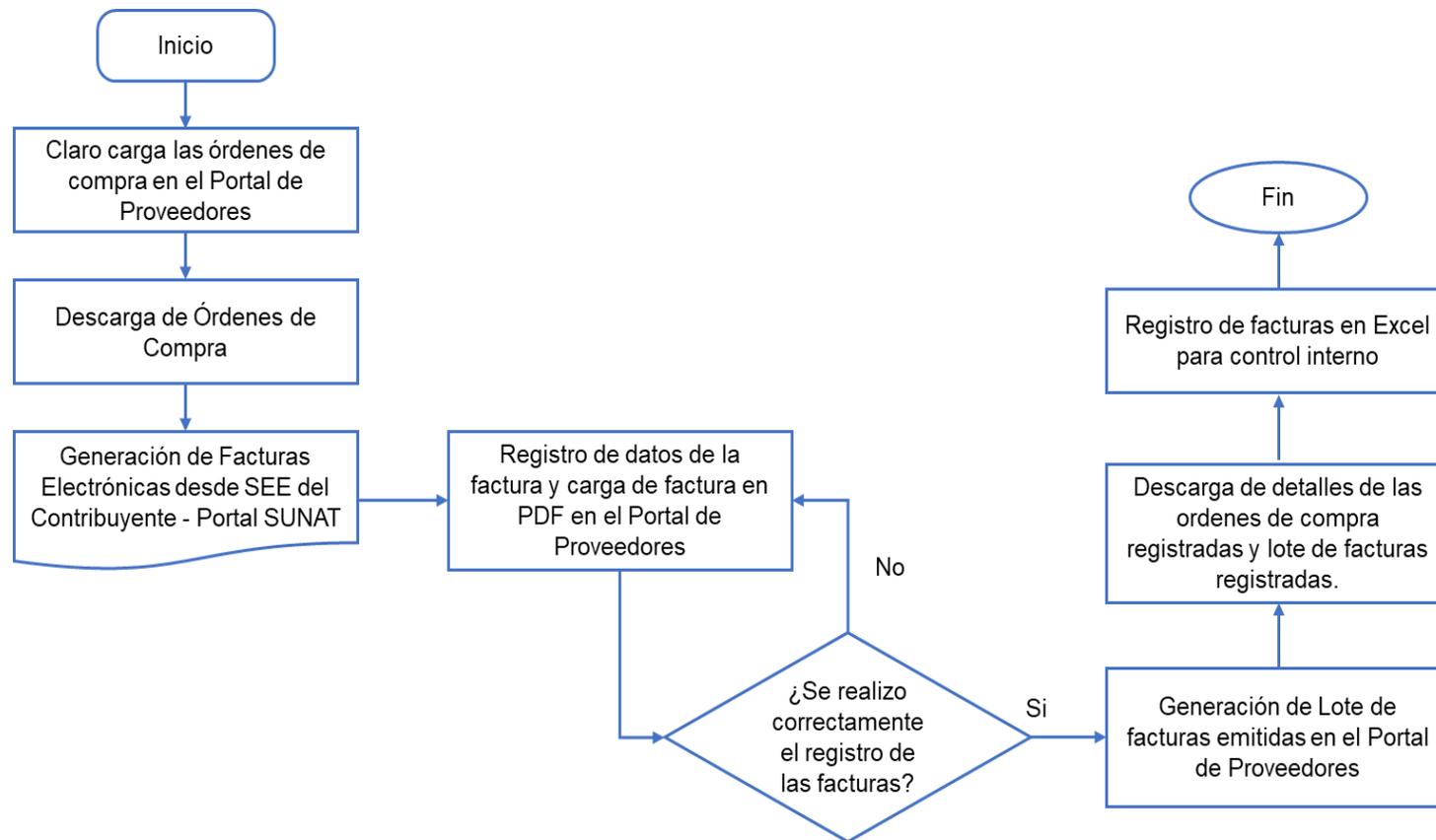


Figura 8. Flujograma de proceso de facturación y registro de facturas.

Fuente: Elaboración propia.

