



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Auditoría Financiera en cuentas por cobrar comerciales para
mejorar la gestión de cobranzas de La Empresa PAS S.R.L.,
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORAS:

Br. Huamanchumo Torres, Erika Yanina (ORCID: 0000-0002-9063-9961)

Br. Jara Hurtado, Nelba (ORCID: 0000-0001-9932-0650)

ASESORA:

Mg. Suárez Santa Cruz, Liliana del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoria

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, salud y fortaleza para cumplir mis metas. A mis padres y a mi hermana Raquel por su apoyo incondicional que me brindaron, por motivarme siempre y Guiarme en este camino universitario.

Nelba

A mi Dios por darme la fuerza para cumplir con mi propósito. A mi madre que, aunque no está a mi lado físicamente, ha sido mi guía constante para mantenerme fuerte y seguir con mi objetivo, a mis hermanas, quienes me han brindado su apoyo incondicional para ser perseverante y poder cumplir con mis ideales.

Erika Yanina

Agradecimiento

A nuestra docente y asesora Liliana por su paciencia y tolerancia para con nosotros, una profesional esmerada y entregada a su trabajo, que sin su ayuda y conocimientos aportados no hubiera sido posible realizar y culminar exitosamente nuestro informe de investigación.

Los autores

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas	vi
Índice de figuras	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MARCO TEÓRICO.....	19
III. METODOLOGÍA	39
3.1. <i>Tipo y Diseño de Investigación</i>	39
3.1.1. Según su enfoque.....	39
3.1.2. Según su diseño	39
3.1.3. Según su alcance	39
3.2. <i>Operacionalización de variables</i>	40
3.3. <i>Población Y Muestra</i>	40
3.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	40
3.4.1. Técnicas	40
3.4.2. Instrumentos	41
3.4.3. Validez y confiabilidad	41
3.5. <i>Procedimientos</i>	41
3.6. <i>Método De Análisis De Datos</i>	42
3.7. <i>Criterios Éticos</i>	42
3.7.1. Confidencialidad.....	42
3.7.2. Objetividad	42
3.7.3. Originalidad.....	42

IV. RESULTADOS.....	43
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	103
VI. CONCLUSIONES	107
VII. RECOMENDACIONES	109
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	121
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA ASESORA	122
Matriz de operacionalización de variables	123
Instrumentos de recolección de datos	126
Confiabilidad de los instrumentos.....	134
Validez de los instrumentos.....	135
Carta de autorización.....	148
Estados Financieros	149
Reporte de Turnitin.....	153
Encuestas	154

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Cuestionario de entrevista realizado al Apoderado de la Empresa Pas SRL</i>	43
Tabla 2. <i>Manual de responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas.</i>	46
Tabla 3. <i>Existen Políticas de créditos y cobranzas</i>	47
Tabla 4. <i>Preparación de informes diarios sobre el avance en la gestión de cobranzas.</i>	48
Tabla 5. <i>Procedimientos establecidos para el tratamiento de las cuentas por cobrar en estado morosidad.</i>	49
Tabla 6. <i>La cobranza morosa se clasifica en cobrable e incobrable.</i>	50
Tabla 7. <i>Programa de auditoría para las cuentas por cobrar</i>	51
Tabla 8. <i>Resumen de cuentas por cobrar años 2017</i>	53
Tabla 9. <i>Resumen de cuentas por cobrar años 2018</i>	54
Tabla 10. <i>Resumen de cuentas por cobrar años 2019</i>	55
Tabla 11. <i>Cuentas Morosas al año 2018</i>	56
Tabla 12. <i>Antigüedad de los créditos al 2019.</i>	56
Tabla 13. <i>Venta con cierto margen de crédito, por buen historial crediticio.</i>	65
Tabla 14. <i>Condiciones de compra del cliente por tener alto poder de negociación.</i>	66
Tabla 15. <i>Acciones preventivas por el incumplimiento del pago de un cliente.</i>	67
Tabla 16. <i>Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en periodos de morosidad prolongados.</i>	68

Tabla 17. <i>Las cobranzas se realizan antes del vencimiento por vía telefónica o correo electrónico.</i>	69
Tabla 18. <i>Visita a domicilio cuando un cliente no está al día en sus pagos.</i>	70
Tabla 19. <i>Liquidez Corriente</i>	71
Tabla 20. <i>Liquidez Absoluta</i>	71
Tabla 21. <i>Rotación de cartera</i>	72
Tabla 22. <i>Rotación de cuentas por cobrar</i>	72
Tabla 23. <i>Periodo de pagos a proveedores</i>	73
Tabla 24. <i>Periodo de pagos a proveedores en días</i>	73
Tabla 25. <i>Análisis del Estado de Situación Financiera</i>	74
Tabla 26. <i>Análisis de los Estados Financieros</i>	75
Tabla 27. <i>Análisis Preliminar</i>	81
Tabla 28. <i>Carta de Compromiso</i>	82
Tabla 29. <i>Entrevista al Gerente</i>	83
Tabla 30. <i>Entrevista a la contadora</i>	84
Tabla 31. <i>Programa de planificación específica</i>	85
Tabla 32. <i>Evaluación del riesgo de control: Aspectos generales de la empresa</i>	86
Tabla 33. <i>Cuestionario de Control Interno - Evaluación del riesgo de control: caja</i>	87
Tabla 34. <i>Cuestionario de Control Interno-Evaluación del riesgo de control: Bancos</i>	88

Tabla 35. <i>Cuestionario de Control Interno-Evaluación del riesgo de control: cuentas por cobrar</i>	89
Tabla 36. <i>Cuestionario de Control Interno-Evaluación del riesgo de control: ventas</i>	90
Tabla 37. <i>Calificación nivel de confianza y riesgo</i>	91
Tabla 38. <i>Programa de Fase de Ejecución</i>	92
Tabla 39. <i>Desarrollo y comunicación de hallazgos</i>	93
Tabla 40. <i>Programa de auditoría-caja y bancos</i>	94
Tabla 41. <i>Programa de auditoría-cuentas por cobrar</i>	95
Tabla 42. <i>Cédulas sumaria caja y bancos</i>	97
Tabla 43. <i>Cedulas sumaria cuentas por cobrar</i>	97
Tabla 44. <i>Fase comunicación de resultados</i>	98
Tabla 45. <i>Modelo de control interno</i>	100
Tabla 46. <i>Presupuesto para la elaboración de la auditoria</i>	101
Tabla 47. <i>Cronograma de actividades</i>	102

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Manual de responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas.	46
<i>Figura 2.</i> Políticas de créditos y cobranzas.	47
<i>Figura 3.</i> Preparación de informes diarios sobre el avance en la gestión de cobranzas.	48
<i>Figura 4.</i> Procedimientos establecidos para el tratamiento de las cuentas por cobrar en estado morosidad.	49
<i>Figura 5.</i> La Cobranza morosa se clasifica en cobrable e incobrable.	50
<i>Figura 6.</i> Balance general de cuentas por cobrar año 2018	52
<i>Figura 7.</i> Reporte de facturas canceladas a destiempo	57
<i>Figura 8.</i> Demora en la cancelación de facturas	58
<i>Figura 9.</i> Recobro de factura ya cancelada.	59
<i>Figura 10.</i> Factura considerada como pendiente de pago	60
<i>Figura 11.</i> Pago de factura considerada como pendiente de pago	60
<i>Figura 12.</i> Notas de las cuentas por cobrar comerciales – año 2017	61
<i>Figura 13.</i> Notas de las cuentas por cobrar comerciales – año 2018.	62
<i>Figura 14.</i> Facturas de manejo interno a favor de clientes, sin haberes de por medio.	63
<i>Figura 15.</i> Facturas emitidas desde el año 2015 al 2018 y que no serán canceladas.	63
<i>Figura 16.</i> Neteo de las cuentas por cobrar de nolca & agregados.	64
<i>Figura 17.</i> Venta con cierto margen de crédito, por buen historial crediticio.	65

<i>Figura 18.</i> Condiciones de compra de un cliente, al tener este un alto poder de negociación.	66
<i>Figura 19.</i> Acciones preventivas para evitar el incumplimiento del pago de un cliente.	67
<i>Figura 20.</i> Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en periodos de morosidad prolongados.	68
<i>Figura 21.</i> Las cobranzas se realizan antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o mediante correo electrónico	69
<i>Figura 22.</i> Visita a domicilio cuando un cliente no está al día en sus pagos.	70
<i>Figura 23.</i> Organigrama de la empresa pas srl., 2018	78

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Auditoría Financiera en Cuentas por Cobrar Comerciales para Mejorar la Gestión de Cobranzas de la Empresa PAS S.R.L., Chiclayo” tuvo como objetivo elaborar una propuesta de Auditoría financiera a las Cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa.

Esta investigación fue descriptiva – propositiva, la población estuvo conformada por cinco colaboradores del área funcional de la empresa, por esta razón la muestra estuvo conformada por el total de la población, a quienes se les aplicó una encuesta y un cuestionario de Control Interno, además de una entrevista al apoderado de la empresa; y se analizaron los estados financieros.

Entre los resultados encontrados, se obtuvo que el tiempo de antigüedad de las cuentas por cobrar tienen origen en el año 2014, ascendiendo a S/2'428,947.53 soles, en el periodo 2018 y, que al analizarlas se concluyó que la empresa ha cumplido con registrar la totalidad de dichas cuentas, pero adolece de ciertas deficiencias debido entre otros, a que no se realiza un adecuado seguimiento a las cuentas por cobrar, tampoco se emiten informe alguno al ejercer la cobranza, y no realiza un análisis periódico del estado en la que éstas se encuentran.

Palabras clave: gestión, cuentas por cobrar, auditoría financiera, control interno.

ABSTRACT

The research work titled “Financial Audit in Trade Receivables to Improve the Collection Management of the Company PAS S.R.L. Chiclayo” had as an objective to elaborate a proposal of the financial audit to the Trade receivables to improve the Collection Management of the company.

This research was descriptive – purposeful, the population consisted in five collaborators from the company’s functional area, that being so the sample consisted in the total of the population, to who was applied a poll and a questionnaire of the Internal control, besides an interview to the company’s attorney; and the financial statements were analyzed.

Between the results that were found, it was obtained that the period of the trade receivables had origin in the year 2014, ascending to S/2’428,947.53 in 2018, and their analysis concluded that the company has fulfilled with the registration of the totality of such accounts, but is affected by some deficiencies caused by the bad tracing of the accounts receivable, the lack of report at the moment of the collect and the lack of periodic analysis in the state that they are in.

Keywords: Management, Accounts receivable, Financial audit, Internal control.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en España, las entidades de la Comunitat Valenciana que han venido siendo auditadas, son las que mejor han sobrellevado la crisis económica, pudiendo salir airoso de ella, habiendo incrementado sus ventas en un 17%, asimismo sus beneficios en un 40% desde el año 2007, mientras que las que aún no han sido auditadas, sus ventas solo incrementaron un 13% y han alcanzado un beneficio del 20%, si a ambas las comparamos, las ventas están por la mitad de las empresas auditadas. Estas estadísticas muestran la importancia que tiene la estructura empresarial en la auditoría, ya que las empresas que se someten a ello obtienen mayor facturación que las demás. (Valencia Plaza, 20 setiembre 2019).

El estudio, que se registra en miles de empresas con sede en la Comunitat Valenciana, analiza cómo han crecido las empresas en esos años, diferenciándose entre las empresas auditadas y las aún no auditadas. El análisis refleja que han aumentado las entidades que requieren de una auditoría, aunque tras la salida de la crisis se han ido reduciendo un poco. En el caso de las pymes que se auditan voluntariamente, estas han ido creando más empleos que el resto y hasta casi duplican sus resultados. Según Nava, estas empresas tuvieron mejor suerte con respecto a la crisis, ya que el resto obtuvieron resultados por debajo de las pymes. (Valencia Plaza, 20 de Setiembre 2019).

En México, se busca orientar sobre los derechos respecto a los agentes de cobranza no importando si están en México o Estados Unidos. En el año 2014 en Estados Unidos los inmigrantes representaron el 13.2%, en donde la población mexicana llegó a ocupar en ese año el 27.7%, muy aparte de su entorno migratorio, es de esperarse que además del envío de remesas a sus familiares en México, éstos tengan la necesidad de obtener diferentes tipos de productos y de servicios financieros, es decir créditos. (El Economista, 05 de abril 2016).

A toda esta situación, se ha observado la injusticia generada por parte de los despachos de cobranza en los Estados Unidos a causa de la situación

migratoria, llegando incluso a ser hostigados con deportarlos, ocasionando que los inmigrantes cancelen deudas que nunca llegaron a tener. Esta migración ha llevado a que los gestores de financiamiento que han brindado un crédito, contraten a despachos de cobranza y sean ellos quienes se encarguen de realizar el cobro respectivo. (El Economista, 05 de abril 2016).

En España, una auditoría encargada por Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos indica incoherencias existentes que pondrían en riesgo la liquidez de la organización, que son inversas a lo indicado en el propio acuerdo de apoyo firmado por la entidad para las Brigadas Verdes con la Ciudad Autónoma y que revelan el abuso de los cheques al portador, llegando a los 150.000 euros, que según el expediente serían injustificables. Según el informe se detalla que gran parte del dinero que salió de las cuentas de las Brigadas Verdes se devolverían con cheques de 3000 euros mensuales que transcurrirían de los meses de enero 2014 y junio 2018, aunque a nadie le consta quienes reciben tal importe. (Mátes, 27 de septiembre 2019).

A todo eso se le agregarían algunos otros pagos tampoco evidenciados de hasta 153,327.32 euros, en donde el auditor afirma no estar siendo probadas, y que según el documento del auditor incurriría en alteraciones inversas al acuerdo con la ciudad y en ocasiones a la ley en donde el responsable serían tanto la Gerencia de las Brigadas Verdes como la propia Junta Directiva de la Federación Provincial de Asociaciones de Vecinos y es que la empresa vecina no podría afrontar las deudas pendientes al 30 de junio, dado el déficit existente de tesorería, deuda que estima al 30 de junio de 2018 en 248.000 euros, y que tiene su origen en lo que entiende el auditor que es el destino de fondos propios del acordado con otros resultados. (Mátes, 27 de septiembre 2019).

La problemática a nivel nacional, en Lima, el gerente central de Riesgos, explicó que se alcanzó disminuir el peligro por brindar un crédito a las personas que debieron ser rechazadas, además sugirió a las organizaciones seguir con la administración de peligro y de cobranzas con guías estadísticas para aminorar la asimetría de los datos existente en el mercado, tomando en cuenta los

elevados índices de informalidad laboral. Ya no ser organizaciones que utilizan la deuda como un elemento de administración". (Alva, 08 de mayo 2019).

En Lima, un proyecto de ley presentado, plantea reducir el número de llamadas telefónicas que se realizan para cobrar las deudas a personas, siendo su objetivo fortalecer la seguridad y apoyo al cliente frente a métodos excesivos de cobranza. La misma no debe transgredir los derechos fundamentales del consumidor, pero obstaculizarla tampoco lo ayudará, y solo llevaría a que las instituciones financieras se vuelvan más exigentes ante la solicitud de un crédito, dijo la ejecutiva. La norma vigente tiene un criterio adecuado para la gestión de cobranza, por lo que, Vera, considera que continuar restringiéndola conduciría al sistema financiero a una reducción de los créditos, pues su morosidad será mayor. (Ramírez, 18 de Julio 2019).

En Arequipa luego de una auditoría financiera a la Empresa Municipal de Eventos Culturales de Arequipa (Emecsa), se supo que existe un monto faltante de 19 mil soles en caja, que se habrían desaparecido durante la gestión del exgerente. Se realizó el cruce de cuentas de las conciliaciones bancarias con lo que reflejan las boletas y los ingresos, es ahí donde se dieron cuenta de este hecho. Otro aspecto que habría determinado la poca ganancia es que se dejó de percibir cerca de 300 mil soles por el alquiler y los gastos por el consumo de servicios, que implican el uso de los recintos que fueron destinados para actividades organizadas o auspiciadas por la municipalidad de Arequipa. (Hanco, 27 de diciembre 2018).

En Lambayeque el Gerente de Trabajo, informó la creación de una nueva Oficina de Ejecución Coactiva con el fin de recuperar deudas de más de seis millones en multas impuestas a empresas. Reportó que existe un convenio de cobranza coactiva con el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, pero no ha dado resultado, debido a que en el primer trimestre del 2017 solo se han podido recuperar 300 soles de multas, hecho que lo ha llevado a plantear la creación de la nueva Oficina en esta gerencia regional. (Arroyo, 11 de mayo 2017).

Existen más de 800 expedientes de los últimos 10 años, que acumulan multas por regularizar por más 13 millones de soles. Casi siete millones resultan incobrables por caducidad, porque ha excedido el plazo que la ley otorga para su ejecución, y existen más de 6 millones de soles que se deben cobrar. “El Centro de Gestión Tributaria no ha demostrado tener capacidad de ejecutar, por lo que se está exigiendo información sobre el estado de estas cobranzas y desactivar ese convenio porque se creará la Oficina de Ejecución Coactiva para que las empresas no sigan gozando de impunidad y se cumpla la ley. (Arroyo, 11 de mayo 2017).

En Chiclayo la empresa Daniel Burgos & Asociados SCRL, después de auditar los estados presupuestarios y financieros de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, correspondientes al 2016, los especialistas no encontraron evidencia necesaria y apropiada para mantener una conclusión. Se afirma que es la Gerencia municipal la encargada de la elaboración, considerando el control interno en la elaboración de la documentación con el fin de evitar errores y fraudes. (Barrios, 24 de julio 2017).

Expone la auditora para la abstención de opinión que son doce consideraciones las que menciona y una de ellas es que, los auditores subrayan que hay un saldo por cobrar de 40 millones 265 mil soles al no estar sustentado en un análisis al detalle que determine los nombres y plazos de cobranza al último mes del 2016. Este escenario reitera debido a las cuentas por cobrar diversas que muestra un saldo para recuperar de 54 millones de soles. (Barrios, 24 de julio 2017).

En el contexto Institucional, la empresa PAS SRL, fue fundada en el 2003 y se encuentra en el Régimen General. Su principal problema radica en las excesivas cuentas por cobrar generadas por créditos otorgados, los cuales vienen arrastrando de años anteriores, llegando a ascender a S/ 2,872,914.74 soles en el año 2018 y que siguen siendo consideradas como cuentas por cobrar comerciales, a pesar de que gran parte de ellas ya se volvieron incobrables.

Estas excesivas cuentas por cobrar se han generado por aquellos créditos otorgados que no han sido bien documentados tanto por la persona o entidad que solicitó el crédito como por la empresa que brindó el crédito, donde esta no exigió en su debido momento a sus clientes un contrato o carta de compromiso para asegurar la cancelación de las mismas, todo esto ocasionado por la falta de compromiso de la empresa para mantener una constante supervisión a sus trabajadores y por ende una buena gestión en su cobranza.

En este contexto, toda la formulación y elaboración de este estudio se fundamenta en la interrogante principal. ¿Cómo la Auditoría Financiera de cuentas por cobrar comerciales ayuda a optimizar la administración de cobro en la entidad Pas S.R.L., Chiclayo?

Es muy importante responder a esta interrogante ya que la auditoría financiera se justifica por los recurrentes problemas internos que se generan en las organizaciones, ocasionado por la falta de supervisión en las funciones de los miembros de la empresa, viéndose reflejado en los estados financieros, siendo el área contable la responsable, pues es quien tiene la facultad de conducir y tomar decisiones en el proceso contable, y el no manejarla con criterio conllevaría a consecuencias perjudiciales, no contribuyendo con el crecimiento de la empresa.

La aplicación de una auditoría financiera le permitirá a la empresa una mejor utilización de sus recursos, un control adecuado de sus ingresos y una mayor eficiencia en su gestión de cobranzas, contribuyendo a que la empresa genere mayor liquidez y mantenga una solvencia económica.

El Objetivo General de este estudio es Desarrollar un plan de auditoría financiera a las cuentas por cobrar comerciales para optimizar la gestión de cobranzas en la entidad PAS SRL, Chiclayo. Con el fin de cumplir con este propósito se determinaron los específicos: Verificar que las cuentas por cobrar comerciales se hayan registrado íntegramente por sus importes correctos en la entidad PAS SRL, Chiclayo, Analizar la gestión de cobranzas que realiza la

entidad PAS SRL, Chiclayo, Diseñar una propuesta de Auditoría financiera de las cuentas por cobrar comerciales para optimizar la gestión de cobranzas en la entidad PAS SRL, Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En Ecuador, Montaguano K. y Muentes A. (2017), en su estudio titulado, “Plan de optimización en el procedimiento de cobro en la entidad NORELCO S.A.” Tiene el propósito principal, “Plantear avances en el desarrollo de cobranzas para prever el incremento de la cobranza vencida de la entidad NORELCO S.A. El tipo de investigación es exploratoria, bibliográfica, descriptiva y de campo”. La población lo conforma el personal de las áreas de créditos y cobranza, y se utilizó el tipo de muestreo censal.

En su conclusión manifiesta, la existencia de elevados índices de cuentas por cobrar que ya llegaron a su vencimiento, la urgente necesidad de reformar el proceso administrativo y proponer desarrollos de ventas, la cobranza y créditos es incuestionable, ya que los procesos con los que hoy cuentan no son juiciosos, lo que no ayuda ni beneficia mucho menos permite alcanzar los objetivos. (Montaguano K. y Muentes A. 2017).

En Rio Bamba- Ecuador, Córdova S. (2017), en su estudio señaló que el propósito trazado es “Manifiestar la comprobación de la razonabilidad de las cuentas financieras”, los métodos de estudio son, deductivo e inductivo y descriptivo, tipo de estudio, explicativo y descriptivo, no experimental, la población la obtuvo según su distribución al Fomento Deportivo con un valor de 49,230.10, con una muestra según la población de fomento deportivo. En conclusión, se verificó que no se ejecutó el estado de transformación, además no se verificó el presupuesto disponible ante el reembolso de los salarios de los trabajadores.

En Argentina, De los Ángeles M. (2017), en su investigación señaló que el propósito fue el uso de la computación en la nube en procedimiento que dañan a los datos contables, su tipo de investigación es explorativa, de enfoque cualitativo, alcanzando información a través de entrevistas, el cual se le realizó a tres personas, donde, el tamaño de la muestra no es tan relevante desde su criterio probabilístico puesto que los resultados se pretenden generalizar. En conclusión, se encontró que la etapa de planificación; considerando al cliente y

todo lo que le rodea, la valorización de los riesgos y la valuación de los controles internos, son los principales afectados. Se ampliaron y profundizaron adversidades para el desenvolvimiento que no fueron señaladas especialmente para el ambiente analizado.

En Ecuador, Puzhi M. (2017) en la investigación titulada “Auditoría financiera a la entidad Serviespaña S.A. en el periodo correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014”, su propósito es, “Emplear una evaluación a la entidad Serviespaña SA., periodo enero a diciembre 2014”, las técnicas aplicadas son de estudio general, de análisis, de investigación, de cálculo y comprobación, que son técnicas de auditoría generalmente aceptadas. La población a que fue dirigida es a toda la empresa en las áreas específicas de Matemáticas financieras, Contabilidad general, Administración financiera y Auditoría financiera.

En conclusión, la entidad no presenta un manual de procedimientos, de normas contables y de comprobación interna para el manejo de sus activos, además de no realizar de forma correcta la verificación de sus inventarios físicos al cierre del periodo, tampoco reservas para jubilaciones patronales de conformidad con la normativa legal nacional e internacional. (Puzhi M., 2017).

A nivel nacional en Lima, Ramos Y. (2017) en su estudio titulado “Evaluación financiera y su influencia en las cobranzas de las entidades de seguro”, su propósito fue “Examinar la manera en que la evaluación financiera incide en el cobro de las entidades de seguro”, Su método de investigación es no experimental transversal, correlacional, su población está compuesta por los empleados de la compañía de seguros, con una muestra probabilística denominado Muestreo Aleatorio Estratificado. Concluyendo en que la evaluación financiera influye en la cobranza, se determina también que las cuentas son legítimas y nacen en las actividades de ventas. De todas formas, influye brindando confianza de ello, a través de la medida de riesgos en colocación y desempeño de las cuentas por cobrar.

En Lima, Yancce M. (2017), en su estudio titulado “Administración de recaudación y la influencia en la solvencia de la entidad Bisagras Peruanas SAC.” Su propósito fue comprobar la influencia que tiene la gestión de cobranza en la fluidez de la organización, la clase de examen es básico con enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental-transversal correlacional, la técnica usada fue la documental, alcanzó una muestra 12 periodos cada 3 meses comprendidos entre los años 2014-2016, en la que concluye que la variación de estados por recaudar, además del tiempo de cobranza, si intervienen significativamente.

En Trujillo, Ulloa C. y Valencia A. (2017), en su estudio titulado “Evaluación financiera y su colaboración a la comprobación interna del Colegio de Biólogos de La Libertad” en donde su objetivo es, “Argumentar que el trabajo de la evaluación financiera coopera con la optimización de la comprobación interna del Colegio de Biólogos de La Libertad”, se utilizó el diseño descriptivo de grupos comparativos, los instrumentos fueron la encuesta, análisis documental. En donde su población está conformada por datos económicos, con una Muestra no probabilística.

Se concluyó que la comprobación interna de la entidad manifiesta insuficiencias elevadas poniendo en riesgo el control de sus activos, que no cumplieron con las responsabilidades correspondientes con las empresas fiscalizadoras, además las recomendaciones dadas por medio de la auditoría financiera en el 2015 han tenido una repercusión positiva para el 2016, aunque algunas de ellas quedaron en proceso. (Ulloa C. y Valencia A., 2017).

En Lambayeque, Cipriano K. (2016), en la investigación “La evaluación financiera y su colisión en la reparación de dinero en usuarios de las pymes del Banco de Crédito”, tiene como objetivo general, “Demostrar la forma en que la evaluación financiera interviene en el restablecimiento de dinero en usuarios”, Su tipo de estudio es descriptivo – correlacional , su técnica de investigación es científica, se utilizó la encuesta como método empleado y su instrumento fue el

cuestionario, como población se consideró las 18 agencias del Banco de Crédito y la muestra fue no probabilística.

Se concluyó que la aplicación de la evaluación financiera afecta a la reparación del crédito de usuarios pymes, asimismo en la evaluación y análisis permitió comprobar que existen clientes morosos en las cuentas por cobrar. (Cipriano K., 2016).

En Chiclayo, Samillan A. y Gonzales G. (2017), en su investigación titulada “Optimización de los métodos de administración de recaudación a los clientes de Epsel S.A”. Tuvo como propósito de investigación plantear una optimización de los métodos de administración de recaudación de los clientes de EPSEL S.A. Se utilizó el tipo de estudio descriptivo, no experimental, su población lo conformaron la totalidad de los usuarios morosos que presenta EPSEL S.A, figurando las 7,547 conexiones encontradas en estado de morosidad, determinando que la muestra fue a 136 usuarios, redondeando a 138 usuarios.

En conclusión, se propuso mejorar los procesos de recaudación, desarrollando un programa de formación, además de incentivos a los trabajadores encargados de llevar a cargo la cartera de morosidad, buscando así el progreso constante en el área de Cobranzas y Facturación, pues los mismos no son tan eficientes, por otro lado, se establecerá un nuevo plan de capacitación cada seis meses. (Samillán A. y Gonzales G., 2017).

Finalmente, en Pimentel, Díaz Y. (2019), en su estudio “Evaluación financiera para optimizar la administración de recaudación de la entidad Servicio de Cobranzas Integrales B & S S.A.C”, su propósito fue, “Plantear un programa de evaluación para el mejoramiento de recaudación de la entidad B & S S.A.C”, el método de estudio es descriptivo y su estudio de enfoque Cuantitativo, no experimental- transversal. Su población está constituida por 70 trabajadores de la entidad y la muestra se trabajó con el método no probabilístico.

En conclusión, se identificó, mediante la evaluación de los diferentes indicativos de la administración de recaudación, que es uniforme con un 42.38%, ya que la entidad no está preparada para enfrentar un grado tan elevado de deuda. (Díaz Y., 2019).

Respecto a las teorías relacionadas con la investigación se presentan dos variables: auditoría financiera y gestión de cobranzas a continuación se ha definido cada una de ellas.

Auditoría es aquella acción realizada por un contador público que requiere de responsabilidad, pues ésta necesita un contenido técnico, cuya acción expresa su punto de vista sobre la razonabilidad con los que fueron elaborados los estados financieros y presentados por una empresa, en la que se involucran los cuatro estados financieros, por lo que deben estar libre de errores. (Campos, et ál., 2018).

Según Saucedo (2018), de acuerdo con las Normas internacionales de auditoría, refiere que la auditoría se define como la técnica procedimental que sirve para comprobar si los datos revelados en las cuentas financieras están conformes; determina la situación de la entidad, o en su caso, la normativa contable aplicada por la entidad.

Inverson (2018), menciona que para que la auditoría tenga éxito debe pasar por la mejor selección de un auditor, el cual debe ser un profesional, un contador público colegiado certificado y sobre todo debe ser independiente. Por ello para contratar a un auditor debe hacerse con mucha responsabilidad y cuidado; quien sea el auditor no debe poseer interés financiero en el planteamiento de la auditoría.

La auditoría del balance general se basa en auditar la evaluación de la preparación y mostrar otras partidas individuales de los estados financieros anuales, en particular, aquellas que no se pueden representar con soporte del sistema. Por lo tanto, es una auditoría basada en el tiempo que utiliza solo

procedimientos orientados a resultados. Las auditorías de balance en los procesos de auditoría analítica son esenciales en la planificación de la auditoría. (Chuprunov, 2013).

La Auditoría Financiera influye en las organizaciones de todo el mundo, aunque las nuevas medidas regulatorias hayan ocasionado variaciones en la exhibición de los estados financieros y por consiguiente un modelo para los auditores, en el estudio sobre el poder empresarial de la auditoría financiera, cuyo objetivo es determinar en la actualidad las cuentas financieras, concluyendo que, la auditoría financiera ayuda a controlar en la actualidad y en el futuro una buena toma de decisiones y así maximizar los recursos y utilidades de la organización. (Mendoza et al., 2017).

Se revisará y expresará un juicio comunicando si estos fueron elaborados de manera correspondiente. Así mismo deberá concluir considerando que estén libres de fraude o error material, conteniendo esta información, evidencia adecuada y suficiente. (Tapia, 2016).

Shoaf (2014), menciona que los estados financieros brindan información importante a la empresa, así como a diversos agentes externos, como inversores y prestamistas de fondos, por ello se requiere que las compañías de propiedad pública, publiquen periódicamente estados financieros de propósito general que incluyen algunas compañías también emiten un estado del patrimonio de los accionistas y un estado del resultado integral, que proporcionan detalles adicionales sobre los cambios en la sección de patrimonio del balance general.

Es aquella exposición de un dato que expresa la opinión del auditor, sobre la ejecución razonable de las cuentas financieras, mostrando la situación real de la organización, incluyendo sus flujos de efectivo y el resultado de sus operaciones. (Álvarez, 2017).

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), facilitan los instrumentos de conceptos que posibilitan al auditor, emplear una decisión sensata de los datos

financieros, por medio del análisis de peligros, donde considerará si la comprobación interna es importante para el desarrollo de las mismas, por lo que es necesario de una opinión prudente y para ello se necesita que estén libre de errores materiales, originados por el fraude, no significando un nivel de seguridad absoluta. (Tapia et al., 2016).

Las fases de la Planeación de Auditoría: son el impulso de una táctica global con sustento en el objetivo, importancia en las tareas y la manera en la que se requiere que dé resultados la estructura de la organización que se presente a investigar. (Apaza, 2015).

La planificación preliminar comienza en el instante en que el experto en auditoría es contactado por el gerente de la organización para requerir de la prestación de sus servicios y este empezará rápidamente a desarrollar su investigación y una revisión al funcionamiento de la empresa, de sus procedimientos y sus métodos de control interno, y el estudio de sus elementos clave del ejercicio. Obtendrá la documentación e información necesaria como fundamento para tener conocimientos sobre la empresa, asimismo va a evaluar y a estudiar cómo funciona la auditoría interna y mantendrá contacto con el auditor anterior. (Apaza, 2015).

La planificación específica es la fase que va a direccionar hacia dónde se van a encaminar los objetivos propuestos por lo que se deben implantar los pasos que se siguen en las etapas de la auditoría, junto a las tareas que se van a desarrollar. (Apaza, 2015).

El Plan Global de Auditoría se desarrolla y documenta especificando el alcance y resultados esperados, mientras que su registro deberá ser claro para contribuir con el desarrollo de trabajo. Su forma y contenido van a variar dependiendo de la dimensión de la organización, la dificultad del trabajo, la metodología y tecnología usada por el auditor. (Blanco, 2015).

La Planificación NIA 300 es la etapa inicial de la auditoría financiera, y de esa idea dependerá la eficiencia del uso de bienes para el logro de los objetivos

planteados. La planificación debe realizarse con mucho cuidado, debe de ser creativo, así como objetivo e imaginario, además debe tener en cuenta opciones y elegir las técnicas más convenientes para ejecutar las labores, por ende, esta acción va a incurrir en los integrantes más expertos del equipo. (Apaza, 2015).

Campos, et ál. (2018) menciona que la etapa de planificación es un instrumento necesario, por ser un acontecimiento normativo que debe hallarse en todas las actividades y la reglamentación se halla en la NIA 300, pero el plan, como sentido común de esta función, es diseñar opiniones para la creación de un plan encaminado a las áreas importantes de verificación, riesgos y una auditoría inteligente. La NIA 300 ha sido elaborada para que la planificación de auditoría sea más entendible, pues su observación es necesaria.

Jain (2018), refiere que la planificación de auditoría debe comprender el sistema contable y sus controles internos relacionados, el cual deben estudiar y seguir procedimientos de cumplimiento, evaluar las operaciones de estos controles internos.

El Memorándum de planeación es el método y norma legal de manera general de la auditoría, este necesita un formato para lo cual será muy amplio, en la que se puede asumir como un relato breve que justifica la deferencia de los elementos de énfasis en la información y tarea necesaria para conducir el mismo, como elementos, tenemos la Información básica, es decir antecedente del cliente. (Apaza, 2015).

Evaluación de riesgo de auditoría: Ideado como la perspectiva de que un suceso o trabajo afecte contrariamente el desempeño de los objetivos de la organización y su tratamiento, aquí se decidirá qué tipo de técnicas y que áreas serán los que se van a evaluar a fondo. Esto solo se realizará si el auditor ha entendido los propósitos de la empresa a la que va a auditar, con lo obtenido en la investigación, se evaluará el riesgo de auditoría para poder implantar los procesos que se van a utilizar para conseguir la disminución del peligro de auditoría, a un grado inferior admisible. (Apaza, 2015).

El riesgo de auditoría es todo aquello que puede causar la elaboración del informe de auditoría cuando este se presenta incorrectamente, esto ocurre cuando no se detectan a tiempo los errores más importantes que podrían cambiar la descripción de los hechos suscitados dentro de la empresa. Existen clases de riesgo de auditoría. (Apaza, 2015)

El riesgo inherente se da cuando al verificar se observa que el saldo de una cuenta dentro del estado financiero ha sufrido algún tipo de alteraciones que intervienen de manera relevante en una cuenta acoplándola a otra generando alteraciones en los saldos. (Apaza, 2015).

Hopkin (2018), refiere que el riesgo inherente comprende el nivel incontrolado de todos los riesgos identificados. Este es el nivel de los riesgos antes de que se hayan tomado medidas para cambiar la probabilidad o magnitud del riesgo; aunque existen ventajas en la identificación del nivel inherente de riesgo, existen dificultades prácticas para identificarlo con algunos tipos de riesgos.

Los riesgos de control son aquellas alteraciones en las cuentas muy relevantes que no han podido ser corregidas en su momento, pueden llegar a generar errores en la búsqueda de información y, por lo tanto, en la interpretación dentro del control interno. (Apaza, 2015).

El riesgo de detección es aquel riesgo en donde el auditor al momento de aplicar sus procedimientos en la auditoría no llegue a detectar algún error en la cuenta o en el sistema de control interno que sea significativa, ya sea que se combinen algunas cuentas y los saldos estén con distorsión. (Apaza, 2015).

El método COSO se conceptualiza como el método verificado por los integrantes de la entidad y por los de mayor jerarquía en la empresa con el propósito de ofrecer una situación de confiabilidad en la realización de los procedimientos, aplicados con eficiencia y eficacia, pues la información obtenida debe ser confiable, cumpliendo con la normatividad requerida. (Apaza, 2015).

El ambiente de control; traza un modelo de las labores que realiza una empresa e interviene en la percepción del personal de la empresa en lo que concierne al control. Es el principal apoyo en el control interno, contribuyendo en la responsabilidad y en el orden. El componente que interviene en el ambiente de control es la capacidad del personal de la empresa, la ideología de la administración y la capacidad de dirección, la forma en que la administración se desenvuelve consignando las responsabilidades a su personal. (Apaza, 2015).

El análisis de peligros en las organizaciones se enfrentan diferentes peligros, internos y externos, para poder evaluar ese riesgo se deben tener en cuenta los objetivos propuestos por la empresa, los cuales deben estar relacionados de manera consecuente para llegar a cumplirlos. (Apaza, 2015).

Las actividades de control; tanto la gerencia como el personal que laboran en una organización deben cumplir con sus funciones asignadas diariamente. Dichas labores muestran cómo deben elaborarlos, asegurando el logro de los objetivos. (Estupiñan, 2015, p. 39).

Los procesos de análisis de peligros; se debe plasmar métodos de análisis de riesgos como base para los procedimientos de identificación y evaluación por sí mismo. (Wiley, 2017).

La información y comunicación es reconocer, seleccionar e informar sobre lo encontrado en el momento indicado permitiendo a los trabajadores realizar sus funciones y compromisos. Los métodos de datos generan informes los cuales comprenden información financiera y operativa, además de documentación acerca de los reglamentos que atribuyen a encaminar y llevar un mejor control de sus servicios de manera apropiada. Estos métodos o sistemas manejan también datos con lo que respecta a hechos externos, desarrollo de las funciones y de índole extrema en las decisiones de la dirección, además para mostrar el informe de terceros. (Apaza, 2015).

El Programa de Auditoria es aquel que se ofrece como guía a ser aplicado durante la investigación, en este sentido el auditor establecerá procedimientos que se usarán para efectuar un plan, por lo mismo deberá estar detallada para que sirva como instrucción al equipo de trabajo. (Apaza, 2015).

Adukia y Aggarwal (2019) refiere que el programa de auditoría es esencial ante el comienzo de cualquier auditoría, es un plan elaborado de trabajo de auditoría que debe realizarse, especificando la responsabilidad del personal de auditoría y el procedimiento a seguir para verificar cada elemento de los estados financieros y dar el tiempo estimado requerido.

Fase de elaboración del trabajo de auditoría: Se debe realizar un extenso análisis de la planificación de auditoria con el objetivo de recopilar todas las evidencias encontradas en la planificación de auditoria a efecto de lograr como resultados la evaluación de la evidencia y los papeles de trabajo teniéndolos como base al momento de establecer recomendaciones y conclusiones, su finalidad es aprobar los registros contables del cliente y su operatividad de los cuales el auditor hará uso, incluidos documentación y registros para obtener mayor información además de técnicas como entrevistas y cuestionarios. (Apaza, 2015).

Paredes (2014), Menciona que la ejecución del trabajo de auditoria se identifica por la utilización de los procesos de auditoria para poder lograr los componentes de evidencia o juicio sobre los resultados que muestren los elementos de los estados financieros y para obtener las evidencias necesarias, se emplean técnicas de auditoria los cuales se trasladan a los papeles de trabajo para que el auditor prepare el informe final, siguiendo los procesos de esta fase.

Apaza (2015), refiere que el procedimiento de la ejecución de auditoria; será preciso analizar e indagar en el expediente que ampare la información dada por el cliente, por lo que se va a requerir la información siguiente: examinar historiales del cliente, analizar las operaciones económicas, tener conocimientos sobre las normas que se empleará en la auditoria, dependiendo el giro del

negocio, conocer el sistema contable y ambiente de control, saber sobre los procedimientos contables, lugar productivo de la empresa, ubicación comercial, ambiente económico y aspectos comerciales, supervisando las áreas de la empresa procesando completamente las cédulas de trabajo.

Se tiene que alcanzar la demostración necesaria y conveniente para obtener las conclusiones más sensatas en las que se pueda sustentar el informe a través de una opinión realizada por el auditor, conteniendo además registros y documentación contable que amparen a los estados financieros comparando la información brindada por terceras personas como entidades financieras, abogado, clientes y proveedores. (Apaza, 2015).

Espino (2014), refiere que una evidencia de auditoría, es validada, la cual dependerá de las circunstancias con la que se recibió. Un auditor estudia la antigüedad de cuentas por cobranza, para conseguir evidencia sobre la valuación de la estimación para cuentas incobrables, si la evidencia proviene de dos o más fuentes, proporcionan a los auditores una mayor seguridad, que la que pudieran conseguir si la analizan de manera individual (p. 6).

Brunelli (2018) opina que la responsabilidad de los auditores es lograr suficiente evidencia para alcanzar una conclusión de la capacidad de uso de los recursos contables por parte de la administración y puesta en marcha de la empresa, determinando si existe una incertidumbre material sobre la capacidad para operar en un futuro cercano, sin embargo, los auditores no pueden predecir tales eventos y condiciones próximos y, en consecuencia, la empresa en marcha, incluso si tienen toda la información a la mano; esto significa que la ausencia de referencias no garantiza nada para una empresa en funcionamiento.

Los Papeles de trabajo son todas las pruebas encontradas que el auditor conserva como información que fue conseguida para las conclusiones finales en la auditoría. (Lara, et al., 2019).

Contenido y forma de los papeles de trabajo; deberán prepararse de manera global para proporcionar un mejor entendimiento de la auditoría, así como la importancia del proceso de una auditoría ejecutada, los resultados y las soluciones del auditor, todo ello en departamentos que involucren asuntos de principio o juicio. El contenido y forma en los papeles de trabajo están planteados y establecidos para desempeñar situaciones y obligaciones del auditor por cada auditoría, además puede mejorar su desempeño utilizando documentos proporcionadas por la empresa. (Apaza, 2015).

Kumar y Sharma, (2015), refieren que en la auditoría los papeles de trabajo deberán ser preparados o recopilados, relacionados principalmente con la cuenta establecida que se audita y cierta información básica de importancia continua que afecta a la empresa o la auditoría. Los documentos de trabajo son el vínculo de conexión entre los registros del cliente y las cuentas auditadas. Estos incluyen toda la evidencia reunida por el auditor que indica qué trabajo lo ha realizado él y el procedimiento que ha seguido para verificar un activo.

Los objetivos de los papeles de trabajo pueden estar relacionados, proporcionando evidencia y resultados de la labor ejecutada, fundamentando los informes finales y el punto de vista del auditor, fijando fuentes de información referente a datos de saldo de balances, rubros de los estados financieros y cualquier otra información que se pueda conseguir del análisis o para resultados futuros de la auditoría, facilitar los medios necesarios para la investigación de los jefes, supervisores u otros contadores que comprueben la capacidad y efectividad de la labor realizada y las fuentes que amparan las soluciones mencionadas, comprobando que el trabajo se realizó con calidad. (Apaza, 2015).

La evidencia en papeles de trabajo se da para que se puedan justificar las conclusiones obtenidas; el auditor, al aplicar pruebas selectivas, deberá señalar, la descripción del sistema del muestreo, el número de errores, tabulación y cálculos de los resultados de la muestra. (Lara, et al., 2019).

La fase del informe y conclusiones se da cuando los auditores han determinado que han reunido suficiente evidencia y apropiada, para constituir una opinión sobre los datos de las cuentas financieras. Después de ello la compañía decide emitir el informe estándar no calificado. (Johnson y Wiley, 2016).

El Dictamen de auditoría se emite al cierre de la auditoría, se deberá emitir una opinión por parte del auditor, después de concluido el examen y deberán estar listos con los datos financieros, de tipo modificada, no modificada o favorable. (Tapia, et al., 2019).

Bragg (2018), hace referencia que el dictamen de un auditor es una declaración formal hecha por un auditor a los estados financieros de un cliente. Hay tres tipos de dictámenes de auditoría, que son la opinión sin reservas, salvedades y opinión adversa. La opinión calificada indica cualquier restricción en el alcance de la auditoría y puede describir cierta información que no pudo ser verificada, la opinión adversa indica problemas significativos con los estados financieros del cliente.

En lo que se refiere a la Opinión no calificada, El informe, generalmente se conoce como el informe estándar del auditor en donde las circunstancias que no tienen un impacto en la opinión no calificada de los auditores, pueden requerir que el auditor modifique el informe no calificado estándar. (Giove, 2015).

En lo que concierne a la opinión calificada se cree que fueron presentados de manera justa, excepto por alguna calificación o deficiencia. Una restricción de alcance, ya sea impuesta por el cliente o las circunstancias, dará lugar a una opinión calificada, por ejemplo, la falta de observación del inventario inicial. Además, un desvío del cliente de los Principios de contabilidad generalmente aceptados, también dará lugar a una opinión calificada. (Giove, 2015).