Registrar Documento de Pago con Orden de Compra Nacional

 Proveedor: RUC : 20533209883 - CREE Y V SOLUCIONES S.R.L.

Tipo Doc. Pago:	Nro. Doc. Pago:	Fecha de emisión	Adjuntar archivo:
SELECCIONE	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/>
Glosa:			<input checked="" type="checkbox"/> Afecto IGV:
<input type="text"/>			
Moneda	% Detracción:	% Retención:	Fecha Recepción
DOLARES	0 %	0 %	<input type="text"/> 27/06/2020

Código SAP	Servicio:
0700003429	<input type="text"/>

Figura 9. Portal de proveedores – Registro de Órdenes de Compra.

Fuente: Cree y V Soluciones S.R.L.

4.3.3. Proceso de envío de facturas.

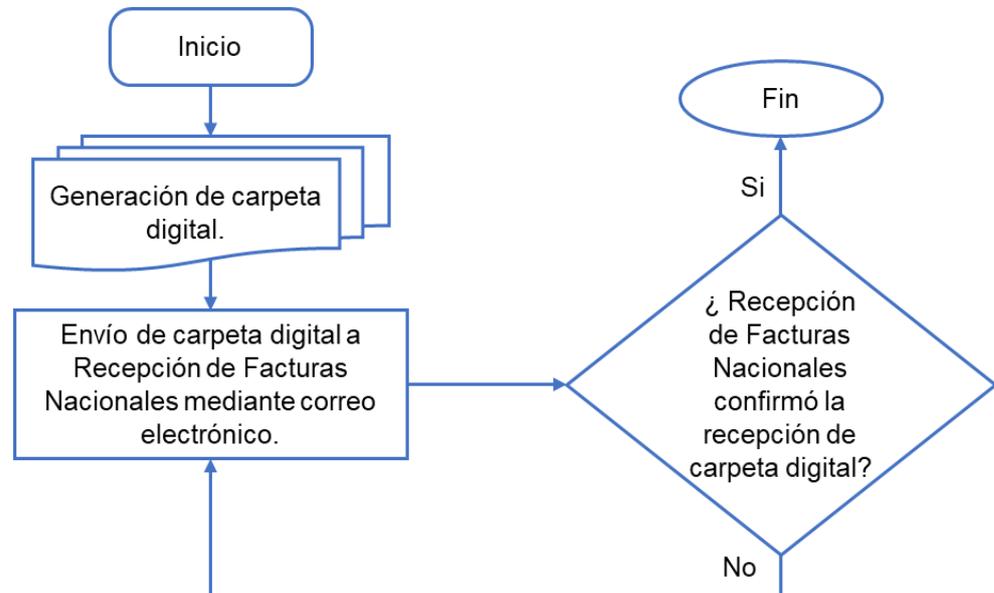


Figura 10. Flujograma de proceso de envío de facturas.

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Gestión de cuentas por cobrar

4.4.1. Seguimiento a las cuentas por cobrar.

La empresa cuenta con acceso a un sistema otorgado por el mismo cliente para llevar el control y seguimiento de las facturas emitidas por la empresa, el cual es un portal web al que se accede mediante un usuario y contraseña. La contraseña para acceder al portal debe ser cambiada mensualmente. Si la contraseña no es cambiada en su debido momento, esta expira y debe solicitarse una

nueva mediante llamada telefónica a ATU (Atención Técnica a Usuario), la cual generará una nueva contraseña que será enviada al coordinador comercial para su posterior envío a un correo autorizado por la empresa, que es la del gerente. Este proceso puede demorar hasta 1 hora.

Según lo conversado con administración, el sistema es confiable, ya que siempre se han logrado visualizar las facturas cargadas al portal, las inconsistencias que ha mostrado son que al momento de realizar el registro de algunas facturas el sistema suele fallar por temas de conexión a internet o saturación del portal.

Asimismo, el portal permite visualizar a la empresa el cronograma con la fecha próxima de pago, mostrando en algunas ocasiones una fecha errónea.