En descargo de responsabilidad de opinión, refiere que, en efecto, el auditor no puede establecer si los estados financieros se presentan de manera

justa o no. Este tipo de opinión es el resultado de una restricción de alcance muy importante, que incluye incertidumbres significativas. (Giove, 2015).

La Opinión adversa es lo contrario de una opinión no calificada, establece que no se presentan de manera justa. La única base para tal opinión es una desviación muy importante de los Principios de contabilidad generalmente aceptados, por ejemplo, el uso de valores razonables en lugar del valor en libros para la valoración de los activos. Claramente, la materialidad determina si se debe emitir una opinión calificada o una exención de responsabilidad en el caso de una limitación del alcance, o si se debe emitir una opinión calificada o adversa en el caso de una salida de PCGA. (Giove, 2015).

En esta última etapa la capacidad la evidencia conseguida sobre las anomalías reveladas, estas pueden distorsionar la información importante a los estados financieros, también deben examinarse las contingencias, además de los sucesos futuros antes de la presentación del balance general. (Paredes, 2014).

Las Cuentas por cobrar son aquellas que están conformadas por los saldos pendientes de cobro por terceros que provienen del crédito que la empresa otorgó a sus clientes por operaciones comerciales, financieras o ya sean ajenas a la actividad en la que se desempeña. La política de cobranza va a depender de las normas que esta haya estipulado sobre el periodo de tiempo como límite para el cobro y de la morosidad a soportar, de manera que cuanto mayor sean estas variables, mayor será el volumen de esta inversión. (Haro y Rosario, 2017).

La gestión de cuentas por cobrar es aquel crédito brindado a sus clientes y por el que la empresa a de resistir un riesgo. Aunque lo que más le interese es vender al contado para obtener mayor liquidez, la competencia y el incremento de ventas en mercado, le lleva a ofrecer a sus clientes, condiciones de pago más flexibles que la competencia, diferenciándose del sector, y así mejora su imagen. (Haro y Rosario, 2017).

Elementos de los créditos que varían según el tipo de cliente:

Compras por volumen es el momento en que un reconocido comprador se dispone a realizar una extensa compra, y los miembros de la organización deciden ampliar el crédito para garantizar esa venta que para ellos producirá buenos resultados para la empresa. Esto ayudará a que los clientes importantes que aún tienen crédito cuenten con las ventajas que le brinda la empresa, conservando así a sus clientes. (Cruz, 2012).

Cientes reconocidos: Cuando los clientes tienen buen historial crediticio, no figurando con infracciones, ni deudas pendientes en las centrales de riesgo y al ser buenos clientes la empresa analiza brindarles crédito ofreciéndoles sus productos y/o servicios teniendo en cuenta el margen de crédito que se le asignará, esto podría asegurar una venta cuando el cliente es reconocido en el mercado. Asimismo, los clientes permitirán el uso de las facturas para un futuro financiamiento. (Cruz, 2012).

El Dominio del cliente se da cuando el cliente tiene un extenso dominio en cuestión de negocios y solicita un crédito, la administración acepta a pesar que es el cliente quien impone sus condiciones, y eso ocurre cuando se trata de un cliente grande, como corporaciones que le generan a la empresa una buena imagen por ser clientes reconocidos. (Cruz, 2012).

Por el ciclo de negocio del cliente ocurre cuando un cliente cuenta con su propio periodo operativo y financiero, esto presume que realizará sus pagos cuando cuente con el dinero disponible al finalizar su periodo de operación o conforme a sus prácticas de negocios. Intentar apresurar la cobranza sería muy complicado y no sería conveniente, porque se podría afectar el negocio además de perder clientes. (Cruz, 2012).

La Cobranza es lo que origina haber brindado un crédito, en donde la persona favorecida en su momento, debe realizar el pago correspondiente por el crédito brindado, aunque nada de esto puede asegurar un buen negocio; puede que el cliente cancele o no cumpla con lo acordado. (Morales, 2014).

Jus (2013) manifiesta que el crédito comercial normalmente significa que el vendedor corre el riesgo de no pagar hasta que se liquide la deuda. Su comprador no pagará la deuda pendiente y, por lo tanto, los bienes vendidos a crédito se regalarían. Por supuesto, tales choques y peligros desagradables no son bienvenidos y este no es el objetivo del vendedor, ya que no son organizaciones benéficas sino empresas que se esfuerzan por obtener ganancias.

Las estrategias de cobranza se dan cuando es necesario saber distribuir a sus clientes, considerando la diferencia entre ellos y los saldos pendientes, en lo que concierne a: producto, antigüedad, geografía, monto, historial del cliente, para poder establecer las estrategias convenientes. Se definirán políticas y estrategias de cobranza, estas estrategias constituyen la manera de realizar la cobranza, los criterios que serán utilizados en la negociación como el tiempo, condonaciones, todos ellos adecuados al segmento que se haya determinado y que a ciencia cierta tendrían un resultado más exacto para lograr recuperar las deudas de sus clientes. (Morales, 2014).

Todas las políticas deben tener que abordar claramente el tema de la responsabilidad de la cobranza, esta debe indicar las responsabilidades de los departamentos de desarrollo de la cobranza y el directorio. Por lo general, el trabajo principal del día a día se delega a los departamentos del desarrollo de la cobranza, pero la supervisión generalmente es del gerente de la entidad. (Gregory, 2019).

Las fases de la cobranza son las siguientes:

La prevención en que las operaciones enfocadas a impedir el vencimiento de deudas por parte del cliente, reducir el riesgo por incremento de intereses en la cartera de las deudas pendientes. (Morales, 2014).

La cobranza concierne a las decisiones tomadas por la empresa para recuperar su dinero, realizando la cobranza respectiva a sus clientes antes de que se aplique el interés por deuda, sabiendo que la empresa desea mantener

buenas relaciones comerciales con sus clientes, siendo esto rentable para su negocio. (Morales, 2014).

La recuperación involucra a tareas orientadas a recuperación de saldos de créditos con mora de suficiente tiempo, posiblemente la organización no quiera extender el trato de negocio con el cliente, porque cree que no realizarán los pagos respectivos de los clientes a los adeudos. (Morales, 2014).

La extinción se refiere a aquellas tareas que están dirigidas a reconocer de manera contable los saldos pendientes como ya canceladas cuando los clientes han saldado sus deudas correspondientes. (Morales, 2014).

La política y procedimientos de crédito; debe indicar cuál es el objetivo de estos procedimientos, quién es responsable de todas las decisiones y funciones de crédito. Sus políticas o lo que se desea que se cumpla, pueden ser: términos y condiciones de pago, procesamiento de nuevos clientes que requieren cuentas de crédito rotativas, uso de aplicaciones de crédito para solventar el crédito, unirse a una agencia de crédito para obtener informes de crédito, establecer límites de crédito realistas, tratar con clientes vencidos, cuándo y cómo utilizar una agencia de cobranza. (Dunn, 2013, Pág. 8).

El análisis de cobranza es fundamental para el proceso de la cobranza, la política debe indicar si el proceso de evaluación es para fines internos como; identificar sus fortalezas y debilidades de la cobranza para fines comparativos, requiere diferentes técnicas o énfasis de evaluación, tomar decisiones sobre el porqué de la evaluación antes de tiempo, ponerlas por escrito y obtener su aprobación ahorrará tiempo y problemas para el personal, patrocinadores, agencias de financiación y los órganos de gobierno. (Zarnosky y Evans, 2019).

Los tipos de cobranza son aquellas que se crean de acuerdo con el estado de cumplimiento por parte de los clientes para cancelar sus créditos.

La cobranza normal es la elaboración del reporte de saldos pendientes corroborados con los comprobantes de pago a través de la emisión de la factura. (Morales, 2014).

El cobro preventivo consiste en efectuar la cobranza por los diferentes medios ya sea vía telefónica, antes de su vencimiento, y si a algún cliente no se le ha podido contactar se le realizará una visita a su domicilio por el encargado de cobranzas. (Morales, 2014).

La cobranza administrativa es el seguimiento que se realiza a la cartera morosa por deudas que aún no han vencido o que estarían próximos a su vencimiento y que por el momento no han sido gestionadas. (Morales, 2014).

La cobranza domiciliaria ocurre cuando un cliente mantiene cuentas pendientes al no haber cancelado sus saldos denominándosele cuentas morosas. Para concretar el proceso de cobranza el encargado deberá realizar una visita a su domicilio, como resultado de la deuda pendiente. (Morales, 2014).

Los ratios financieros son una técnica importante para el análisis financiero de una organización empresarial. La gestión financiera efectiva es la clave para poder administrar un negocio financieramente exitoso, este análisis es fundamental para ayudar a comprender los estados financieros, para poder identificar tendencias a lo largo del tiempo y para medir la situación financiera general de su negocio. (Goel, 2015).

Los ratios de liquidez son aquellos que se refieren al conjunto de indicadores que miden la disponibilidad que tiene la entidad. (Zevallos, 2014).

La liquidez corriente es aquello con lo que la empresa cuenta, para acatar sus responsabilidades, demostrando la capacidad de la misma. (Zevallos, 2014).

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Los ratios de administración muestran la competencia de la entidad para hacer efectivos sus compromisos corrientes antes de su vencimiento. Dentro de los cuales encontramos las siguientes ratios. (Flores, 2015).

La rotación de cartera nos indica el número de veces de la recuperación del efectivo, mostrando una adecuada norma. (Arcoraci, 2013).

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

La rotación de cuentas por cobrar nos muestra el resultado comparado entre los estados por realizar el cobro frente sus ventas de la entidad. (Andrade, 2017).

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

El periodo promedio de pago a distribuidores manifiesta el proceder en donde la empresa muestra los créditos otorgados por sus distribuidores. (Andrade, 2017).

$$\text{Periodo de pago a proveedores} = \frac{\text{Promedio de cuentas por pagar} * 360}{\text{Compras a proveedores}}$$

$$\text{Rotación anual} = \frac{360}{\text{Periodo de pago a proveedores}}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El estudio se ejecutó considerando el diseño metodológico.

3.1.1. Según su enfoque

Es cuantitativo porque tiene un orden secuencial y probatorio pues cada una es necesaria para la siguiente, por lo que no se pueden eludir pasos. Todo esto se genera de una idea donde se derivan objetivos y preguntas de investigación. (Hernández, et al., 2014, p. 4).

El objetivo en este enfoque es construir teorías con base en hechos estudiados, cuya finalidad es detallar los sucesos como se han dado, manifiesta el origen de las anomalías encontradas. (Baena, 2017, p. 36).

3.1.2. Según su diseño

Es no experimental, pues en esta investigación no se han distorsionado las variables, es decir, son estudios en los que no se ha variado de manera deliberada para ver lo que originó en otras variables, lo que se hizo es visualizar anomalías tal como se dan en su contenido natural. (Hernández, et al., 2014, p. 152).

3.1.3. Según su alcance

Es descriptiva y propositiva, la primera porque se buscó detallar las propiedades, las características, procesos o cualquier procedimiento al que se someta a evaluación para detallar como son y cómo se muestran. Miden o recogen información de definiciones del estudio, y se considera propositiva porque se ocupa de ver cómo debieron ser las cosas para lograr soluciones y desempeñarse debidamente. (Hernández, et al., 2014, p. 92).

3.2. Operacionalización de variables

La auditoría financiera se midió a través de las fases de planeación, ejecución e informe, el cual lo encontramos en el Anexo N° 3 (Apaza, 2015).

3.3. Población Y Muestra

Población: Es el grupo de casos, definido, limitado y accesible, utilizado para la muestra, la cual se cumple a través criterios establecidos. El objetivo es detallar cada elemento a tener en cuenta para seleccionar a los partícipes que forman parte de la investigación. (Arias et al., 2016, p. 22).

La población estuvo conformada por cinco integrantes de la entidad: contadora, asistente contable, Administrador, tesorero y trabajadores de créditos de la empresa PAS SRL.

Muestra: Es un subconjunto de poblamiento en el cual se recolecta información, que se precisó y definió anticipadamente con exactitud, asimismo debe ser específico de la población. (Hernández, 2014).

Se trabajó con 5 integrantes de la empresa quien es nuestra población por lo tanto la muestra es igual que la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas

Entrevista: Es elaborada por preguntas y respuestas dadas entre los participantes y el investigador, en este caso el auditor, quien permitió recabar las visiones de los colaboradores. (Hernández, 2014). (Hernández, 2014).

Encuesta: Se aplicó este método para la recolección de los datos necesarios a través de un grupo de interrogantes que se efectúan a los individuos. (Hernández, 2014).

Análisis documental: Es aquella búsqueda para obtener una respuesta detallada dada por la investigación en base a documentos, clasificándose en: libros, grabaciones de audio y video, impresiones, etc. (Baena, 2014, p. 12).

Se usó el estudio documental de las cuentas financieras proporcionados por la entidad Pas SRL en donde se visualizó la magnitud del problema en las cuentas por cobrar.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados son los siguientes a mencionar:

- Cuestionario
- Ficha documental, (Estados Financieros).
- Guía de entrevista.

3.4.3. Validez y confiabilidad

Validez: Los instrumentos fueron validados por dos expertos profesionales, los cuales manifestaron su aprobación firmando los formatos efectuados por la Universidad César Vallejo. Se encuentran en el Anexo N° 5

En el procesamiento de datos de la encuesta del control interno, dieron por resultado a las 12 interrogantes con un 82%, fueron validadas con una confiabilidad del 0.821, de igual manera en la encuesta de gestión de cobranza de las 13 preguntas procesadas, el resultado tiene un valor de fiabilidad de 0.846, lo que determina que el instrumento tiene un buen grado confiable validando el uso para el recojo de información.

3.5. Procedimientos

Para la ejecución de los instrumentos de validación como lo son: entrevista, encuesta y análisis documental, se utilizaron medios de comunicación como correos, WhatsApp y llamadas telefónicas, a través del cual permitió recoger los datos precisos para la ejecución de la propuesta.

3.6. Método De Análisis De Datos

Nos posibilitaron la adquisición de evidencias y resultados en la justificación de la hipótesis, La información de las encuestas fueron procesadas por el SPSS, y los resultados fueron presentados por medio de tablas y gráficos que resumieron los datos más resaltantes.

3.7. Criterios Éticos

3.7.1. Confidencialidad

Se reservarán datos privados que reconozcan a los subordinados. Si alguien publica información, ambas partes tienen que estar de acuerdo, la vulnerabilidad no está libre de dilemas éticos y científicos. (Kvale, 2011).

3.7.2. Objetividad

Este informe de estudio se efectuó con información real con la utilización de encuestas, entrevista y estudio de sus cuentas financieras.

3.7.3. Originalidad

Se basó en los datos de la entidad Pas SRL, considerando los estudios y conceptos, los cuales se encuentran referenciados con fuentes bibliográficas de los datos utilizando las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Tablas y figuras

A) Verificar que las cuentas por cobrar comerciales se hayan registrado íntegramente por sus importes correctos en la empresa PAS SRL.

Dimensión 1: Planeación

Indicador 1: Plan global de Auditoría

Para el desarrollo de la dimensión de Planeación y su indicador plan global de auditoría, se aplicó la técnica de la entrevista dirigida al apoderado de la Empresa Pas SRL., teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 1

Cuestionario de entrevista realizado al Apoderado de la Empresa Pas SRL.

N°	Pregunta de la entrevista	Respuestas
1.	¿Se ha realizado alguna auditoría en la empresa? ¿Por qué?	No, hasta la fecha en los últimos 8 años no se ha efectuado Auditoría alguna, ya que por ahora no se ha considerado como algo inmediato ni urgente, por la razón que la parte de dirección financiera y económica está a cargo del propietario mismo.
2.	¿Qué tipo de auditoría fue aplicada?	Solo se han aplicado auditoría a Estados financieros por parte de SUNAT
3.	¿Qué hallazgos se encontraron en dicha auditoría?	Errores comunes en la aplicación de IGV, y diferenciales en los pagos de renta
4.	¿Cuáles fueron las medidas adoptadas después de la auditoría?	Generalmente las medidas que se adoptaron fue la corrección inmediata de los errores incurridos.
5.	¿De qué manera han contribuido esas medidas con la empresa?	En verificar, más minuciosamente los procesos de compras y emisión de facturas.

6. ¿Actualmente se siguen aplicando dichas medidas? ¿Por qué?	Si, para evitar errores recurrentes.
7. ¿Cómo se viene realizando la gestión de cobranza en la empresa?	La gestión de cobranza se efectúa mediante comunicaciones por email, telefónicas o cartas de requerimiento de pago.
8. ¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa?	En el último año, se ha minimizado los créditos, sin garantía, optándose por letras de cambio o facturas conformadas, lo que ha minimizado la morosidad por créditos, aún mantenemos cuentas por cobrar de años anteriores, completamente identificadas.
9. ¿Cree Ud. pertinente realizar una auditoría financiera de los estados por cobrar? ¿Por qué?	Una auditoría financiera de cuentas por cobrar es de mucha utilidad, pero no nos garantiza el reembolso de lo adeudado por parte de los clientes, pero si se podría precisar la clasificación de las mismas, dentro de los rubros de cobrables o incobrables, lo cual serviría de un punto de inicio para el sinceramiento de los balances anuales.

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Después de aplicada la entrevista se visualizan las respuestas por el apoderado de la entidad PAS SRL., en el que explica que la empresa en los último 8 años de gestión no ha ejecutado una auditoría financiera, y lo fundamenta concluyendo que no han considerado a la auditoría financiera como algo inmediato ni urgente, pues solo se han aplicado auditorias tributarias solicitadas por Sunat, en la que se han encontrado errores comunes en la aplicación de IGV, y diferenciales en los pagos de renta.

En lo que respecta a la gestión de cobranza, el apoderado comenta sobre su procedimiento el cual se efectúa mediante comunicaciones por email, telefónicas o cartas de requerimiento de pago y, que, en el último año, se han minimizado los créditos, sin garantía, optándose por letras de cambio o facturas

conformadas, minimizando la morosidad por créditos, afirmando tener aún, cuentas por cobrar de años anteriores que están completamente identificadas.

En lo que respecta a la ejecución de una auditoría financiera de estados por cobrar de la empresa, no lo considera de mucha utilidad, pues le garantiza el reembolso de lo adeudado por parte de los clientes, pero si se podría determinar la clasificación de las mismas, dentro de los rubros de cobrables o incobrables, lo cual servirá de un punto de inicio para el sinceramiento de los balances anuales.

Dimensión 1: Planeación.

Indicador 2 y 3: Memorandum de planeamiento y análisis de peligro global de auditoría.

Se aplicó la técnica de análisis documental a fin de evaluar el riesgo global de auditoría, evidenciándose las siguientes deficiencias:

- La entidad no tiene normas de créditos y cobranzas que le permita evaluar de manera objetiva a sus clientes y efectuar un seguimiento de los pagos realizados por los mismos.
- Los créditos son otorgados a discreción sin tener en cuenta la capacidad de pago ni la solvencia de los clientes.
- No se tiene establecido los techos o límites en el otorgamiento de créditos.
- No existe ningún tipo de seguimiento a las deudas vencidas por los clientes
- No existe ningún tipo de supervisión de la gestión de cobranza.
- Los encargados de las cobranzas no emiten ningún informe de la gestión realizada.

Respecto al memorandum de planeación se encuentra descrito en la propuesta.

Dimensión 1: Planeación

Indicador 4: Análisis del control interno

Se aplicó la técnica de encuesta a cinco colaboradores cuya finalidad es analizar el método de dicha variable de la entidad, y sus resultados se muestran a continuación:

Tabla 2

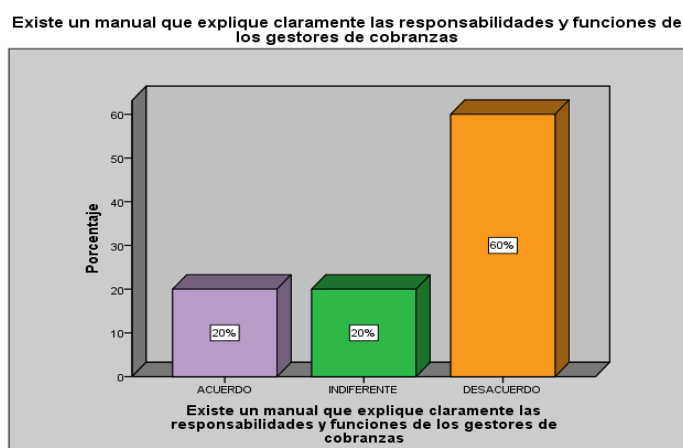
Manual de responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	1	20,0	20,0	40,0
	Desacuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Manual de responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 2, figura 1, se vislumbra que el 60% está en desacuerdo con lo consultado, pues ellos desconocen que haya un plan de responsabilidades y labores de los gestores de cobranza, es ahí donde podemos afirmar la carencia de un plan de labores que ha conllevado a la empresa a

incurrir muchas veces en la improvisación en la forma de pago por parte de sus clientes.

Tabla 3

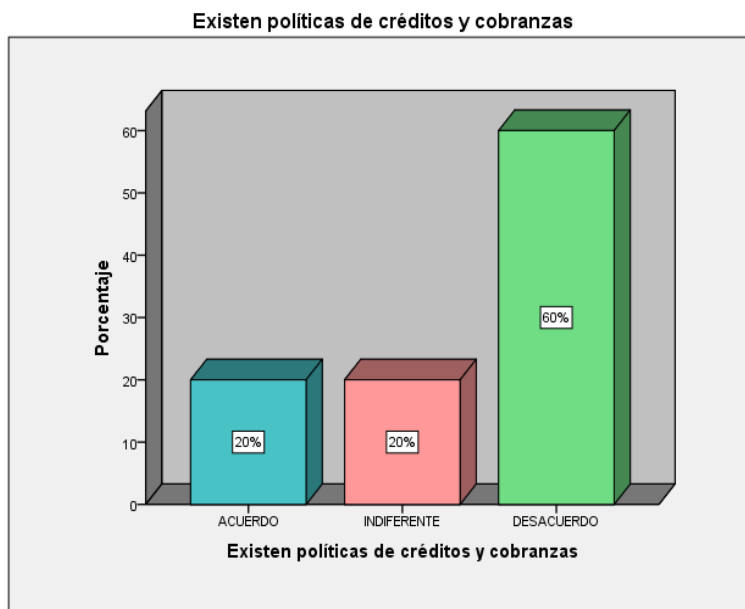
Existen Políticas de créditos y cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	1	20,0	20,0	40,0
	Desacuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Políticas de créditos y cobranzas.



Fuente: Elaboración propia

Análisis de datos: En la tabla 3, figura 2, de las respuestas obtenidas, el 60% está en desacuerdo, ellos aseguran que la entidad no tiene normas de créditos y cobranzas y el 20% es indiferente, esto quiere decir que los trabajadores desconocen en un 80% que la empresa cuente con tales políticas, por lo que se ha considerado como una de las deficiencias en la gestión de la

empresa, pues no le permite obtener mayores resultados en lo que respecta a la liquidez sobre sus ventas al crédito y por consiguiente en sus cobranzas.

Tabla 4

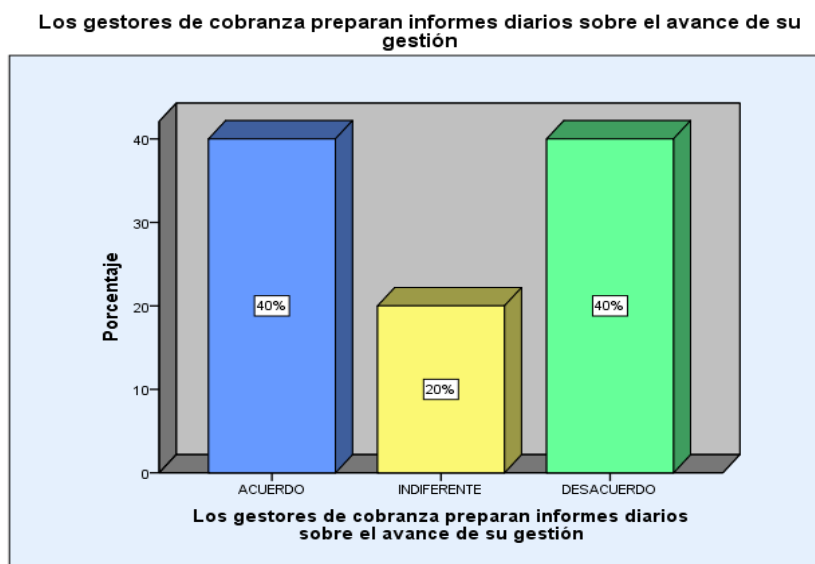
Preparación de informes diarios sobre el avance en la administración de cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	Indiferente	1	20,0	20,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Preparación de informes diarios sobre el avance en la gestión de cobranzas.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 4, figura 3, se observa que el 40% está en desacuerdo y el 20% es indiferente, a lo que se concluye que los gestores de cobranza no preparan informes diarios sobre el avance de su gestión, y ocasionado por la falta de un manual de funciones, ellos se rigen según su perspectiva, no quedando evidencia del procedimiento realizado, ni que tan efectiva fue realizada dicha cobranza.

Tabla 5

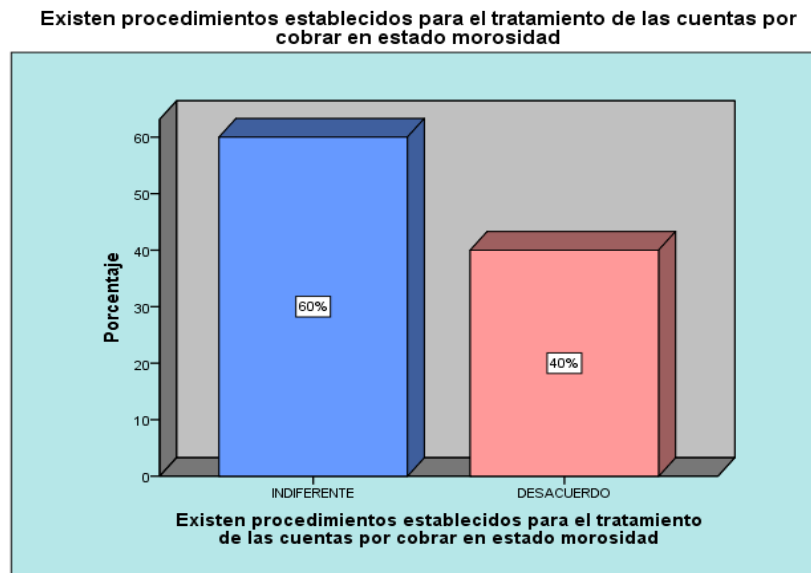
Procedimientos establecidos para el tratamiento de los estados por recaudar en estado morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	60,0	60,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

Procedimientos establecidos para el proceso de los estados por recaudar en condición de morosidad.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 5, figura 4, señala que el 60% de los encuestados es indiferente a lo consultado, esto quiere decir la mayoría de ellos desconoce la existencia de procedimientos establecidos para el tratamiento de los estados por recaudar, pues no hay una comunicación directa en el área contable.

Tabla 6

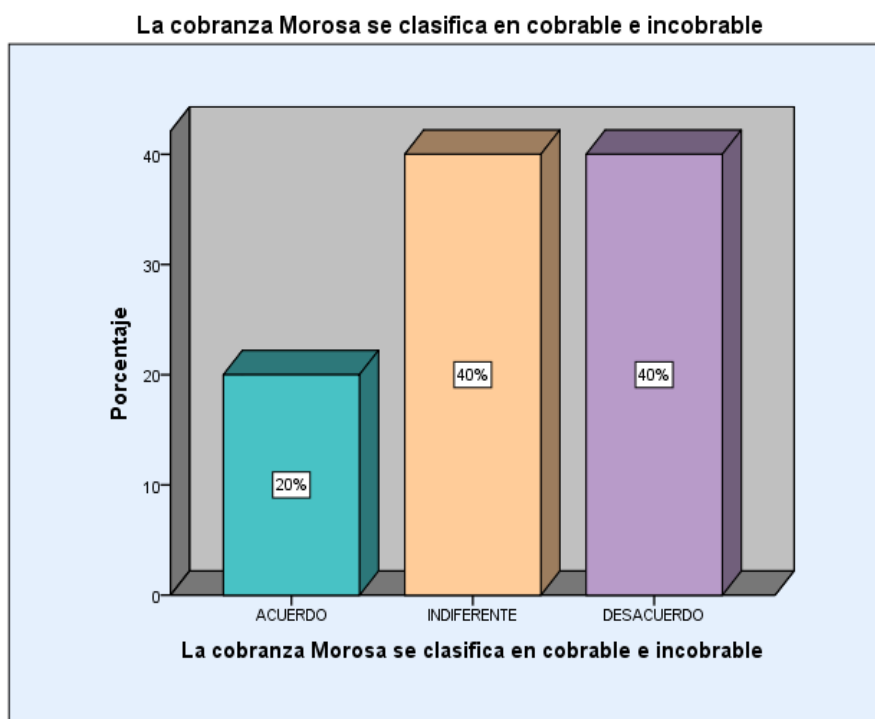
La cobranza morosa se clasifica en cobrable e incobrable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	2	40,0	40,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

La cobranza Morosa se clasifica en cobrable e incobrable.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 6, figura 5, el 40% de los encuestados está en desacuerdo y el otro 40% es indiferente, esto quiere decir que la mayor parte de los encuestados desconocen significativamente si la cobranza morosa la clasifican en cobrable e incobrable, y esto se refleja en la condición financiera, en el que sus estados por recaudar solo están distribuidos para realizar el cobro de comerciales.

Dimensión 1: Planeación

Indicador 5: Diseño del programa de auditoría

Se aplicó la técnica de análisis documental del componente de Cuentas por cobrar comerciales a fin de elaborar los procedimientos de auditoría, según el detalle a continuación:

Tabla 7

Plan de auditoría para los estados por recaudar

PROGRAMA DE AUDITORIA		
Procedimiento	Hecho por	Ref. a P.T.
Propósitos de la Auditoría:		
Determinar si los estados por recaudar son reales y si su raíz se da por las operaciones de ventas.		
Analizar si los valores registrados son efectuados de manera eficaz.		
Verificar si existe una evaluación precisa de intereses y reajustes del monto de los estados por recaudar		
Comprobar si hay de deudores incobrables		
Procedimientos de auditoría		
Analizar la utilización de una norma especialmente para el mejor uso de los estados por recaudar.		
Precisar la eficacia de la norma para la utilización de los estados por recaudar.		
Comprobar que el sustento de los estados por recaudar se registren, estén ordenados y conformes.		
Verificar los movimientos generados en los estados por recaudar dando fe si son registrados adecuadamente.		
Revisar la existencia de un método de comprobación de los estados por recaudar, adaptado a las circunstancias en las que se encuentra la empresa.		

Fuente: Elaboración propia

Dimensión 2: Ejecución

Indicador, 1, 2, 3, 4 y 5: Se aplicó la técnica de análisis documental y a través del balance general podemos corroborar que el monto asignado en los estados por recaudar del 2018 efectivamente es elevado.

Figura 6

Balance general de estados por recaudar del 2018

12	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS	13,151,410.75	10,280,496.01	2,870,914.74
12.1	Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar	13,151,410.75	10,280,496.01	2,870,914.74
12.1.2	Emitidas en cartera	13,151,410.75	10,280,496.01	2,870,914.74
14	CUENTAS POR COBRAR AL PERSONAL, A LOS	5,480.00	3,280.00	2,200.00
14.1	Personal	5,480.00	3,280.00	2,200.00
14.1.1	Préstamos	2,000.00		2,000.00
14.1.2	Adelanto de remuneraciones	3,480.00	3,280.00	200.00
16	CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS – TERCEROS	1,279,235.95	991,829.73	287,406.22
16.1	Préstamos	287,334.75	90,026.00	197,308.75
16.1.2	Sin garantía	287,334.75	90,026.00	197,308.75
16.5	Venta de activo inmovilizado	22,960.00	22,960.00	
16.5.3	Inmuebles, maquinaria y equipo	22,960.00	22,960.00	
16.8	Otras cuentas por cobrar diversas	968,941.20	878,843.73	90,097.47
16.8.1	Entregas a rendir cuenta a terceros	952,125.35	862,027.88	90,097.47
16.8.2	Otras cuentas por cobrar diversas	16,815.85	16,815.85	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la figura 6, se visualiza la distribución de los estados por recaudar del año 2018, en la que ha corroborado la existencia de las mismas.

Tabla 8

Resumen de estados por recaudar años 2017

CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES AI 31/12/2017		
	Clientes	Importe
Ac & a Constructora	S/.	15,772.57
Alaper Trac.	S/.	6,269.50
Asalde Rodríguez Nicky	S/.	5,245.62
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa	S/.	1,378.73
Castillo Rodríguez Cesar Augusto	S/.	259,600.00
Cerámicos Lambayeque	S/.	51,078.00
Consortio Hidráulico	S/.	118,220.80
Consortio Vial Valle Hermoso	S/.	193.80
Consortio Vial Chiclayo	S/.	353.60
Constructora Pinto y Damián	S/.	1,499.00
Corte Superior de Justicia	S/.	5,412.76
Corporación M & O	S/.	4,112.89
Discor SAC.	S/.	960.25
Distribuciones G y R SAC.	S/.	16,213.21
Epsel	S/.	15,841.86
Essalud	S/.	202.54
Estación Experimental Agraria	S/.	28,427.39
Estación Servicios Pecoline	S/.	725.20
Gerencia Regional De Agricultura	S/.	4,344.34
Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	S/.	5,927.92
Gerencia Regional de Salud	S/.	14,627.67
Gobierno Regional Lambayeque	S/.	2,493.36
Inpe – Chiclayo	S/.	15,410.76
Jc & Imelmec asociados SAC.	S/.	10,977.79
Ladrillos Peruanos	S/.	42,891.00
Ministerio de Justicia	S/.	3,759.15
Ministerio de Cultura	S/.	159.60
Ministerio de Relaciones Exteriores	S/.	2,683.32
Multiservicios B y G Amigo EIRL.	S/.	1,934.55
Municipalidad Distrital de Chongo yape	S/.	42,570.00
Municipalidad Distrital de JLO	S/.	18,962.49
Municipalidad Distrital De Olmos	S/.	5,031.00
Municipalidad Distrital De Santa Rosa	S/.	9,914.54
Negocios Servicios Y Transportes JVC	S/.	5,592.70
Nolca & Agregados	S/.	26,258.12
Pensión 65	S/.	621.50
Programa Nacional de apoyo directo a los más pobres-Juntos	S/.	1,867.99
Provias	S/.	13,345.11
Quispe Díaz Jony Gustavo	S/.	1,170.30
Sencico	S/.	2,177.40
Servisap	S/.	104.63
Transportes Alfa & Agregados	S/.	65,357.94
Unidad Ejecutora 005 - Naylamp – Lambayeque	S/.	14,569.98
Unidad Ejecutora 300 - Educación Chiclayo	S/.	3,642.52
Unidad Ejecutora 108 - Programa. Nacional De Información	S/.	1,548.04
Zavala Barragán Augusto	S/.	22,566.00
	Total	S/. 872,017.44

Fuente: Empresa Pas SRL.

Tabla 9

Resumen de estados por recaudar años 2018

ESTADOS POR RECAUDAR COMERCIALES AL 31/12/2018	
Clientes	Importe
Alaper Trac	S/. 4,758.45
Bustamante Díaz Gonzalo	S/. 3,389.50
Cerámicos Lambayeque	S/. 4,996.89
Consortio Hidráulico	S/. 138,428.77
Consortio Yvan Eloy I	S/. 1,257.90
Consortio Vial Valle Hermoso	S/. 193.80
Constructora Pinto Y Damián	S/. 1,499.00
Corporación M & O Eirl	S/. 510.48
Consortio S Y E – Ancón	S/. 90,814.60
Dávila Bravo Arbel	S/. 14,199.76
Discor Sac	S/. 10,130.74
Edpyme	S/. 7,232.72
Epsel	S/. 2,216.58
Estación Experimental Agraria	S/. 22,193.66
Gerencia Regional De Agricultura	S/. 8,829.34
Gerencia Regional De Salud	S/. 10,998.91
Inpe – Chiclayo	S/. 1,657.33
Jc & Imelmec Asociados SAC.	S/. 10,977.38
Ministerio De Justicia	S/. 1,315.95
Ministerio De Relaciones Exteriores	S/. 4,765.20
Motofuerza	S/. 2,164.85
Multiservicios B Y G Amigo EIRL.	S/. 9,041.78
Municipalidad Distrital De J.L.O	S/. 18,962.49
Municipalidad Distrital De Olmos	S/. 5,031.00
Municipalidad Distrital De Santa Rosa	S/. 7,414.54
Pensión 65	S/. 1,848.00
Programa. Nacional de Apoyo Más Pobres	S/. 2,313.48
Provias	S/. 4,303.20
Quispe Díaz Jonny Gustavo	S/. 1,170.30
Saavedra Ugaz Javier	S/. 3,320.53
Sencico	S/. 1,716.40
Sercorisac	S/. 114.52
Transportes Alfa & Agregados	S/. 22,323.75
Unidad Ejecutora 005 - Naylamp – Lambayeque	S/. 13,864.33
Programa. Nacional De Infraestructura	S/. 6,483.50
Total	S/. 441,967.21

Fuente: Empresa Pas SRL

Tabla 10

Resumen de estados por recaudar por cobrar años 2019

ESTADOS POR RECAUDAR COMERCIALES AL 31/12/2019		
Clientes		Importe
Ac & A Constructora	S/.	10,563.35
Alaper Trac	S/.	9,156.51
Bustamante Gonzalo	S/.	1,253.69
Colegio Militar Elías Aguirre	S/.	1,716.00
Consortio Arboleda	S/.	45,340.85
Consortio Hidráulico	S/.	135,689.17
Consortio S Y E – Ancón	S/.	65,413.49
Consortio Yvan Eloy I	S/.	1,257.90
Consortio Vial Valle Hermoso	S/.	193.80
Constructora Pinto Y Damián	S/.	1,499.00
Corporación M & O EIRL.	S/.	510.48
Cubas Mundaca Sergio	S/.	7,745.08
Dávila Bravo Arbel	S/.	5,065.22
Distribuciones G Y R	S/.	13,538.29
Epsel S.A.	S/.	2,216.58
Gerencia Regional De Agricultura	S/.	4,543.08
Gerencia Regional De Salud	S/.	7,091.41
Inpe – Chiclayo	S/.	1,657.33
Jc & Imelmec Asociados SAC	S/.	10,977.79
Ladrillo Tyson	S/.	19,459.00
Lual Construcciones	S/.	5,512.00
Ministerio De Justicia	S/.	1,315.95
Ministerio De Relaciones Exteriores	S/.	3,029.61
Municipalidad Distrital De J.L.O	S/.	18,962.49
Municipalidad Distrital De Olmos	S/.	5,031.00
Municipalidad Distrital De Santa Rosa	S/.	7,414.54
Murgisa	S/.	10,700.00
Multiservicios B Y G Amigo	S/.	1,905.90
Nolca & Agregados	S/.	149,537.43
P.A. Perú SAC.	S/.	8,087.09
Planta Chancadora Piedra Azul	S/.	74.00
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres	S/.	1,527.58
Provias Nacional	S/.	863.30
Quispe Díaz Jonny Gustavo	S/.	1,170.30
Saavedra Ugaz Javier	S/.	8,363.84
Sercorisac	S/.	7,219.09
Sernanp	S/.	389.60
Transportes Alfa & Agregados	S/.	21,516.78
Transfordelina	S/.	739.00
U.E.P.Nacional De Infraestructura	S/.	1,940.05
Zavala Barragán Augusto	S/.	58,226.31
Total	S/.	658,413.88

Fuente: Empresa Pas SRL.

Tabla 11

Cuentas Morosas al año 2018

CUENTAS MOROSAS AL AÑO 2018		
Facturas/Año	Clientes Morosos	Saldos
2014	Facturas varias de años anteriores	S/ 1,229,815.16
2015	Agregados Ferreñafe Rossigamo	S/ 6,190.06
2017	Caja Munic. De Ahorro y Cred. Arequipa	S/ 129.69
2016	Corrales Quiñonez Ricardo	S/ 5,107.96
2018	Marlo Cabrera	S/ 49,600.00
2017	Marlo Cabrera	S/ 57,974.56
2016	Marlo Cabrera	S/ 78,932.15
2015	Marlo Cabrera	S/ 405,105.76
2015	Negocios e Inmobiliaria Asenjo	S/ 36,360.07
2015	Negocios Servicios y Transporte JVC	S/ 5,592.70
2018	Sepre Perú	S/ 17,646.41
2017	Unid. Ejecutora 300 Educación Chiclayo	S/ 109.28
2018	Venta diaria	S/ 536,383.73
Total		S/ 2,428,947.53

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 11, existen cuentas impagas con gran tiempo de antigüedad que no aparecen en los reportes que la asistente contable maneja y que se siguen ascendiendo a un monto de, S/2'428,947.53 soles.

Tabla 12

Antigüedad de los créditos al 2019.

N°	ANTIGÜEDAD	IMPORTE S/	%
1	de 0 a 2 meses	379,444.79	57.63%
2	de 2 meses a 1 año	85,222.88	12.94%
3	de 1 año a 2 años	67,578.12	10.26%
4	de 2 año a 3 años	103,719.90	15.75%
5	de 3 año a 4 años	9,298.25	1.41%
6	más de 4 años	13,149.94	2.00%
Total Cuentas por Cobrar		658,413.88	100.00%

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la tabla 12, considerando los registros que la asistente contable maneja, existe un buen porcentaje de morosidad mayor a 2 meses, haciendo un 42.37 % (100 - 57.63 %), y que en soles equivalen a S/ 278,969.09

cifra sumamente significativa, teniendo en cuenta que el tiempo límite para las cancelaciones son 15 días después de emitidas las facturas.

De la misma forma se aprecia deudas muy antiguas y que se han clasificado por años, llegando incluso a mantener deudas impagas mayores a los cuatro años (desde el 2014), sin que se haya efectuado una gestión efectiva de recuperación de dichos créditos.

Figura 7

Reporte de facturas canceladas a destiempo

AL 31/12/2018				
Cuentas por Cobrar				
FECH	CLIENTE	FACTUR	IMPORTE	
02.06.18	MOTOFUERZA	F004-472	S/.	62.50
02.06.18	MOTOFUERZA	F004-473	S/.	62.44
02.07.18	MOTOFUERZA	F004-588	S/.	31.21
02.07.18	MOTOFUERZA	F004-589	S/.	62.44
02.07.18	MOTOFUERZA	F004-590	S/.	30.74
02.08.18	MOTOFUERZA	F004-703	S/.	93.71
02.08.18	MOTOFUERZA	F004-704	S/.	124.89
03.09.18	MOTOFUERZA	F004-824	S/.	117.21
03.10.18	MOTOFUERZA	F004-986	S/.	785.01
05.11.18	MOTOFUERZA	F004-1106	S/.	260.44
04.12.18	MOTOFUERZA	F004-1276	S/.	534.26

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la figura 7 se determina la fecha de emisión de las facturas por el cliente en mención, en la que la información brindada por la asistente contable de la empresa, en su reporte de cuentas por cobrar a diciembre 2018 y a inicios del año 2019 siguen figurando como pendientes de pago por lo mismo que no se realizó la cobranza respectiva.