The screenshot shows a web interface for 'Cronograma de Pagos'. At the top, it identifies the provider as 'CREE Y V SOLUCIONES S.R.L.' with ID '20533209883'. Below this is a search form with fields for 'Tipo De Documento' (set to 'FACTURA'), 'Nro De Serie', 'Nro De Voucher', and 'Emisión De Comprobante *' (with dates '01/06/2020' and '27/06/2020'). There are 'Buscar' and 'Limpiar' buttons. Below the search form is a 'Resultados' section with an 'Exportar' button. At the bottom, a table header is visible with columns: 'Nro Comprobante De Pago', 'Moneda', 'Importe Comprobante', 'Fecha Emisión Comprobante', 'Fecha De Vencimiento', 'Fecha Aproximada de Pago', 'Status de Pago', 'Nro De Voucher', 'Clase De Documento', 'Fecha De Recepción De Documento', 'Indicador de Impuesto', 'Importe De Impuesto', 'Fecha de Pago de Impuesto', and 'Nro Orden De Compra'.

Figura 11. Portal de proveedores – Cronograma de Pagos.

Fuente: Cree y V Soluciones S.R.L.

En el caso de que el sistema fallase y no se pueda dar solución vía remota, se puede contactar mediante correo electrónico con el coordinador asignado por nuestro cliente para presentar las inconsistencias y buscar otro medio de solución.

4.4.2. Compensación de deuda con cuentas por pagar.

La empresa puede compensar sus deudas por pagar con facturas que tenga pendiente de cobro. Para esto es necesario tener un adecuado control de las fechas de vencimiento las facturas que se deben, ya que las compensaciones son automáticas por mutuo acuerdo entre las empresas.

América Móvil Perú S.A.C., envía diariamente un Excel en el que muestra el detalle de las deudas por pagar que se tienen con el cliente dividido en partidas, algunas partidas son:

- Post-Pago.
- Pre-Pago.
- Cargos Administrativos / Otros.
- Sim Card.
- Tel. Fija Inalámbrica.
- Prendas.

- DTH.
- HFC.

Generalmente, las facturas que América Móvil Perú S.A.C. emite tienen una fecha de vencimiento de 30 días, por lo que, si la factura vence y todavía no se ha pagado el importe, se realizará la compensación automática con las facturas que estén pendientes de pago.

Las compensaciones de deuda son realizadas por el Área de Créditos y Cobranzas de América Móvil Perú S.A.C., siendo comunicadas mediante correo electrónico al gerente general y personal autorizado del manejo de esta información.

4.4.3. Reportes semanales y mensuales.

Los reportes generados por el sistema del cliente sirven como apoyo para visualizar las fechas próximas de pago y saber si las facturas fueron recibidas correctamente por el cliente, más los reportes generados por la propia empresa son realizados en Excel, donde se visualiza la serie y número de factura, fecha de pago, detalle de la factura y los importes, tanto el neto a recibir y el importe de

detracciones. Este formato se usa para revisar y analizar los valores cobrados en determinados periodos y además sirven de base para la verificación del cobro de facturas.