Figura 8

Demora en la cancelación de facturas

PAGO FACTURAS
F4-1106, F4-588, F4-1276, F4-472, F4-473, F4-589, F4-590, F4-703, F4-704, F4-824
ABONADO

MOTOFUERZA SAC

Consulta de Pagos Masivos Exportar

Consulta de la Orden - Antes del proceso

Nro. Orden	Planilla	Descripción	Envío	Fecha	Hora
0216004	PAGO DE PROVEEDORES	PROVEEDORES 3		16/02/2019	::
Abonos Enviados	Moneda de Cargo	Importe Inicialmente informado	Horario de Envío	Fecha	Hora
1	SOLES	1,379.89			

Relación de las cuentas de abono

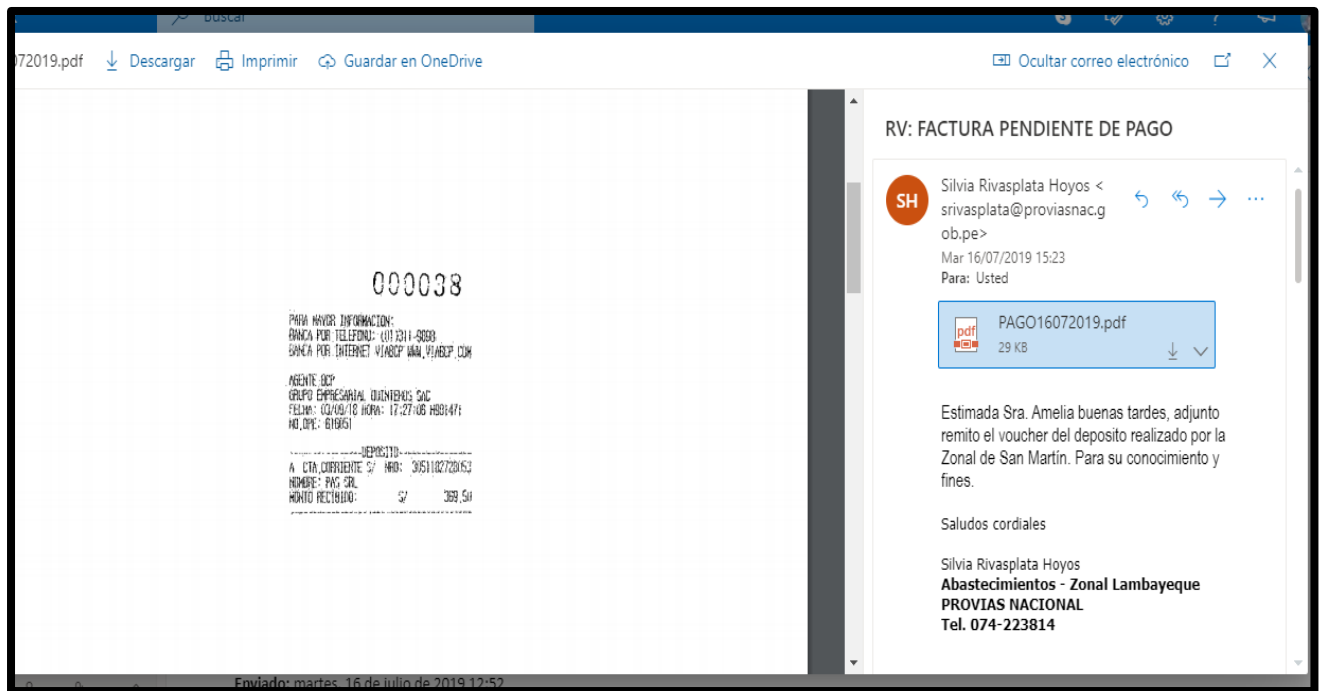
Sel	No.	Cuenta	Banco	Titular	Doc. Identidad	Importe	Celular	Correo
	1	0011-0288-0100011392		PAS SRL	R - 20479587176	1,379.89		

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la figura 8, se visualiza la respuesta a un correo solicitando la cancelación de facturas emitidas desde el Junio 2018, facturas que no habían llegado a ser canceladas en su momento, relación de facturas mostradas en la figura 7. Y que después de la cobranza ya pasados 8 meses, la empresa a quien se cedió el crédito adjuntó la cancelación de esas facturas, esto demuestra las falencias en las que incurre la empresa al dejar pasar mucho tiempo para realizar sus cobranzas, habiendo por mutuo acuerdo acordado que dicho crédito se cancelaría 15 días después de haber emitido la factura.

Figura 9

Recobro de factura ya cancelada.



Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la figura 9 se evidencia un recobro de factura, realizado por la administradora de la empresa, al no percatarse que esa factura ya estaba cancelada, se volvió a efectuar el cobro, revelando las deficiencias en las áreas involucradas.

Figura 10

Factura considerada como pendiente de pago

"PAS" S.R.L.

VENTA DE COMESTIBLES
AV. ELVIRA GARCIA Y GARCIA N° 28 - P.O. JOSE OLIVERA
CHILAYO - CHILAYO - LAMBAYEQUE
TELF. 048 518855

ESTACION ELVIRA GARCIA
AV. ELVIRA GARCIA 28 - P.O. JOSE OLIVERA - CHILAYO
CHILAYO - CHILAYO - LAMBAYEQUE

R.U.C. N° 20479587176
FACTURA ELECTRONICA
F004 - 00000645 000037


Pág. 1 de 1

FECHA: 16/07/2018
SEÑORES: PROVIAS NACIONAL
DIRECCIÓN: JR. ZORRITOS NRO. 1203 - LIMA CERCADO
LIMA - LIMA - LIMA
R.U.C. N°: 2020392369

CÓDIGO CLIENTE		CONDICIÓN Y FORMA DE PAGO		TIPO DE MONEDA	VENCIMIENTO		REPRESENTANTE DE VENTAS			
00033		CREDITO		PEN-SOLES	16/07/2018					
ITEM	COD.	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	VAL. VTA. UNITARIO	SCTO. TOTAL	VAL. VTA. TOTAL	IBIV	PUNEO UNITARIO	IMPORTE TOTAL
1	00003	39.890	KG	DBS S-SI UV	12.44		313.22	56.28	12.32	369.82

SON: TRESCIENTOS SESENTINUEVE Y 80/100 SOLES

OBSERVACIONES:



04pA8Zdwwd07HMF-0jkrR1Qz

Reconstrucción impresa de la Familia Electrónica.
Autorizado mediante Resolución de Intendencia N° 075265550015745UNAT
Consulte su documento electrónico en: www.suntax.gob.pe

TOTAL DCTOS.	S/	0.00
OP. SIMETAS.	S/	0.00
OP. EXONERADA.	S/	0.00
OP. INAFECTA.	S/	0.00
OP. GRAVADA.	S/	313.22
OTROS CARGOS.	S/	0.00
I.G.V. (18.0%)	S/	56.28
IMPORTE TOTAL	S/	369.60

Fuente: Empresa Pas SRL.

Figura 11

Pago de factura considerada como pendiente de pago

000038

PARA MAYOR INFORMACION:
BANCA POR TELEFONO: (01) 311-9090
BANCA POR INTERNET: VIABCP WWW.VIABCP.COM

AGENTE: BCP
GRUPO EMPRESARIAL QUINTENOS SAC
FECHA: 03/09/18 HORA: 17:27:06 H991471
NO. OPE: 616651

DEPOSITO

A CTA. CORRIENTE S/ NRO: 3051102728053
NOMBRE: PAS SRL
MONTO RECIBIDO: S/ 369.54

Fuente: Empresa Pas SRL.

Figura 12

Notas de las cuentas por cobrar comerciales – Año 2017

Cuentas por Cobrar Comerciales		Anexo.02
Al 31 de Diciembre de 2,017		
	<u>Parcial</u>	<u>Total S/.</u>
2.- FACTURAS EN CARTERA		2,699,802.75
F/ varias años anteriores	S/. 1,235,615.16	clientes de favor
Agregados Ferreñafe Rosigamo	6190.06	AÑO 2015
AC & A Constructora	15772.57	
Alaper Trac	6269.5	
Asalde Rodriguez Nicky	5245.62	
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa	1,378.73	
Castillo Rodriguez César Augusto	259,600.00	
Cerámicos Lambayeque	51,078.00	
Consortio Hidráulico	118,220.80	
Consortio Vial Chiclayo	353.60	
Consortio Vial Valle Hermoso	193.80	
Corra Quiñonez Ricardo Exequiel	5,107.96	
Constructora Pinto Damián	1,499.00	
Corte Superior de Justicia	5,412.76	
Corporación M&O	4,112.89	
Discor	960.25	
Distribuciones G & R	16,213.21	
Epsel S.A.	15,841.86	
Essalud	202.54	
Estación Experimental Agraria	28,427.39	
Estación Servicios Pecoline	725.20	
Gerencia Regional de Agricultura	4,344.34	
Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	5,927.92	
Gerencia Regional de Salud	14,627.67	
Gobierno Regional Lambayeque	2,493.36	
INPE-Chiclayo	15,410.76	
JC & Imelmec Asociados SAC	10,977.38	
Ladrillos Peruanos	42,891.00	
Marlo Cabrera A.2017	57,974.56	
Marlo Cabrera A.2016	78,932.15	
Marlo Cabrera A.	405,105.76	F/ que no paga
Ministerio de Justicia	3,759.15	
Ministerio de Cultura	159.60	
Ministerio de Relaciones Exteriores	2,683.32	
Multiservicios B Y G Amigos	1,934.55	
Municipalidad Distrital de Chongoyape	42,570.00	
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	18,962.49	
Municipalidad Distrital de Olmos	5,031.00	
Municipalidad Distrital de Santa Rosa	9,914.54	
Negocios e Inmobiliaria Asenjo	36,360.07	AÑO 2015
Negocios Servicios y Transp. JVC	5,592.70	
Nolca & Agregados SAC	28,758.12	
Pensión 65	621.50	
Programa Nacional Apoyo Directo a los mas Pobres	1,867.99	
Provias	13,345.11	
Quispe Diaz Jony	1,170.30	
Sencico	2,177.40	
Servisap	104.63	
Transportes Alfa & Agregados	65,357.94	
Unidad Ejecutora 005-Naylamp-Lambayeque	14,569.98	
Unidad Ejecutora 300 Educación Chiclayo	3,642.52	
Unidad Ejecutora 108 Prog.Nacional de Infraestructura	1,548.04	
Zavala Barragán Augusto	22,566.00	
	<u>2,699,802.75</u>	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Figura 13

Notas de las cuentas por cobrar comerciales – Año 2018.

CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES		Anexo.02
Al 31 de Diciembre de 2.018		
	<u>Parcial</u>	<u>Total Sr.</u>
2.- FACTURAS EN CARTERA		2,870,914.74
Fí varios años anteriores	S/ 1,229,815.16	clientes de favor
Agregados Ferratalle Rosigamo	6190.06	AÑO 2018
Alaper Trac	4758.45	
Bustamante Diaz Gonzalo	3389.5	
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa	129.69	
Cerámicos Lambayeque	4,996.89	
Consortio Hidráulico	138,428.77	
Consortio Val Valle Hermoso	193.80	
Consortio Yvan Eloy I	1,257.90	
Corra Quiñonez Ricardo Exequiel	5,107.96	
Constructora Pinto Domlán	1,499.00	
Corporación M&O	510.48	
Consortio SYE-Ancoón	90,814.60	
Dávila Bravo Arbel	14,199.76	
Discor	10,130.74	
Edpyme	7,232.72	
Epsel S.A.	2,216.58	
Estación Experimental Agraria	22,193.66	
Gerencia Regional de Agricultura	8,829.34	
Gerencia Regional de Salud	10,998.91	
INPE-Chiclayo	1,657.33	
JC & Imelmeo Asociados SAC	10,577.36	
Mario Cabrera A.2018	49,600.00	
Mario Cabrera A.2017	57,974.56	
Mario Cabrera A.2016	78,932.15	
Mario Cabrera A.	405,105.78	Fí que no paga
Ministerio de Justicia	1,315.95	
Ministerio de Relaciones Exteriores	4,765.20	
Motofuerza	2,164.85	
Múltiservicios B Y G Amigos	9,041.78	
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	18,962.49	
Municipalidad Distrital de Osmos	5,031.00	
Municipalidad Distrital de Santa Rosa	7,414.54	
Negocios e Inmobiliaria Aserjo	36,360.07	AÑO 2015
Negocios Servicios y Transp. JVC	5,582.70	
Perseón 65	1,848.00	
Programa Nacional Apoyo Directo a los mas Pobres	2,313.48	
Provis	4,303.20	
Quispe Diaz Jory	1,170.30	
Saavedra Ugaz Javier	3,320.53	
Sencico	1,716.40	
Sercoriseo	114.52	
Sepre Perú	17,646.41	
Transportes Alfa & Agregados	22,323.75	
Unidad Ejecutora 025-Naylamp-Lambayeque	13,864.33	
Unidad Ejecutora 300 Educación Chiclayo	109.28	
Unidad Ejecutora 108 Prog.Nacional de Infraestructura	8,011.08	
venta diaria	536,583.73	
	<u>2,870,914.74</u>	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Figura 14

Facturas de manejo interno a favor de clientes, sin haberes de por medio.

FACTURAS EN CARTERA		2,870,914.74
F/ varios años anteriores		
Agregados Ferrefiafe Rosigamo	S/1,229,815.16 : clientes de favor	
Alanos Trece	6190.06	AÑO 2015

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la figura 14 se observa facturas de años anteriores que se cedieron a clientes como apoyo con el fin de obtener un mayor crédito fiscal y evadir impuestos, cometiendo ambas empresas evasión tributaria.

Figura 15

Facturas emitidas desde el año 2015 al 2018 y que no serán canceladas.

Marlo Cabrera A.2018	49,600.00
Marlo Cabrera A.2017	57,974.56
Marlo Cabrera A.2016	78,932.15
Marlo Cabrera A.	405,105.76

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la figura 15 se puede evidenciar la existencia de facturas que se vienen arrastrando desde el año 2015 al año 2018 y que siguen en aumento con el pasar de los años, y es que estas facturas siguen pendientes de pago, es decir sin llegar a ser canceladas por ser de consumo de uno de los accionistas de la empresa.

Figura 16

Neteo de las cuentas por cobrar de Nolca & Agregados

PAS SRL		RUC N° 20479587176		Pág. 1		
VOUCHER DE LIBRO DIARIO						
Voucher N°	D12017	Período:	DICIEMBRE 2018	Fecha:	31/12/2018	
Actividad:	VTA POR MAYOR DE COMBUSTIBLES		Centro de Beneficios:	AV. ELVIRA GARCIA Y GARCIA 359		
Glosa:	Cancelación F/ varias de Nolca & Agregados SAC					
Línea	Cuenta	Documento	Descripción	Detalle	Debe	Haber
		Área	Partida	Persona Proyecto	Destino / Centro de Costo Rubro	
ASIENTO POR NATURALEZA						
1	42.1.2	Emitidas		F/003-173 Nolca & Agregados SAC		5,600.00
		F 00030000000173	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
2	42.1.2	Emitidas		F/003-174 Nolca & Agregados SAC		28,800.00
		F 00030000000174	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
3	42.1.2	Emitidas		F/003-175 Nolca & Agregados SAC		28,800.00
		F 00030000000175	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
4	42.1.2	Emitidas		F/003-176 Nolca & Agregados SAC		28,800.00
		F 00030000000176	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
5	42.1.2	Emitidas		F/003-178 Nolca & Agregados SAC		23,040.00
		F 00030000000178	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
6	42.1.2	Emitidas		F/003-179 Nolca & Agregados SAC		15,934.92
		F 00030000000179	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
7	12.1.2	Emitidas en cartera		F/001-138921 Nolca & Agregados SAC		6,050.00
		F 00010000138921	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
8	12.1.2	Emitidas en cartera		F/001-138997 Nolca & Agregados SAC		8,685.00
		F 00010000138997	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
9	12.1.2	Emitidas en cartera		F/001-140386 Nolca & Agregados SAC		6,500.00
		F 00010000140386	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
10	12.1.2	Emitidas en cartera		F/001-140813 Nolca & Agregados SAC		2,500.00
		F 00010000140813	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
11	12.1.2	Emitidas en cartera		F/001-144696 Nolca & Agregados SAC		2,091.00
		F 00010000140696	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
12	12.1.2	Emitidas en cartera		F/001-144850 Nolca & Agregados SAC		2,321.00
		F 00010000144850	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
13	12.1.2	Emitidas en cartera		F/001-144867 Nolca & Agregados SAC		610.00
		F 00010000144867	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
14	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Enero		12,485.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
15	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Febrero		8,624.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
16	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Marzo		2,486.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
17	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Abril		5,650.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
18	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Mayo		5,877.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
19	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Junio		9,000.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
20	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Julio		7,637.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
21	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Agosto		10,823.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
22	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Setiembre		10,764.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
23	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Octubre		11,060.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
24	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Noviembre		11,331.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
25	12.1.2	Emitidas en cartera		F004- Nolca & Agregados SAC/Diciembre		6,477.00
		F F004	NOLCA & AGREGADOS S.A.C			
*** SUMAS:					130,974.92	130,974.6

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: Se aplicó la técnica de análisis documental a través de una revisión a las cuentas por cobrar de los años 2017 y 2018, en la que se observa que la empresa Pas SRL., está asociada a una empresa familiar de nombre Nolca & agregados SAC., quienes mantienen deuda entre sí en los años mencionados, y que al finalizar el año ha sido neteado, es decir compensado internamente la deuda y el crédito brindado.

Dimensión 3: Informe

Indicador 1, 2 y 3 Conclusiones, dictamen de auditoría, informe del auditor

Se aplicó la técnica de análisis documental, por lo que se consideró adjuntar un modelo de auditoría con salvedades, realizado por la entidad reconocida en auditora, Deloitte de ENA y subsidiarias, Empresa Panameña, el cual fue concluida en marzo del 2018.

B) Analizar la administración de cobranzas que realiza la entidad PAS SRL

En el proceso del segundo objetivo específico, se empleó la técnica de la encuesta dirigido a los 3 trabajadores de la Empresa PAS SRL., cuyos resultados se muestran a continuación:

Dimensión 1: Administración de estados por recaudar

Tabla y Figura

Tabla 13

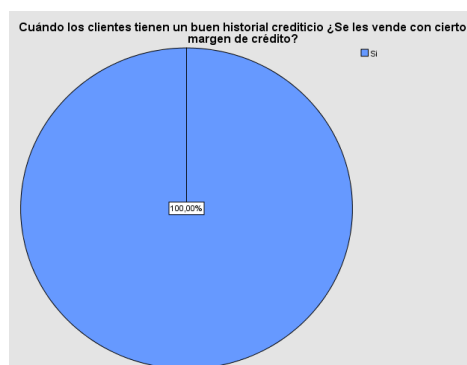
Venta con cierto margen de crédito, por buen historial crediticio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Venta con cierto margen de crédito, por buen historial crediticio.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 13, figura 17, el 100% de los encuestados afirma que se vende con cierto margen de crédito, por contar el cliente con un buen historial crediticio, siendo ello la fuente de información en los que ellos se rigen para la venta del crédito a sus clientes.

Tabla 14

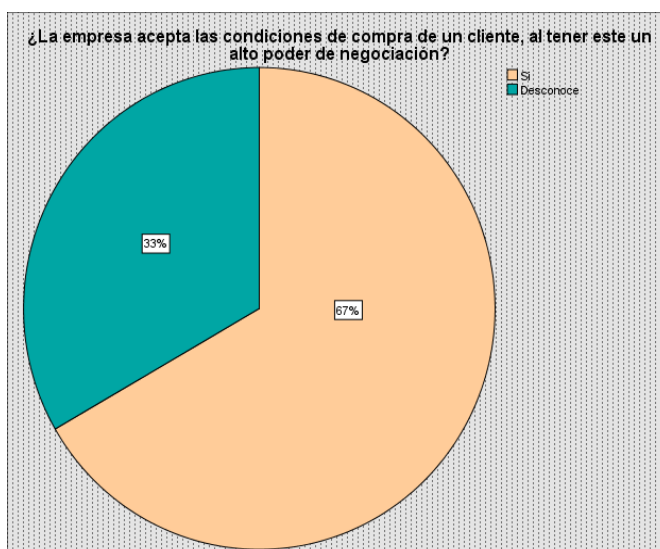
Condiciones de compra del cliente por tener alto poder de negociación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	Desconoce	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Condiciones de compra de un cliente, al tener este un alto poder de negociación.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 14, figura 18, el 67% de los encuestados afirma que existen clientes ponen sus con condiciones de compra, al tener este un alto poder de negociación, este tipo de clientes son mayormente los que efectúan compras de mayor envergadura.

Dimensión 2: Fases de Cobranza

Tabla y Figura

Tabla 15

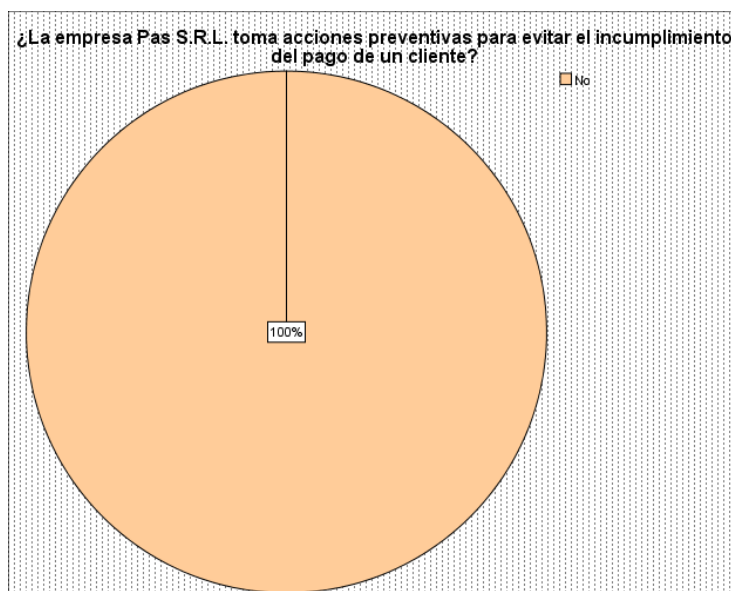
Acciones preventivas por el incumplimiento del pago de un cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Acciones preventivas para impedir la desobediencia de la cancelación de un usuario.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 15, figura 19, se observa que el 100% respondió que no existen acciones preventivas en la empresa para impedir la desobediencia de la cancelación de un usuario, es decir no se toman las medidas antes de que la deuda se cumpla en los plazos establecidos.

Tabla 16

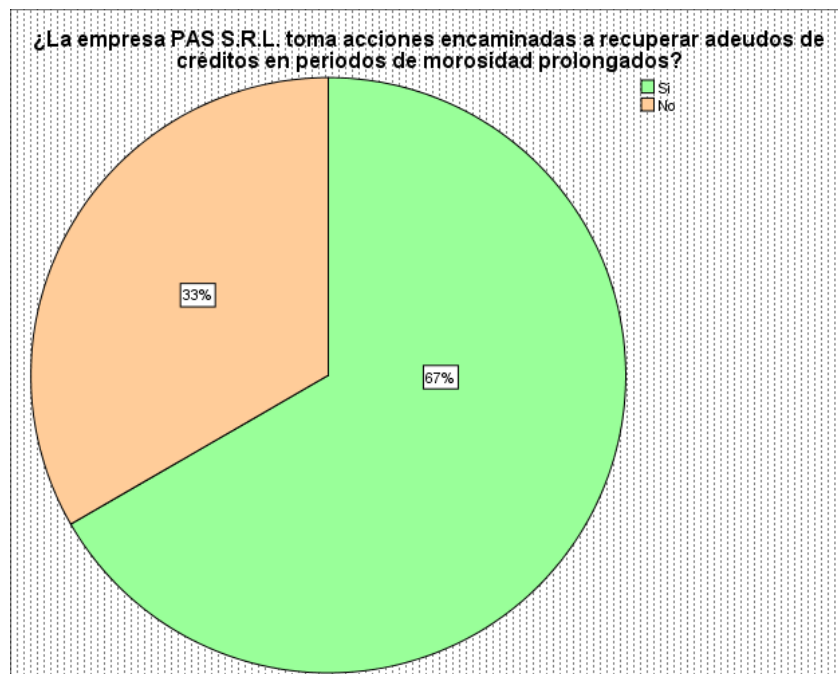
Actos orientados a rescatar adeudos de créditos en períodos de deudas prolongadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	No	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20.