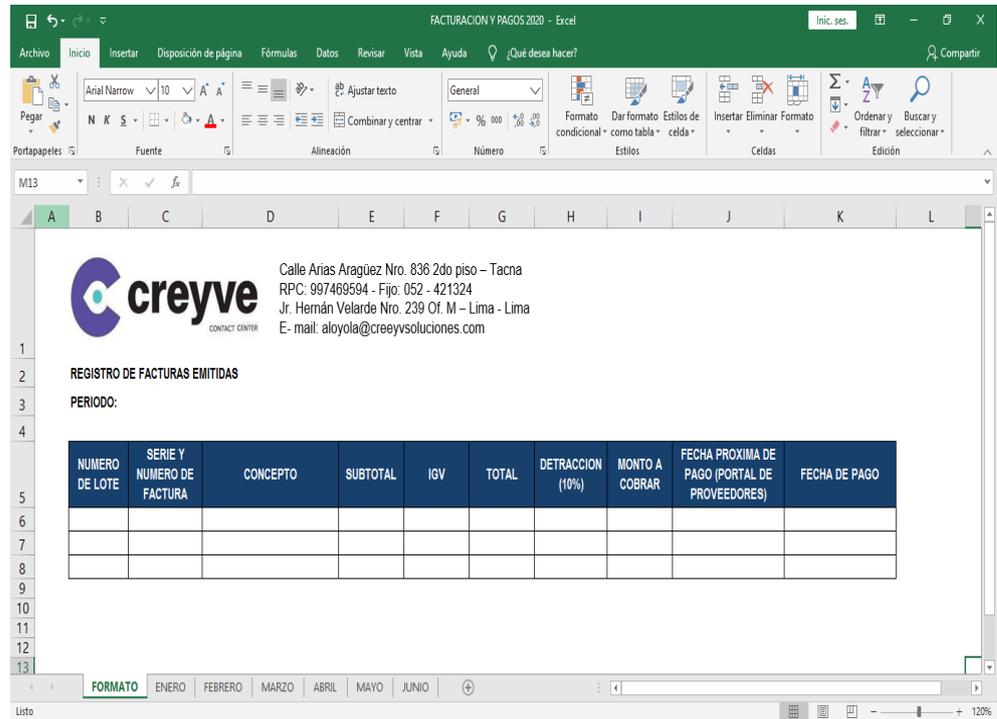


Figura 12. Formato en Excel – Control Interno.

Fuente: Cree y V Soluciones S.R.L.

Administración envía los reportes realizados en Excel a Gerencia general mediante correo electrónico de manera semanal y mensual para la toma de decisiones.

4.4.4. Evaluación de Control Interno.

Para evaluar el Control Interno se realizó un cuestionario a la administradora de la empresa, en el cual se consideraron preguntas relacionadas al tema de cuentas por cobrar.

TABLA 2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		Si	No	N/A
1	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobro de las facturas emitidas?	X		
2	¿Se cuenta con un sistema/programa adecuado para el control colectivo de cuentas?	X		
3	¿Se prepara mensualmente informe de Cuentas por Cobrar?	X		
4	¿Los informes sobre las cuentas por cobrar son revisados por gerencia, tomando decisiones mensualmente sobre las cuentas atrasadas?	X		
5	¿Se tiene una lista de contactos relacionados con el cliente tales como direcciones, números telefónicos, email y otros datos?	X		
6	¿Se envía un reporte periódico por escrito o correo del detalle de los saldos de las cuentas por cobrar?	X		
7	¿Se reciben reportes de conformidad de los clientes de que hayan recibido el servicio?	X		

8	¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar?	X	
9	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas incobrables o de dudosa recuperación?		X
10	¿Las cancelaciones por Cuentas Incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y se contabilizan en cuentas por separado?	X	
11	¿Se tienen algún control adicional sobre las Cuentas Incobrables?		X
12	¿Se continúa con las gestiones de cobro después de que las Cuentas incobrables son canceladas en la Contabilidad?		X

Luego de analizar la información obtenida, tales como procesos y gestión de cuentas por cobrar, se realizó un análisis de los problemas que podrían afectar a las cuentas por cobrar y requieren ser mejorados, estableciendo los siguientes objetivos:

- Evaluar las actividades realizadas dentro del área de administración sobre el tema de cuentas por cobrar.
- Determinar recomendaciones a los procesos que sirvan de mejora del cobro de las cuentas por cobrar.
- Examinar las políticas de cobros establecidas con el cliente.

4.4.5. Evaluación al área administrativa.

El área administrativa es la encargada de la gestión y manejo de las cuentas por cobrar, no existiendo otro personal a cargo. De esta manera, administración no puede enfocarse al 100% en el seguimiento de las cuentas por cobrar, ya que tiene a su cargo temas relacionados a RR.HH., gestión comercial y otros.

En reunión con la administración de la empresa, se obtuvo la siguiente información:

- Las facturas eran generadas por el área contable de la empresa, luego esa función fue derivada al área administrativa.
- La facturación es llevada de manera electrónica mediante SEE de la SUNAT, el cual suele fallar, impidiendo la generación de facturas en tiempo y forma.
- No se lleva un adecuado control de las deudas que la empresa tiene con el cliente, existiendo compensaciones no previstas, las cuales pueden afectar en ocasiones a la economía de la empresa.

- El control de las cuentas por cobrar es llevado en Excel, el cual es reforzado con los reportes emitidos en el Portal de Proveedores, el cual a veces muestra fechas erróneas de proximidad de pago.

4.5. Informe de auditoría

Auditoría operativa a las cuentas por cobrar de la empresa Cree y V Soluciones S.R.L.

Responsabilidad de la Gerencia. -

Gerencia es responsable de la gestión administrativa y del control interno dentro de la empresa.

El objetivo de esta auditoría es comprobar si los procesos sobre las cuentas por cobrar son eficaces y eficientes, recolectando información que nos permita emitir una opinión profesional formada en base a los criterios analizados.

Responsabilidad del auditor. -

Es responsabilidad del auditor, emitir una opinión fundamentada en las NAGAs y realizar una evaluación a las

operaciones del área auditada, para de esta manera obtener una seguridad de que los procesos realizados por la empresa son adecuados.

4.5.1. Hallazgos.

A continuación, se detalla los resultados obtenidos de la auditoría operativa a las cuentas por cobrar de la empresa CREE Y V SOLUCIONES S.R.L.:

1. El responsable del manejo y gestión de las cuentas por cobrar es la administradora de la empresa, que a su vez comparte otras funciones relacionadas a su cargo, no pudiéndose enfocar en su totalidad al seguimiento y control de las cuentas por cobrar.
2. El control de cobranza es llevado en Excel y es reportado de manera semanal y mensual a gerencia para la toma de decisiones.
3. El seguimiento de las cuentas por cobrar se lleva bajo un sistema otorgado por el mismo cliente, el cual suele fallar en ocasiones por temas de conexión a internet o saturación de página web asociada.

4. La empresa no posee un sistema de facturación propio, usando únicamente el SEE de la SUNAT para la generación de facturas y otros comprobantes de pago.

4.5.2. Recomendaciones.

1. Añadir a la organización de la empresa un área que sea la encargada únicamente del control, gestión y manejo de las cuentas por cobrar, esta debe estar a cargo de un personal capacitado sobre los procesos que maneja la empresa y a su vez debe verificar que todas las ventas realizadas exitosamente sean incluidas en las Órdenes de Compra que el cliente emite.
2. Adquirir un sistema o reforzar el formato Excel que la empresa maneja, de tal manera que se permita controlar fechas de vencimiento, importes y otra información de las cuentas por pagar para de esta manera evitar compensaciones de deudas sorpresa con el cliente.
3. El seguimiento de las cuentas por cobrar no debe ser llevado únicamente bajo el sistema que otorga el cliente, lo recomendable sería que el personal a cargo realice un

seguimiento diario directamente con el área de pagos del cliente.

4. La empresa debe adquirir un sistema de facturación electrónica, ya que funcionará pese a que el SEE - SUNAT esté inactivo.

CONCLUSIONES

1. La auditoría operativa es una actividad que debe realizarse en las empresas, ya que puede generar beneficios que aporten soluciones a las inconsistencias en los procesos y controles de determinadas áreas.
2. Sobre la auditoría operativa realizada a la empresa Cree y V Soluciones S.R.L., se puede concluir que:
 - a) No hay un responsable que se encargue únicamente del llevado de las cuentas por cobrar, esta función es llevada por el área administrativa, la cual realiza otras funciones relacionadas a su cargo, no existiendo un adecuado control de las cuentas por cobrar.
 - b) El control de cuentas por cobrar es llevado en Excel y es reportado de manera semanal y mensual a gerencia, el cual no permite la visualización de deudas que se puede tener con el cliente, las cuales pueden ser compensadas sorpresivamente si no se tiene el control adecuado.

c) Administración lleva un seguimiento a las cuentas por cobrar mediante un sistema que le otorgo el cliente a la empresa, este suele fallar por temas de conexión a internet o saturación de la página web.

d) La empresa realiza su facturación mediante el SEE de la SUNAT, el cual constantemente presenta fallos y no permite la emisión de facturas y otros comprobantes de pago.