Actos orientados a rescatar adeudos de créditos en períodos de morosidad prolongados.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 16, figura 20, el 67% de los encuestados afirma que, si se dan *Actos orientados a rescatar adeudos de créditos en períodos de morosidad prolongados*, estos usualmente se dan por la vía legal, cuando un crédito no se canceló en su debido momento, proceden a la carta notarial después de agotados los recursos.

Dimensión 3: Tipos de Cobranza

Tabla y Figura

Tabla 17

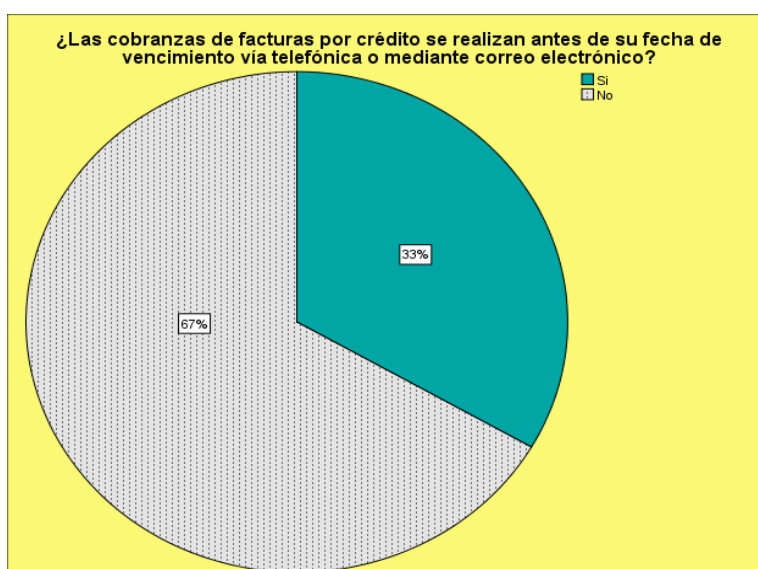
Las cobranzas se realizan antes del vencimiento por vía telefónica o correo electrónico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	33,3	33,3	33,3
	No	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Las cobranzas se realizan antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o mediante correo electrónico



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 17, figura 21, de los encuestados el 67% informa que no se realizan las cobranzas antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o mediante correo electrónico, por lo tanto, esperan el cumplimiento de la misma para efectuar la cobranza.

Tabla 18

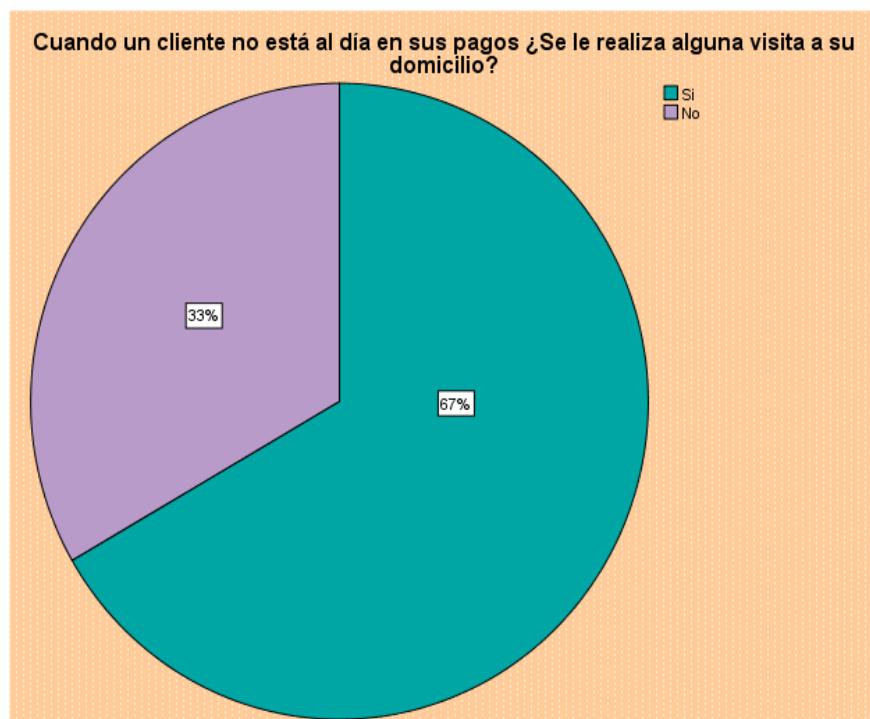
Visita a domicilio cuando un cliente no está al día en sus pagos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	No	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

Visita a domicilio cuando un cliente no está al día en sus pagos.



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la tabla 18 figura 22, el 67% de los encuestados afirman que, sí se realiza una visita al domicilio fiscal del cliente, cuando este no está al día en sus pagos, esto después de las reiteradas llamadas efectuadas, de esta manera se apresura el pago que ya forma parte de cuentas por pagar.

Dimensión 4: Ratios Financieros

Se aplicó la técnica de análisis documental que consistió en solicitar los Estados Financieros de los periodos 2017 - 2018, a fin de medir los indicadores.

Para el análisis de la condición financiera de la entidad PAS SRL, se aplicaron los ratios más significativos obteniéndose la siguiente información:

Ratios de Liquidez

Tabla 19

Liquidez Corriente

	2018	2018	2017	2017
Activo corriente	3,710,265.95	4.14	3,333,680.42	4.08
Pasivo corriente	895,801.84		817,565.74	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la tabla 19, el indicador muestra que la Empresa PAS SRL por cada sol del pasivo corriente tiene un respaldo de 4.14 soles para el año 2018 y 4.08 soles para el 2017, siendo este resultado elevado, lo que demuestra insuficiencias en la utilización de la plata y de los estados recaudar.

Tabla 20

Liquidez Absoluta

	2018	2018	2017	2017
Ef. y Eq. de efectivo	240, 427.66	26.84%	,261.81	13.12%
Pasivo corriente	895,801.84		817,565.74	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la tabla 20, por una unidad monetaria del pasivo corriente la entidad PAS SRL precisa de forma rápida su dinero en 26.84% en el 2018 y 13.12% para el 2017, surgiendo un aumento de 13.72%. Estos resultados son bajos, lo que demuestran problemas de liquidez para pagar sus deudas.

Ratios de Gestión:

Tabla 21

Rotación de cartera

	2018	2018	2017	2017
Ctas. por cobrar				
<u>promedio * 360</u>	<u>1,002,729,148.20</u>	116.77	<u>1,002,729,148.20</u>	120.36
Ventas	8,587,476.82		8,331,421.66	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la tabla 21, la empresa se demora en hacer efectiva sus cobranzas, cada 117 días para el 2018 y 120 días para el 2017 respectivamente, y aunque ha disminuido el número de días en los que la empresa hace efectivas sus cobranzas, esto perjudica de manera significativa la fluidez de la entidad.

Tabla 22

Rotación de estados por recuperar

	2018	2018	2017	2017
Ventas	8,587,476.82	2.99	8,331,421.66	3.09
Cuentas por cobrar	2,870,914.74		2,699,802.75	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la tabla 22, se muestra las veces al año en el que la empresa hace efectiva la recuperación de su dinero, es así que para el 2018 la empresa llega a recuperar su dinero cada 3 veces en ese año y para el año 2017 el mismo número de veces por venta al crédito realizada.

Tabla 23

Periodo de pagos a proveedores

	2018	2018	2017	2017
Promedio de cuentas por pagar * 360	191,274,966	27.62	191,274,966	27.68
Compras proveedores	6,925,308		6,911,270	

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la tabla 23, muestra que la empresa se demora en pagar lo que debe. En los años analizados 2017 y 2018, la empresa se demora en cancelar a sus proveedores cada 28 días, 89 días menos a las que utiliza, esto es un amplio porcentaje, si se considera que la empresa no logra obtener liquidez en el momento oportuno para cumplir con sus obligaciones, conllevándolo a endeudarse con entidades financieras.

Tabla 24

Periodo de pagos a proveedores en días

	2018	2018	2017	2017
360	360		360	
Periodo de pago a proveedores	28	12.86	28	12.86

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En la tabla 24, al igual que en el restablecimiento de sus estados por recaudar, la empresa llega a cancelar sus cuentas por pagar 13 veces en el año tanto para 2017 y 2018. Esto quiere decir que la empresa se demora mucho más en cobrar, que, en cancelar a sus proveedores, no ayudando en mucho para cumplir con sus pagos a tiempo.

Tabla 25

Análisis del Estado de Situación Financiera

BALANCE DE SITUACION FINANCIERA						
Año 2017 y 2018						
(En Nuevos Soles)						
Activo	2018	Análisis Vertical	2017	Análisis Vertical	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activo Corriente						
Efectivo y equivalente de efectivo	240,427.66	4.82%	107,261.81	2.25%	133,165.85	124.15%
Cuentas Cobrar Comerciales	2,870,914.74	57.60%	2,699,802.75	56.55%	171,111.99	6.34%
Estimación de cuenta dudosa						
Cuentas por cobrar Diversas	289,606.22	5.81%	226,330.42	4.74%	63,275.80	27.96%
Mercaderías	175,110.64	3.51%	90,425.01	1.89%	84,685.63	93.65%
Activo diferido	134,206.69	2.69%	209,712.83	4.39%	-75,506.14	-36.00%
Servicios por anticipado			147.60	0.003%	-147.60	-100.00%
Total Activo Corriente	3,710,265.95	74.44%	3,333,680.42	69.83%	376,585.53	11.30%
Activo No Corriente						
Inmueble Maquinaria Y Equipo	2,173,445.17	43.61%	2,280,036.87	47.76%	-106,591.70	-4.67%
Depreciación Acumulada	-899,681.73	-18.05%	-839,830.50	-17.59%	-59,851.23	7.13%
Inmueble Maquinaria Y Equipo (Neto)	1,273,763.44	25.56%	1,440,206.37	30.17%	-166,442.93	-11.56%
Total Activo No Corriente	1,273,763.44	25.56%	1,440,206.37	30.17%	-166,442.93	-11.56%
Total Activo	4,984,029.39	100.00%	4,773,886.79	100.00%	210,142.60	4.40%
Pasivo						
Pasivo Corriente						
Sobregiros Bancarios	186.07	0.004%	2,196.17	0.05%	-2,010.10	-91.53%
Tributos por Pagar	29,382.42	0.59%	14,494.66	0.30%	14,887.76	102.71%
Remuneraciones Por Pagar	1,479.89	0.03%	14,080.36	0.29%	-12,600.47	-89.49%
Cuentas por Pagar Comerciales	522,594.55	10.49%	540,044.15	11.31%	-17,449.60	-3.23%
Obligaciones Instituciones Financieras	342,158.91	6.87%	246,750.40	5.17%	95,408.51	38.67%
Total Pasivo Corriente	895,801.84	17.97%	817,565.74	17.13%	78,236.10	9.57%
Pasivo No Corriente						
Obligaciones Instituciones Financieras			70,158.91	1.47%	-70,158.91	-100.00%
Cuentas Por Pagar Diversas	26491.33	0.53%	1,466.16	0.03%	25,025.17	1706.85%
Total Pasivo No Corriente	26,491.33	0.53%	71,625.07	1.50%	-45,133.74	-63.01%
Total Pasivo	922,293.17	18.50%	889,190.81	18.63%	33,102.36	3.72%
Patrimonio						
Capital	976,700.00	19.60%	976,700.00	20.46%		0.00%
Resultados Acumulados	2,907,995.98	58.35%	2,773,542.79	58.10%	134,453.19	4.85%
Resultados Del Ejercicio	177,040.24	3.55%	134,453.19	2.82%	42,587.05	31.67%
Total Patrimonio	4,061,736.22	81.50%	3,884,695.98	81.37%	177,040.24	4.56%
Total Pasivo Y Patrimonio	4,984,029.39	100.00%	4,773,886.79	100.00%	210,142.60	4.40%

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En los diferentes años, se ve una equivocada administración en el recaudo, esto ya que hay estados por recaudar y que siguen pendientes, transformándolas en 56.50% para el 2017 y 57.60% para el 2018, habiendo aumentado de un año a otro, hay un cambio relativo de 6.34%, por lo

que es fundamental que la entidad determine normas de créditos y recaudación que alcancen hacer efectivas el recaudo de estos estados.

Tabla 26

Análisis de los Estados Financieros

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS						
Año 2017 Y 2018						
(En nuevos soles)						
	2018	Análisis Vertical	2017	Análisis Vertical	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ventas	8,587,476.82	100.00%	8,331,421.66	100.00%	256,055.16	3.07%
(Descuentos concedidos)	-5,200.00	-0.06%			-5,200.00	
Ventas Netas	8,582,276.82	99.94%	8,331,421.66	100.00%	250,855.16	3.01%
Costo de Ventas	-	-81.00%	-	-83.87%	31,443.43	-0.45%
	6,956,074.33		6,987,517.76			
Utilidad Bruta	1,626,202.49	18.94%	1,343,903.90	16.13%	282,298.59	21.01%
Gastos Administrativos	-543,434.38	-6.33%	-571,012.15	-6.85%	27,577.77	-4.83%
Gasto de Ventas	-849,411.94	-9.89%	-686,369.38	-8.24%	-163,042.56	23.75%
Utilidad Operativa	233,356.17	2.72%	86,522.37	1.04%	146,833.80	169.71%
Gastos Financieros	-68,250.99	-0.79%	-80,142.95	-0.96%	11,891.96	-14.84%
Cargas excepcionales		0.00%				
Descuentos y Rebajas Obtenidos	316.98	0.00%	501.45	0.01%	-184.47	-36.79%
Ingresos Diversos	90,300.87	1.05%	183,877.32	2.21%	-93,576.45	-50.89%
Ingresos Financieros	233.21	0.00%	2,886.31	0.03%	-2,653.10	-91.92%
Utilidad Ante De Impuestos	255,956.24	2.98%	193,644.50	2.32%	62,311.74	32.18%
(+) Adiciones	11,555.88	0.13%	7,004.00	0.08%	4,551.88	64.99%
Participación De Utilidades 8%						
Utilidad Neta Imponible	267,512.12	3.12%	200,648.50	2.41%	66,863.62	33.32%
Impuesto A La Renta 29.50%	78,916.08	0.92%	59,191.31	0.71%	19,724.77	33.32%
Resultado Neto Del Ejercicio	177,040.24	2.06%	134,453.19	1.61%	42,587.05	31.67%

Fuente: Empresa Pas SRL.

Interpretación: En relación al estudio vertical de resultados, los estados más importantes son las de precio de ventas, gastos administrativos, gastos de ventas, esto ya que en el 2018 se consiguió el permiso a la cantera para la extracción de insumos.

. Propuesta de una Auditoría financiera de los estados de recaudo para optimizar la gestión de cobranzas en la entidad PAS SRL.

C.1. Propuesta:

Ante la problemática encontrada de la existencia de excesivas cuentas por recaudar en la Entidad PAS SRL., se propone una revisión de estados financieros y de las áreas que involucran la cobranza, para la identificación de la procedencia de cuentas con antigüedad.

Las fases de la Auditoría financiera aplicadas son:

- Fase de Planeación
- Fase de Ejecución
- Fase del Informe

C.2. Objetivos de la Propuesta

C.2.1. Objetivo Principal

Elaborar un plan de auditoría financiera a los estados por recaudar comerciales que mejore de manera significativa la gestión de cobranzas y se admita de manera transparente y eficaz con los propósitos de la entidad.

C.2.2. Objetivos Específicos

Determinar procedimientos de control interno para identificar riesgos que perjudiquen a la empresa a través de la planificación de auditoría.

Elaborar programas de auditoría en la fase de ejecución que evidencie los hallazgos dentro del área de cobranzas.

Elaborar un informe de auditoría de las evidencias encontradas para comprobar la razonabilidad de los estados financieros.

C.3. Generalidades de la empresa PAS SRL.

C.3.1. Breve Reseña Histórica

Pas SRL. Inició sus operaciones el 13 de marzo del 2003, contando con 17 años de experiencia y trayectoria en el mercado.

Comenzó sus actividades dedicándose a la venta de combustible, además de venta de lubricantes, pero un mal manejo de sus ingresos por parte de la administración provocó pérdidas, llegando a cerrar definitivamente.

Fue así como empezaron a incorporar otro tipo de servicios como lo es la venta de materiales de construcción (agregados), así como también el de servicio de transporte por carretera, con el objetivo de proveer a sus clientes una solución integral a sus necesidades.

El objetivo de la empresa es alcanzar una constante mejora en sus diferentes actividades, con la finalidad de brindar un servicio completo que asegure una entrega en tiempo y forma para la debida satisfacción de sus clientes.

C.3.2. Misión, Visión y Valores

Misión

Somos una empresa de servicios en la venta de combustible y en el desarrollo de proyectos y edificaciones; con vocación de servicio al cliente, capacidad técnica siempre actualizada, ética profesional y caracterizada por la calidad y compromiso.

Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional en la venta de combustible y construcción a nivel nacional, proyectando responsabilidad y eficiencia, en el servicio y entrega de cada uno de los trabajos realizados, logrando que todo nuestro personal se sienta motivado y orgulloso de pertenecer a nuestra organización, fomentando el control y la calidad en el servicio para la satisfacción del cliente.

Valores:

- Los valores desarrollados en la empresa PAS SRL. Son:
- Profesionalidad, esfuerzo y calidad en los trabajos que realizamos.
- Precios muy competitivos en el mercado.
- Compromiso con el medio ambiente.
- Honestidad empleada por los trabajadores

- Confianza
- Respeto con las personas, clientes y proveedores

C.3.2. Objetivos de la entidad

Objetivo General:

Su objetivo es brindar una gama de productos complementarios que le permita captar un mayor grupo de clientes, que le den crecimiento comercial para la venta masiva a reconocidas empresas.

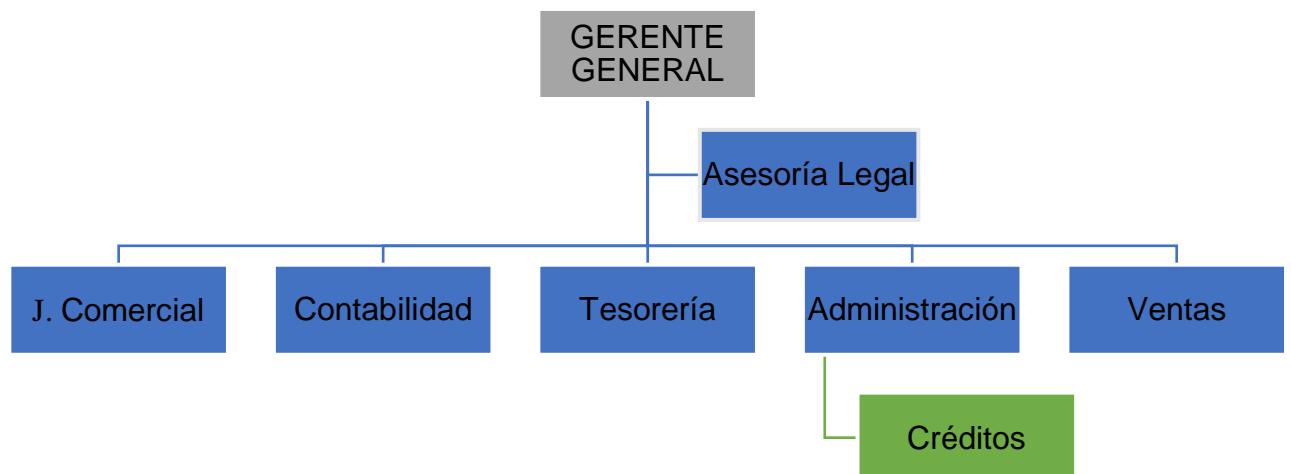
Objetivos Estratégicos:

- Desarrollar su gama de productos complementarios ofreciendo un servicio completo y a menor tiempo posible a su destino.
- Captar nuevos clientes a través de la publicidad para que conozcan a la empresa y sus productos para su crecimiento comercial.
- Involucrarse con las empresas de construcción que les permita una venta masiva de sus productos y/o servicio.

Organigrama

Figura 23

Organigrama de la Empresa Pas SRL., 2018



Fuente: Empresa Pas SRL.

Gerente General:

Es el representante legal de la empresa, quien planifica organiza y supervisa las actividades desempeñadas por sus colaboradores, se encarga de administrar el eficiente uso de los recursos, además de ser quien toma decisiones y realiza los cambios necesarios por el bienestar de la entidad.

Asesoría legal:

Es quien se encarga del asesoramiento legal y/o jurídico para la empresa, quien se encarga de analizar, crear y tramitar documentación y expedientes para la empresa, y dar soluciones a los problemas que la empresa presente.

Jefe comercial:

Es la persona encargada de definir el plan estratégico comercial, de captar nuevos clientes, manteniendo contacto directo con ellos para su negociación, de ampliar y reforzar los canales de venta, gestionando la puesta en marcha sobre las ventas de la empresa.

Contabilidad:

Lo integran la contadora, y asistente contable, la contadora es quien se encarga de gestionar la información financiera a través de los registros contables, estudia los estados financieros, certifica la planilla para el pago de impuestos y contribuye con la toma de decisiones que beneficien a la empresa. La asistente contable es el apoyo que recibe el contador para cumplir de manera eficiente y a tiempo con las obligaciones tributarias.

Tesorería:

Es la encargada de realizar y controlar las recaudaciones diarias de las ventas de sus diferentes actividades, controla el ingreso y salida de dinero de las cuentas bancarias de la empresa, y de la elaboración de cheques para cumplir con las obligaciones tanto administrativas como financieras. La tesorera también se encarga de la logística de la empresa.

Administración:

Es la persona que tiene a cargo al personal de venta del combustible, asignándoles los horarios y funciones a realizar, también se encarga de coordinar las ventas al contado y crédito con los clientes, de realizar las compras y pagos de combustible.

Créditos:

Es la persona encargada del ingreso y manejo del control de las ventas al crédito, emisión de reportes por clientes y verificación saldos y excedentes por cliente, así mismo se encarga de las facturaciones diarias.

Ventas:

Son las personas encargadas de realizar la venta diaria, en sus tres actividades, de mantener un trato cordial con los clientes.

C.3.3. Descripción del servicio

La empresa PAS SRL., ofrece servicios complementarios ofreciendo tres tipos de servicios que trabajan en conjunto como lo es brindar servicios venta de combustible al por mayor, venta de agregados (Afirmado, piedra base, hormigón, caolín, etc.) además de brindar servicio de transporte por carretera, como es el alquiler de su maquinaria.

Por ello se fijó en obtener un mayor crecimiento económico, que los llevó a ofrecer sus servicios y trabajar con entidades del estado, permitiéndoles iniciar su crecimiento comercial, a través de procesos de licitaciones tanto para la venta de combustible como la venta de materiales de construcción para obras designadas por el estado, además de entidades privadas en grandes cantidades.

C.3.4. Desarrollo de la Propuesta**Plan de acción:**

El objetivo principal de la propuesta es, que, a través de la auditoría financiera, la empresa Pas SRL., mejore de manera significativa la gestión de

cobranzas y se cumpla de forma transparente y eficiente con los objetivos de la entidad.

Objetivo 1. Desarrollar procedimientos de control interno para identificar riesgos que perjudiquen a la empresa a través de la planificación de auditoría

Análisis preliminar

Tiene como finalidad obtener un grado de conocimiento general de la empresa, para llegar a identificar las áreas críticas o de riesgo, basándose en cuestionarios para las áreas que intervienen en la cobranza.

I PLANIFICACIÓN

Tabla 27

Análisis Preliminar

Empresa:	Referencia:	
Gerente:	Desarrollado por:	Fecha:
R.U.C.:	Supervisado por:	Fecha:
Dirección:		

1. Objetivos

- Obtener la capacidad necesaria para analizar a la empresa.
- Efectuar un análisis interno y externo de cada elemento que influya en las actividades que desarrolla el giro de negocio.

Nº	Detalle	Elaborado Por:	Fecha	Ref. / Pt.
1	Elaborar la carta de compromiso			
2	Elaborar las preguntas para entrevistar al gerente y contador.			
3	Aplicación de la entrevista al gerente y contador			
4	Desarrollar el análisis de la entrevista para responder al objetivo.			
5	Solicitar la Estructura Organizacional de la empresa.			

Ítem 1.

Se mostrará un modelo de carta de compromiso elaborada por el auditor hacia la empresa como formalidad para el inicio de la planificación preliminar de la auditoría.

Tabla 28

Carta de Compromiso

Empresa:	Referencia:	
Gerente:	Desarrollado por:	Fecha:
R.U.C.:		
Dirección:	Supervisado por:	Fecha:

Fecha: Día – Mes - Año

Señor: Glen Suarez Ramos

Apoderado legal

Presente.-

De acuerdo con su solicitud que auditemos los Estados de Situación Financiera de la empresa PAS SRL, y de acuerdo a esto realizar una Auditoría Financiera de las Cuentas por cobrar comerciales al término del período 2018.

Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de verificar la razonabilidad de los estados financieros de su empresa.

Realizaremos la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, dichas normas, requieren que planteemos y desempeñemos la auditoría para obtener una evidencia razonable sobre los estados financieros y que estén libres de errores, contiene el examen, sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones en los estados financieros.

Atentamente

Auditor

Ítem 2 y 3.

Se mostrará la elaboración de preguntas y aplicación de la entrevista al gerente, (en nuestro caso apoderado) y contadora, para obtener la información básica y necesaria para la continuación de la planificación preliminar de la auditoria.

Tabla 29

Entrevista al Gerente

Empresa:		Referencia:	
Gerente:		Fecha:	
R.U.C.:		Desarrollado por:	Fecha:
Dirección:		Supervisado por:	Fecha:
Nombre del Entrevistado:		Cargo: Gerente	
Entrevistador:		Hora solicitada:	
Ítem.	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿La empresa cuenta con organigrama estructural?	Si ¿Por qué?	No
2	¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?	Si ¿Por qué?	No
3	¿Los objetivos de la empresa son alcanzables, medibles y bien comunicados en todas las áreas?	Si ¿Por qué?	No
4	¿Considera usted que la situación financiera de la empresa sería óptimo aplicando correctamente los procesos contables y financieros?	Si ¿Por qué?	No
5	¿Recibe oportunamente los estados financieros y demás informes para la toma de decisiones?	Si ¿Por qué?	No
6	¿Los Estados Financieros que proporciona contabilidad reflejan su real posición financiera?	Si ¿Por qué?	No

Tabla 30

Entrevista a la contadora

Empresa:	Referencia:	
Gerente:	Desarrollado por:	Fecha:
R.U.C.:	Supervisado por:	Fecha:
Dirección:		

Nombre del Entrevistado:	Cargo: Contador			
Entrevistador:	Hora solicitada:			
Ítems	Pregunta	Respuesta		Análisis
1	¿Los estados financieros son elaborados en las fechas requeridas con información oportuna?	Si	No	
		¿Por qué?		
2	¿Verifica y depura las cuentas contables que no están siendo utilizadas?	Si	No	
		¿Por qué?		
3	¿Controla el correcto registro de los auxiliares de contabilidad?	Si	No	
		¿Por qué?		
4	¿Supervisa la valuación de los inventarios de mercadería y efectúa los ajustes respectivos?	Si	No	
		¿Por qué?		
5	¿Asigna y supervisa las tareas y actividades realizadas por el asistente contable?	Si	No	
		¿Por qué?		
6	¿La empresa cuenta con un catálogo de cuentas y esta actualizado?	Si	No	
		¿Por qué?		
7	¿La empresa cuenta con un software actualizado que permita obtener reportes confiables y a tiempo?	Si	No	
		¿Por Qué?		

Ítem 4.

Después de aplicarse la entrevista al apoderado y contadora, se realizará un análisis de las respuestas obtenidas para responder el objetivo de la auditoria y se procederá a continuar con la planificación específica.

Ítem 5.

Se solicitará la Estructura Organizacional de la empresa para ver la distribución de las áreas.

Análisis Específico: Tiene como finalidad evaluar el sistema de control interno, calificando el riesgo de control por componente a través de un programa de auditoría.

Ítem 6.

Se elaborará y aplicaran cuestionarios de control interno por componente.

Tabla 31

Programa de planificación específica

Empresa:		REFERENCIA:		
Gerente:		Desarrollado por:	Fecha:	
R.U.C.:				
Dirección:		Supervisado por:	Fecha:	
1. OBJETIVOS				
<ul style="list-style-type: none">· Evaluar el sistema de Control Interno por componente· Calificar el riesgo de control por componente· Elaborar programas de auditoría				
Nº	Detalle	Elaborado por:	Fecha	Ref. / Pt.
6	Elaborar y aplicar cuestionarios de Control Interno por componente.			
7	Medir el nivel de confianza y riesgo de control.			
8	Elaborar el informe de hallazgos.			
9	Elaborar los Programas de Auditoría.			

Tabla 32

Evaluación del riesgo de control: Aspectos generales de la empresa

Empresa:	Ejecutado por:	Fecha:	Ref.
Gerente:			:
R.U.C.:	Supervisado por:	Fecha:	
Dirección:			

Nº	Preguntas	Respuestas			observación
		SI	No	N/A	
1	¿La empresa cuenta con un organigrama o esquema de la organización?				
2	¿Tiene la empresa un manual de organización y funciones?				
3	¿Están distribuyen las funciones por cada área?				
4	¿Las políticas, normas y procedimientos que se dan en el momento se comunican oportunamente entre el personal?				
5	¿Se selecciona al personal de acuerdo a su capacidad, para el desempeño del cargo?				
6	¿El sistema contable permite la preparación de los estados financieros de manera oportuna?				

Tabla 33

Cuestionario de Control Interno - Evaluación del riesgo de control: caja

Empresa:	Ejecutado por:	Fecha:	Re
Gerente:			f.:
R.U.C.:			
Dirección:	Supervisado por:	Fecha:	

Nº	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Se realizan arquezos sorpresivos a caja chica?				
2	¿El arqueo es realizado por un tercero ajeno al área de caja chica?				
3	¿Cuenta la empresa con normas de control interno para el manejo de las cuentas de caja chica y bancos?				
4	¿La función de caja es independiente de quien maneja la función de cobranza?				
5	¿Las recaudaciones del día son depositadas en su totalidad dentro de las 24 horas?				
6	¿Existe caja fuerte para la custodia de efectivo y sus documentos?				
7	¿Existe un fondo de caja chica para hacer frente a los pagos menores en efectivo?				

Tabla 34

Cuestionario de Control Interno-Evaluación del riesgo de control: Bancos

Empresa:	Ejecutado por:	Fecha:	Re
Gerente:			f.:
R.U.C.:	Supervisado por:	Fecha:	
Dirección:			

Nº	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Son respaldas por la gerencia cada una de las cuentas corrientes?				
2	¿Se establecen procedimientos para el manejo y control de los movimientos de la cuenta bancos?				
3	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensuales por un tercero ajeno a la función de caja?				
4	¿Existe un seguimiento constante de depósitos realizados en la cuenta bancaria?				
5	¿Los pagos a clientes son mediante cheques y emitidos a nombre del beneficiario?				
6	¿Se mantiene un registro de los cheques en libros auxiliares de bancos?				
7	¿Los desembolsos de caja chica están debidamente respaldados con sus comprobantes?				

Tabla 35

Cuestionario de Control Interno-Evaluación del riesgo de control: cuentas por cobrar

Empresa:	Ejecutado por:	Fecha:	Ref.:
Gerente:			
R.U.C.:			
Dirección:	Supervisado por:	Fecha:	

Nº	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Se revisan las cuentas por cobrar de manera periódica?				
2	¿Se establecen normas y procedimientos para la recepción, control y manejo de los ingresos dentro de la empresa?				
3	¿Se comunica contantemente a los clientes que mantiene saldos pendientes con la empresa?				
4	¿Se preparan periódicamente tablas de vencimiento para los saldos de cuentas por cobrar?				
5	¿Existen políticas definidas en cuanto a los tiempos o plazos de los créditos?				
6	¿El dinero recaudado por la venta, se deposita como máximo al día siguiente?				

Tabla 36

Cuestionario de Control Interno - Evaluación del riesgo de control: ventas

Cliente:	Ejecutado por:	Fecha:	Ref.:
Gerente:			
R.U.C.:			
Dirección:	Supervisado por:	Fecha:	

AUDITORIA FINANCIERA					
Nº	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	N/A	
1	¿Existen procedimientos específicos para examinar las transacciones de ventas?				
2	¿Realiza la empresa envió solo de los pedidos autorizados?				
3	¿Se supervisa la correcta emisión de facturas?				
4	¿Supervisa la empresa, basándose en pruebas, las sumas de los registros de ventas?				
5	¿La empresa coteja, los precios de facturas contra la lista de precios asignados por la misma?				
6	¿Se realiza un control numérico secuencial de las facturas y/o boletas por las ventas?				
7	¿Se elaboran reportes diarios de ventas sirviendo como informe para gerencia?				

Ítem 7.

Después de la aplicación de cada cuestionario se procederá a la evaluación del control interno para medir el nivel de confianza y riesgo de control. Para esto se realizará una posible calificación del nivel de confianza y riesgo que presenta la empresa.

Resultados De La Evaluación De Control Interno

Tabla 37

Calificación nivel de confianza y riesgo

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Bajo	Bajo
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderado Bajo
60% - 66%	Moderado	Moderado
67% - 75%	Moderado Alto	Moderado Alto
76% - 95%	Alto	Alto

Calificación Obtenida
Puntaje Optimo
Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Óptimo}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

Objetivo 2. Elaborar un programa de auditoria en la fase de ejecución que evidencie los hallazgos dentro del área de cobranzas.

Este objetivo es con la finalidad de identificar las pruebas que respalden los hallazgos encontrados, y a través de ello hacer un análisis horizontal y vertical de los estados financieros, para corroborar el estado de la cuenta a tratar.

II EJECUCIÓN

Tabla 38

Programa de Fase de Ejecución

Empresa:	Referencia:			
Gerente:	Desarrollado por:		Fecha:	
R.U.C.:	Supervisado por:		Fecha:	
Dirección:				
1. Objetivos				
· Consequir evidencia necesaria que sustente los hallazgos encontrados				
Nº	Detalle	Elaborado por:	Fecha	Ref. / pt.
10.	Aplicar las pruebas sustantivas y de cumplimiento establecidas en los programas de auditoria.			
11.	Preparar las cédulas y sub-cédulas de la cuenta a auditar.			
12.	Comprobar los saldos mostrados en el estado de situación financiera con lo encontrado al efectuar la auditoria.			
13	Efectuar un análisis horizontal y vertical de los estados financieros.			
14	Aplicar los ratios financiera para medir su rendimiento			

Ítem 8.

Se elaborará un informe después de identificado los hallazgos.

Tabla 39

Desarrollo y comunicación de hallazgos

Empresa:	Ejecutado por:	Fecha:	Ref.
Gerente:			:
R.U.C.:			
Dirección:	Supervisado por:	Fecha:	
<hr/>			
<hr/>			
Título			
<hr/>			
Condición:			
<hr/>			
Criterio:			
<hr/>			
Causa:			
<hr/>			
Efecto:			
<hr/>			
Conclusión:			
<hr/>			
Recomendación:			
<hr/>			
<hr/>			

Ítem 9.

Se elaborarán los Programas de Auditoría por área involucrada a las cuentas por cobrar

Tabla 40

Programa de auditoría en caja y bancos

Empresa :		Periodo:		
Cuenta: Caja y Bancos				
1. Objetivos de Auditoría				
<ul style="list-style-type: none">✓ Demostrar el efectivo real registrado en las cuentas bancarias y que en el balance estén comprendidos todos los fondos y depósitos disponibles.✓ Examinar el Sistema de Control Interno para el efectivo✓ Comprobar el uso y manejo correcto del efectivo✓ Demostrar la adecuada presentación en el balance general.				
2. Programa de Auditoría				
Nº	Detalle	Elaborado por:	Fecha	Ref./Pt.
1	Elaborar las cedula sumaria de Caja y Bancos.			
2	Ejecutar un arqueo de caja.			
3	Elaborar conciliaciones bancarias de considerando a todos los bancos con los que la empresa trabaja.			
4	Verificar los saldos contables de bancos.			
5	Verificar saldos contables de caja.			
6	Analizar los movimientos contables.			
7	Efectuar un seguimiento al saldo de los balances presentados.			
8	Realizar ajustes en el balance en caso existir			

Tabla 41

Programa de auditoría en cuentas por cobrar

Empresa :	Periodo:
Cuenta: Cuentas por Cobrar comerciales	

1. Objetivos de Auditoria

- Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.
- Comprobar si hay una valuación permanente respecto de intereses y reajustes del monto de las cuentas por cobrar para efectos del balance.
- Verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable.

2. Programa de Auditoria

Procedimiento	Elaborado por	Supervisado por	Ref. a P.T.
Verificar la existencia de un manual de funciones del personal que realiza el manejo de las cuentas por cobrar.			
Realizar un arqueo físico de los documentos que respalden los registros de cuentas por cobrar vs el listado analítico de las cuentas por cobrar a la fecha del balance			
Comprobar físicamente los documentos que sustenten las cuentas por cobrar tales como: títulos, cheques, letras y documentos por cobrar, investigando irregularidades			
Verificar que los datos de los deudores estén correctamente detallados como; nombre, RUC, domicilio fiscal, condición de habidos, etc.			
Comprobar la validez de los documentos y que reúnan los requisitos establecidos para los comprobantes de pago			
Verificar si existen documentos por cobrar a empresas vinculadas y determine el % de los mismos			
Indagar sobre el procedimiento de pago y condiciones sobre los que se realiza las transacciones entre empresas vinculadas			
Contrastar si todas las cuentas por cobrar, han sido enviados a instituciones financieras (como factoring).			
Verificar que las cuentas por cobrar fueron canceladas oportunamente, con atrasos, o si no llegaron a ser canceladas a tiempo.			

Verificar las amortizaciones de las cuentas por pagar

Seleccionar al azar número de documento por cobrar de clientes y comprobar que estén debidamente contabilizadas en los registros contables.

Analizar esta partida y conciliar su saldo con el mayor de cuentas por cobrar comerciales, otras cuentas por Cobrar y cuentas por cobrar diversas

Chequear si existen deudas para con la empresa de los propios trabajadores.

Comprobar que los montos cobrados por concepto de intereses hayan sido debidamente calculados.

Verificar la existencia de cuentas por cobrar a proveedores.

Revisar si existen cuentas por cobrar por parte de los accionistas.

Verificar si existen anticipos a proveedores.

Revisar la antigüedad de las cuentas por cobrar

Clasificar las cuentas por cobrar con más de seis meses de antigüedad

Analizar el procedimiento adoptado para determinación de las cuentas por cobrar dudosa

Revisar antecedentes y documentos de deudores incobrables para asegurarse que se usaron todas las instancias para su cobro.

Verificar que se haya utilizado el método adecuado para calcular la estimación de estos deudores.

Ítem 10.

Después de aplicado cada cuestionario de programa de auditoria, se obtendrán las pruebas, comprendidas en los programas de auditoria.

Ítem 11.

Se realizará la elaboración de cédulas y subcédulas de las cuentas de caja y bancos y cuentas por cobrar para auditar la información financiera.

Tabla 42

Cédulas sumaria caja y bancos

Razón Social:

CÉDULA SUMARIA						
Caja y Bancos			Elaborado por:	Supervisado por:	Fecha:	
Código	Detalle	Ref. P/T	Saldo año anterior	Saldo de Examen	Ajustes y/o reclasificación	Saldo según auditoria
Totales						

Tabla 43

Cedulas sumaria cuentas por cobrar

Razón Social:

CÉDULA SUMARIA						
Cuentas Por Cobrar			Elaborado por:	Supervisado por:	Fecha:	
Código	Detalle	Ref. P/T	Saldo año anterior	Saldo de examen	Ajustes Y/O reclasificación	Saldo según auditoria
Totales						

Ítem 13.

Después de la elaboración de las cedulas y subcedulas se llegará a comprobar los saldos del Estado de situación financiera con lo determinado por la auditoria.

Ítem 14.

Se elaborará el Análisis Horizontal y vertical de los Estados Financieros, para la medición porcentual y magnitud de cada cuenta.

Ítem 15.

Se realizará la medición de la situación financiera mediante indicadores, es decir ratios financieras para evaluar la rotación de las cuentas por cobrar.

Objetivo 3. Elaborar un informe de auditoría sobre las evidencias encontradas para comprobar la razonabilidad de los estados financieros.

Se elaborará un informe final sobre todo lo encontrado en las áreas analizadas para cumplir con el objetivo de la propuesta.

III. INFORME DE AUDITORÍA

Tabla 44

Fase comunicación de resultados

Empresa:	Referencia:			
Gerente:	Desarrollado por:	Fecha:		
R.U.C.:				
Dirección:	Supervisado por:	Fecha:		
1. Objetivos				
· Emitir un informe final.				
Nº	Detalle	Elaborado por:	Fecha	Ref. / Pt.
15	Elaborar el Informe de Control Interno.			
16	Presentar el Informe Final			

A continuación, se muestra un modelo de dictamen de Auditoría con salvedades aplicado a la Empresa Nacional de Autopista S.A y subsidiarias, como referencia a nuestro dictamen de auditoría.

Modelo de Dictamen de Auditoria

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señores
Accionista y Junta Directiva de
Empresa Nacional de Autopista, S.A. (ENA)

Opinión con Salvedad

Hemos auditado los estados financieros consolidados de **Empresa Nacional de Autopista S.A. (ENA) y Subsidiarias**, que comprenden el estado consolidado de situación al 31 de diciembre de 2017, y el estado consolidado de ganancias o pérdidas, el estado consolidado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las notas a los estados financieros consolidados, así como un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, excepto por los posibles efectos del asunto descrito en el párrafo sobre la base para opinión con salvedad, los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera consolidada de **Empresa Nacional de Autopista S.A. (ENA) y subsidiarias** al 31 de diciembre de 2017, y su desempeño financieros consolidado y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con las normas internacionales de información financiera (NIIF).

Base para la opinión con Salvedad

Con fecha 31 de marzo de 2017, se emitió una opinión con salvedad de los estados financieros consolidados de la compañía dado a que la Administración no había elaborado un análisis del posible impacto contable de los derechos de rellenos recibidos según la Adenda N°.4 al Contrato de Concesión N°.70-96, en el cual es Estado otorgó a la Compañía derechos de relleno en el lecho marino de hasta cuarenta (40) hectáreas, para habilitar, desarrollar y comercializar durante el periodo de la concesión y para que sirvan como fuente de financiamiento del proyecto de ampliación del Corredor Sur. Esta situación no fue regularizada al 31 de diciembre de 2017. Si hubiera sido posible completar nuestra auditoria sobre la contabilización de los derechos de rellenos recibidos, habrían llegado a nuestra atención asuntos que indicaran que podrían ser necesarios ajustes a los estados financieros consolidados.

Deloitte LATCO
Firma miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu
Limited

Tabla 45

Modelo de control interno

FORMATO INFORME DE AUDITORIA INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		Código: Versión: Fecha de Elaboración Vigente desde:
Fecha Programada de la Auditoria:		Del:
Área (s)/Actividades (es) y/Tarea(s) Auditada (s):		
Aspectos Generales del Proceso de Auditoria		
Objetivo		
Objetivos Específicos:		
Alcance (Informe Amplio):		
Metodología:		
Documentos de Referencia:		
Antecedente: Describir lo que motivó al realizar la auditoria)		
Desarrollo de la Auditoria:		
Hallazgos – Observaciones – Acciones de mejora		
Conclusiones		

Aprobado el __/__/__

Elaboró

Firma(s)

Nombre

Revisó

Firma

Nombre

Tabla 46

Presupuesto para la elaboración de la auditoría

Nombres y apellidos	Cargo	N° de horas	Costo/ horas	Total
CPC. Erika, Huamanchumo Torres	Supervisora	85	71.00	S/ 6,000.00
CPC. Nelba, Jara Hurtado	Jefe de comisión	69	58.00	4,000.00
CPC. Asistente	Asistente	57	32.00	1,800.00
		211	56.00	S/ 11,800.00

Tabla 47

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	Días Hábiles																	
	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	25	
Elaborar la carta de compromiso	X																	
Elaborar las preguntas para entrevistar al gerente y contador.		X																
Aplicación de la entrevista al gerente y contador			X															
Desarrollar el análisis de la entrevista para responder al objetivo.				X	X													
Solicitar la Estructura Organizacional de la empresa.						X												
Elaborar y aplicar cuestionarios de Control Interno por componente.							X	X										
Medir el nivel de confianza y riesgo de control.									X									
Elaborar el informe de hallazgos.										X								
Elaborar los Programas de Auditoria.											X	X						
Aplicar las pruebas sustantivas y de cumplimiento establecidas en los programas de auditoria.														X				
Preparación las cédulas y sub-cédulas de las cuentas a auditar.															X			
Comprobar los saldos mostrados en el estado de situación financiera con lo encontrado al ejecutar la auditoria															X			
Efectuar un análisis horizontal y vertical de los Estados Financieros.																X		
Medición de la situación financiera mediante indicadores.																X		
Elaborar el Informe de Control Interno.																	X	
Presentar el Informe Final																		X

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tiene por objetivo general, elaborar una propuesta de auditoría financiera a las cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa PAS SRL, Chiclayo, se obtuvo que la investigación si cumple con el objetivo, después de haber aplicado los instrumentos de investigación respectivos, nos permitió elaborar nuestra propuesta de auditoría financiera la misma que forma parte integrante del presente trabajo de investigación.

Estos instrumentos de investigación fueron validados por 2 expertos profesionales Contadores Públicos Colegiados quienes dieron su autorización para su aplicación, cuyos informes se adjuntan en los anexos respectivos. Asimismo, estos instrumentos fueron objeto de un análisis interno con el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyos resultados fueron, para la variable Auditoría financiera el instrumento de investigación dio como resultado 0.821 y para el instrumento de la variable gestión de cobranza 0.846, ambos parámetros indican que los instrumentos son muy confiables. Después de lo mencionado, se procede a discutir los objetivos específicos de la investigación.

Con relación al primer objetivo específico el cual consiste en verificar que las cuentas por cobrar comerciales se hayan registrado íntegramente por sus importes correctos en la empresa PAS SRL. Chiclayo, se determinó que las responsables de dicha función es la asistente contable, y contadora, la primera es la encargada de elaborar un registro de las cuentas por cobrar, habiéndose descargado previamente los depósitos por venta al crédito y la segunda de revisar y registrar contablemente todas las operaciones de venta, habiendo sido contabilizadas en su totalidad a través de los Registro de ventas e Ingresos y el libro diario; no obstante, no se utiliza ningún tipo de libro auxiliar que le permita llevar un control efectivo y eficiente del vencimiento de dichas cuentas.

Ante los resultados alcanzados se cotejó con los obtenidos de la investigación de Córdova (2017), en la que refiere en su borrador del informe, que al auditar los estados de situación financiera y de resultados, las cifras

reflejadas han sido presentadas razonablemente, en todos los aspectos importantes de la situación financiera de la Federación Ecuatoriana de Andinismo. Si bien es cierto al analizar el estado de situación financiera y el estado de resultados no se demuestran dificultades en su presentación, en la investigación si existen insuficiencias por lo mismo que no se presentaron el estado de evolución al Patrimonio, flujo de efectivo y las notas aclaratorias, estados importantes para el cumplimiento de las normas financieras.

Asimismo, se validó con la NIC 1 en el apartado 10 en la que señala un juego completo de los estados financieros, con los que la Federación Ecuatoriana de Andinismo está incumpliendo, impidiendo conocer la evolución de dichos estados. Por ello es necesario ejercer un mayor control el sinceramiento de las diversas partidas que conforman los estados financieros entre ellos las cuentas por cobrar comerciales, para que reflejen información objetiva, concordante con la realidad, tal como lo establece la NIC 1 en su apartado 15 que señala que los estados financieros deberán ser presentados razonablemente mostrando la situación y rendimiento financiero, así como también los flujos de efectivo de una entidad.

Con respecto al segundo objetivo específico; evaluar la gestión de cobranzas que realiza la empresa PAS SRL. Chiclayo, se determinó que la administradora es quien tiene a cargo la responsabilidad de supervisar al personal de créditos, y se percató que todos los miembros que conforman el área funcional de la empresa, son parte de los gestores la cobranza, pues no cuentan con un personal designado para cumplir realizar dicha función por lo mismo, no existe supervisión alguna hacia los gestores de cobranza, tampoco se emite ningún informes por la gestión realizada, mucho menos se analizan los indicadores económico financieros como; la rotación de las cuentas por cobrar, parámetro fundamental entre otros, para una gestión eficiente de la empresa.

Así corresponde con la investigación realizada por Yancce (2017), en donde la rotación de las cuentas por cobrar, además del periodo promedio de cobro, son los que inciden significativamente en la gestión de cobranza de la

empresa. Si bien es cierto esto influyen en la gestión de cobranza, existen otros factores mucho más importantes que afectan directamente, y es que, si la gestión de la empresa no está bien estructurada, implementada y no tiene un personal preparado para el desarrollo óptimo de sus funciones, será difícil hacer efectiva la recuperación de su dinero.

Por otro lado, el mismo hecho de no contar con el dinero oportuno pone en riesgo la supervivencia de la empresa, impidiéndole cumplir con sus obligaciones corrientes, tal como lo señalan Montaguano y Muentes (2017), donde el incremento de su cartera morosa, ha afectado la situación económica de la empresa, presentando problemas de liquidez y disminución de la capacidad de pago y que para prevenir la cartera vencida, proponen una reestructuración administrativa con la que coincido porque toda buena gestión necesita estar bien organizado, distribuido y bien implementado, si bien existen sistemas que le permite obtener a tiempo los vencimientos de créditos, estos necesitan ser manipulados por un personal capaz, que cumpla los objetivos de la empresa.

Por su parte en el tercer objetivo, diseñar una propuesta de Auditoría financiera de las cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa PAS SRL, Chiclayo, con relación a este objetivo se pone a consideración de los directivos de la empresa una propuesta de Auditoría Financiera que abarque de manera exclusiva el rubro de cuentas por cobrar con la finalidad de que dicha auditoría le permita mejorar la gestión de cobranzas, la misma que abarca los puntos básicos de una auditoría tales como la fase de planificación, ejecución y emisión del informe de auditoría.

En la fase de planificación se ha previsto un análisis preliminar de las generalidades de la empresa tales como el giro del negocio, su permanencia en el mercado, estatutos, organización jerárquica, accionistas, así como una evaluación de puntos clave del Control Interno específicamente de las cuentas por cobrar y sus áreas relacionadas tales como ventas, caja y bancos, a la vez determinar el grado de confianza y riesgo del control interno. En la fase de ejecución se debe aplicar procedimientos puntuales para una adecuada de las

mismas, finalmente se dan las pautas necesarias a tener en consideración para la emisión del informe o dictamen de auditoría con su correspondiente carta de control interno para una adecuada gestión de cobranzas de la empresa.

Así lo reafirmó Puzhi (2017), en la que en su aplicación de la auditoría financiera se tomó en cuenta las fases de planificación, ejecución e informe, considerando en la planificación preliminar, las generalidades de la empresa, así como también la aplicación de cuestionarios de control interno y programas de auditoría a las áreas esenciales a auditar, calificado a través de la matriz de nivel de confianza y riesgo y cédulas sumarias, previsto en una auditoría general a toda la empresa o ya sea a áreas específicas.

Por ello es de suma importancia la propuesta de una auditoría financiera a las áreas con dificultades, para analizar las deficiencias presentadas por la empresa. La aplicación de la propuesta va a determinar si los saldos finales de las cuentas por cobrar son legítimos y si tienen origen en operaciones de ventas, se va a comprobar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden, es decir, informar de manera precisa al directorio. De igual manera, incide aportando una confianza en la gestión de cobranza, mediante la prevención de riesgos en colocación y desempeño de las cuentas por cobrar por el crédito.

Al concluir la discusión, cabe mencionar las limitaciones que se presentaron en el transcurso del desarrollo de la investigación, ocasionadas por el Covid-19, pandemia a nivel mundial, en la que el Gobierno del Perú, tuvo que obligarse a declarar confinamiento, y en la empresa en la que laboro no fue factible continuar con las actividades de investigación, impidiendo acudir al centro de trabajo y, por lo tanto, obtener acceso a la documentación, siendo los medios utilizados; correo electrónico, y WhatsApp.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación tiene por objetivo general, elaborar una propuesta de auditoría financiera a las cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa PAS SRL, Chiclayo, se concluye que al haberse determinado los riesgos ocasionados por dicha gestión, se desarrolló la propuesta de auditoría financiera en las cuentas por cobrar que permita mejorar su gestión; dicha propuesta abarca las tres fases de la auditoría, como lo son; planificación, el desarrollo y presentación del informe, la misma que se dispone a presentar a los directivos de empresa.

En el primer objetivo específico, el cual consiste en verificar que las cuentas por cobrar comerciales se hayan registrado íntegramente por sus importes correctos en la empresa PAS SRL., Chiclayo, se concluye que la empresa a través del área de contabilidad, ha cumplido con registrar la totalidad de dichas cuentas, lo que no se analiza son los vencimientos de la cartera de crédito, razón por la cual gran parte de ellas presentan un porcentaje que sobrepasan su límite de 5 años sin ser canceladas, y que en los estados financieros no se han considerado como incobrables dado el tiempo transcurrido.

El segundo objetivo específico, evaluar la gestión de cobranzas que realiza la empresa PAS SRL., Chiclayo, se concluye que ésta adolece de deficiencias, causadas por no determinarse en su momento, quien debe realizar la cobranza respectiva, por lo que actualmente dicha función lo realizan tanto el personal de créditos, como el área comercial, sin que exista una adecuada supervisión. Asimismo, no se emiten ningún tipo de informes al ejercer la cobranza, tampoco se realiza un análisis periódico del estado en la que éstas se encuentran, mucho menos se efectúa un análisis de los ratios económico-financiero.

El tercer objetivo específico, diseñar una propuesta de Auditoría financiera de las cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa PAS SRL, Chiclayo. Se está poniendo a consideración de los directivos de la empresa una propuesta de Auditoría Financiera que abarque de

manera exclusiva el rubro de cuentas por cobrar, que permita elaborar los ajustes correspondientes y depurar los saldos de dichas cuentas, de tal forma que se revelen en los estados financieros de la empresa los saldos reales.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la empresa, evalúen considerar la auditoría de las cuentas por cobrar que se ha propuesto en la presente investigación con el propósito de mejorar la gestión de cobranzas permitiendo sincerarlas, estableciendo los ajustes necesarios con el fin de que se revele en los Estados Financieros.

Asimismo, el área de contabilidad de la empresa debe ejercer un mayor control de las cuentas por cobrar, específicamente en la supervisión de los vencimientos de la cartera de créditos; por lo que es necesario implementar el libro auxiliar, "Control de vencimientos de cuentas por cobrar", para que la gestión de cobranza se realice de manera oportuna, y se tomen a tiempo, las medidas adecuadas para no acumularse de cuentas de cobranza morosas.

Además, Contabilidad debe ejercer su juicio profesional para evaluar las pérdidas ocasionadas por el deterioro de las cuentas por cobrar; por ello es necesario que dichas cuentas se clasifiquen en cobrable e incobrable, teniendo en cuenta las condiciones actuales del cliente, para considerar provisionarlas y castigarlas dado el tiempo transcurrido, siendo estas necesarias para sincerar las cifras que se registran en los Estados financieros.

El Gerente General de la empresa debe reestructurar y delimitar las funciones del personal del área de créditos y cobranzas con el propósito de mejorar la gestión de cuentas por cobrar, asimismo es determinante que se implementen instrumentos de gestión tales como ; un manual de organización y funciones, reglamento interno y diseñar políticas de crédito y cobranzas; este último, con el fin de establecer los techos o límites de créditos y así evaluar al cliente previo al otorgamiento del mismo, para no tener en lo sucesivo dificultades en la recuperación de la cartera que generen problemas de liquidez a la empresa.

De ser factible la propuesta de auditoría financiera, se recomienda al área de créditos y al personal de cobranzas brindar todas las facilidades necesarias

a los auditores, en la aplicación de los procedimientos establecidos en el diseño de la auditoría financiera de las cuentas por cobrar, determinando su cobrabilidad en base a la antigüedad, historial crediticio y de pagos de los clientes morosos, gestiones realizadas, así como establecer los ajustes necesarios para que las cuentas por cobrar tanto con empresas relacionadas como de terceros, se revelen con objetividad en los estados financieros.

Se recomienda a los futuros investigadores continuar con estudios relacionados a la auditoría financiera de cuentas por cobrar, referente a la NIA 805, donde determina que solo se puede auditar a una cuenta específica de los estados financieros, con esto contribuirán en el mejoramiento de la funcionalidad de las áreas que intervienen, ayudando a que el proceso venta y por lo tanto el de cobranzas sea el más eficiente.

REFERENCIAS

- ABA. (2013) Auditor's Letter Handbook: *Audit Responses Committee*. (2da. Ed.)
<https://search.proquest.com/legacydocview/EBC/1831370?accountid=37408>
- AICPA (2016) Key Concepts Underlying the Auditor's Risk Assessment Process. *Assessing and Responding to Audit Risk in a Financial Statement Audit*. (Pág.31).
<https://books.google.com.pe/books?id=vh1KDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Adukia, R. y Aggarwal, A. (2019) *Audit Cycle. A Sneak Peek Into The Auditing World*. Walnut Publication (Pag. 19 – 221)
<https://books.google.com.pe/books?id=bEXODwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=audit%20evidence%20type%20book&hl=es&pg=PA16#v=onepage&q=audit%20evidence%20type%20book&f=true>
- Alva. M. (08 de mayo 2019) Entidades financieras ya evalúan pupilas de clientes para prestarles. *Gestión*. <https://gestion.pe/tecnologia/entidades-financieras-evaluan-pupilas-clientes-prestarles-266233-noticia/>
- Álvarez, J. (2017). *Auditoría Financiera de acuerdo a las NIA*. Asesor Empresarial.
- Andrade, P. A. (julio de 2017) *Ratios o razones financieras*. Contadores y Empresas. Gaceta Jurídica, (Pag. 54). <http://hdl.handle.net/10757/622323>
- Apaza, M. (2015). Fases o etapas de la Auditoria de estados financieros. Pacifico Editores SAC. (1era. ed.), *Auditoria Financiera Basada en las Normas Internacionales de Auditoria* (pág. 303-414).
- Arcoraci, E. (septiembre, 2013). *Ratios Financieros*. (pág. 4-5, 12). <https://bit.ly/397FOFN>

Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La Población de estudio. *Revista Alergia*.
https://www.researchgate.net/publication/322345752_El_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_estudio

Arroyo, R. (11 de mayo del 2017). Crearán oficina de ejecución coactiva en la gerencia de trabajo de Lambayeque. *Rpp. Noticias*.
<https://rpp.pe/peru/lambayeque/crearan-oficina-de-ejecucion-coactiva-en-la-gerencia-de-trabajo-de-lambayeque-noticia-1050033>

Baena, G. (2014). Importancia de Investigación Científica y su Impacto Social. *Metodología de la Investigación, Serie Integral Por Competencias* (1era ed.). Grupo Editorial Patria. (pág. 12).
<https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074384093.pdf>

Baena, G. (2017). Introducción a la Metodología de la Investigación. *Metodología de la Investigación, Serie Integral Por Competencias* (3era ed.). Grupo Editorial Patria. (pág. 36).
<https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074384093.pdf>

Barrios, L. (24 de julio del 2017). Falta de acervo contable y análisis impidió opinar de auditoría en MPCH. *La República*.
<https://larepublica.pe/sociedad/1065638-falta-de-acervo-contable-y-analisis-impidio-opinar-de-auditoria-en-mpch/>

Blanco, Y. (2015). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. (2da ed.)
<https://bit.ly/2DKaz7R>

Bragg, S. (31 de October del 2018). AccountingTools: Accounting cpe courses & books. <https://www.accountingtools.com/articles/2017/5/7/auditors-opinion>

- Brunelli, S. (2018). *Audit Reporting for Going Concern Uncertainty - Global Trends and the case study of Italy*. (1st ed.). Springer Briefs in Accounting. Pag. 120.
<https://bit.ly/2Wwasn1>
- Campos, A., Castañeda, A., Holgín, F., López, A. y Tejero, A. (2018). *Auditoria de los estados financieros y su documentación Con énfasis en riesgos*. (1ra. ed.)
<https://bit.ly/3fHCovC>
- Chuprunov, M. (2013) *The Auditor is Coming: When, Why, and How to Cope Auditing and GRC Automation in SAP*. Springer. (pág. 19-21).
<https://link.springer.com/content/pdf/bfm%3A978-3-642-35302-4%2F1.pdf>
- Cipriano, K. (2016). *La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito - Región Lambayeque-2013*. [Tesis Post grado, Universidad Nacional de San Marcos]. Repositorio Institucional. UNSM <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4667>
- Córdova, A. (2017). *Auditoría Financiera a la federación Ecuatoriana de Andinismo para determinar la razonabilidad de los estados financieros, periodo 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3591/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0009.pdf>
- D'Cruz, L. C. (2012). *Decisiones Financieras*. D'Cruz. Graphicom Impresiones E.I.R.L.
- De Los Ángeles, L (2017). *Particularidades de la auditoría financiera cuando la entidad utiliza computación en la nube. Análisis basado en la experiencia de auditores de la República Argentina* [Tesis doctoral, Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3jcx6KN>
- Díaz, Y. (2019). *Auditoría administrativa para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa servicio de cobranzas integrales B & S S.A.C. de la Sede Pimentel-*

2018. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel].
Repositorio Institucional. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6232>.

Dun M. (2013). How to write your Credit Policies. (1st. Ed.). *Credit and Collections: A Business Perspective*. (Page. 7-8). Cambridge Scholars.
<https://books.google.com.pe/books?id=Rb4wBwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PR3#v=onepage&q&f=true>

El Economista (05 de abril del 2016) *Acciones contra el abuso de los despachos de cobranza de EU*.
<https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Acciones-contr-el-abuso-de-los-despachos-de-cobranza-de-EU-20160405-0146.html>

Espino, G. M. (2014). La auditoría como actividad profesional, características e implicaciones éticas. Grupo Editorial Patria. (1ra. ed.). *Fundamentos de auditoria*. (Pág. 6).

Estupiñan, G. R. (2015). El Modelo Coso I. Ecoe Ediciones. (2da. ed.). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoria interna*. (pág. 35-40).
<https://bit.ly/2ZE5arG>

Flores. (2015). Ratios Financieros. (1era. ed.) Instituto Pacifico SAC. *Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. (Pág. 65-67).

Giove, F. (2015) Auditor's Opinions. *The Essentials of Auditing: Quich Access to the Important facts and concepts*. Research & Education Association. (Pag. 5-6)
<https://bit.ly/2Wv0wua>

Goel, S. (2015) *Financial Ratios*. Business Expert Press. ProQuest Ebook Central,
<https://search.proquest.com/legacydocview/EBC/4307179?accountid=37408>

Gregory V. (2019) *Collection Development Policies*. (Second. ed.). *Collection Development and management*. Library of Congress Cataloging in Publication Data. (page. 35). <https://bit.ly/397pi8x>

Hanco, N. (27 de diciembre de 2018). Emecsa arroja pérdida de 19 mil soles en la gestión de Calisaya. *El Correo*. <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/emecsa-arroja-perdida-de-19-mil-soles-en-la-gestion-de-calisaya-861334/>

Haro, D. Y Rosario, D. (2017). Concepto y objetivo de la gestión circulante. Gestión del activo corriente, Editorial Universal de Almería, 2017, *Definición de cuentas por cobrar y Gestión de cuentas por cobrar* (T.D N° 14). *Gestión Financiera*, (págs. 12 – 28). <https://bit.ly/3joDFu2>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta. Ed.). Editorial Mc Graw Hill. <https://bit.ly/2OCdpxU>

Hopkin P. (2018). Approaches to defining risk, Inherent level of risk. In P. Holpin (5th. Eds), *Fundamentals of risk management: Understanding, evaluating and implementing effective risk management*. NY: Kon (págs. 19). <https://bit.ly/2DQ4max>

Iverson, A. (2018). Plan audits: What is that auditor thinking? *Journal of Pension Benefits*, 25(2), 40-43. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1989496587?accountid=37408>

Johnson, R. y Wiley, L. (2016). The auditor's report on internal control over financial reporting. (Third. Ed.). *Auditing a practical approach with data analytics*. (Pag. 1-26). <https://bit.ly/30gUVIO>

Jain, P. (2018). Internal control. (Twenty Third. Ed.), *Auditing Made Easy* (págs.89). https://books.google.com.pe/books?id=poKVDwAAQBAJ&lpg=PA1&ots=qWzznqSNI_p&dq=Auditing%20Made%20Easy%20for%20jain&hl=es&pg=P

A1#v=onepage&q&f=false.

Jus, M. (2013). What is credit insurance and what does it offer? *Crédit insurance*.

(págs.17). Academic Press.

https://books.google.com.pe/books?id=o4cfZ7L3awC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Kumar, R. y Sharma, V. (2015). Audit working papers (3rd. ed.). *Auditing: Principles and practice, Based on the Companies Act, 2013*. (págs 56)

https://books.google.com.pe/books?id=-DK-CAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Lara, V., Brucil, A. y Saráuz. (2019) *Auditoria Financiera*. (Digital ed.), (págs.53– 54).

https://issuu.com/utnuniversity/docs/ebook_auditoria_financiera

Matés, P. (27 de Setiembre de 2019). Una auditoria de las brigadas verdes descubre 153,000 gastados en cheques al portador sin justificar. *Ceutaldia*.

<http://www.ceutaldia.com/articulo/politica/auditoria-brigadas-verdes-descubre-150000e-gastados-cheques-portador-ustificar/20190927220026207533.html>

Mef (2020). Presentación razonable y cumplimiento de las NIIF. Apartado 15. *NIC*

1 Presentación de Estados Financieros.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/SpanishRedBV2019_NIC01_GVT.pdf

Mendoza, A.F., Mendoza, L.F., & Cerquera, H. (2017). *La auditoría financiera y su influencia en el sector empresarial*.

<https://www.semanticscholar.org/paper/La-auditor%C3%ADa-financiera-y-su-influencia-en-el-MendozaMendoza/4f5492d990495777e47d6f7eb5fbb08c2d36ebaf>.

Montaguano y Muentes. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco S. A. para prevenir la cartera vencida*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil,]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20709>.

Morales, C., y Morales, C. (2014). Administración de la cobranza. (1era ed.). Patria, S.A. *Crédito y Cobranza*. (págs. 146 y 153).
<https://drive.google.com/file/d/0B9FIUGP8i39rN2owZ192VGpMckU/view>

Paredes, S. J. (2014). Fases de auditoria, sus técnicas, procedimientos, evidencia y muestreo estadístico, *Ejecución o trabajo de campo*. En S. J. Paredes. *Auditoria I. Unión de la Universidad Peruana Unión*. (págs.56 Y 57)
<https://es.slideshare.net/masterx07/01-auditora-i-64103966>

Puzhi, A. (2017). *Auditoría financiera en los Estados Financieros a la empresa Serviespaña S.A. en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador]. Repositorio Institucional.
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6822/1/12794.pdf>

Ramírez