RECOMENDACIONES

1. Crear en la empresa un área encargada de la gestión de las cuentas por cobrar, esta debe estar encabezada por un personal capacitado sobre los procesos que maneja la empresa y a su vez debe verificar que todas las ventas atendidas sean pagadas en las Órdenes de Compra en tiempo y forma.
2. Adquirir un sistema o reforzar el formato Excel que la empresa maneja, de tal manera que se permita controlar fechas de vencimiento, importes y otra información de las cuentas por pagar esto con la finalidad de evitar compensaciones inesperadas.
3. Se recomienda no solo llevar el seguimiento de las cuentas por cobrar con el sistema del cliente, el seguimiento debe realizarse a diario o interdiario mediante comunicación directa con el área de pagos del cliente.
4. Es necesario que la empresa adquiera un sistema de facturación electrónica, ya que será más fiable y los fallos pueden ser solucionados más rápidamente a diferencia del SEE de la SUNAT.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar Cedeño, F., Brito Ochoa, M., & Guerrero Carrasco, M. (2016). *Auditoría en las empresas*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Aldana, L. (27 de octubre de 2016). *Fases de la Auditoría*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de BLOGDIARIO.com: <http://lissethaldana.blogspot.es/1477585196/fases-de-la-auditoria/>
- Besley, S., & Brigham, E. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Cengage Learning.
- Calderón Prado, R. (16 de octubre de 2005). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Calles, R. (23 de octubre de 2001). *Administración de cuentas por cobrar e inventarios*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/>
- Caurin, J. (15 de marzo de 2017). *La auditoría en la empresa*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/auditoria>

Cole, R. (1977). *Administración del crédito a las empresas y al consumidor*. México: Editorial Diana.

Diario Gestión. (04 de noviembre de 2019). Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). *Diario Gestión*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <https://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-51948-noticia/>

Factufácil. (s.f.). *Objetivos de las auditorías en las empresas*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Factufácil: <https://www.factufacil.es/objetivos-de-las-auditorias-en-las-empresas.html>

Farro Espino, C. d., & Carrasco Odar, M. d. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado el 28 de junio de 2020

Gómez, G. (15 de mayo de 2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

Hernández, A. J. (17 de octubre de 2005). *Cuentas contables, clasificación, concepto y descripción*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/>

- López Gamiño, V. E. (06 de diciembre de 2017). *Soy Conta Innovacion Contable*. Recuperado el 27 de junio de 2020, de <https://www.soyconta.com/la-auditoria-operativa/>
- Maco Suyon, H. J. (30 de septiembre de 2001). *Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS en Perú*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas-en-peru/>
- Maco Suyon, H. J. (30 de septiembre de 2001). *Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS en Perú*. Recuperado el 13 de julio de 2020, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas-en-peru/>
- McGraw-Hill Education. (2017). *La auditoría: concepto, clases y evolución*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de McGraw-Hill Education: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Mujica, D., & Sousa, M. (2004). *Fundamentos de contabilidad I*. Caracas, Venezuela: Maria Isabel de Sousa.
- Pérez Guevara, T., & Ramos Garrido, M. (2016). *Implementación De Un Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Bagservis SAC, En Trujillo, En El Año 2016*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.

RSM. (23 de agosto de 2018). *RSM*. Recuperado el 27 de junio de 2020, de Auditoría Operativa: <https://www.rsm.global/peru/es/etiquetas/auditoria-operativa>

Suarez Revollar, C. (05 de noviembre de 2017). *Auditoria operativa*. Recuperado el 27 de junio de 2020, de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>

Universidad Católica del Táchira. (s.f.). Clasificación de la Cuentas por Cobrar. Táchira, San Cristobal, Venezuela. Recuperado el 12 de julio de 2020, de http://asset.soup.io/asset/1691/3322_0cda.pdf

Valeriano Tuni , D. (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*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

Vallado Fernandez, R. (2018). *Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Universidad Autónoma de Yucatan: http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf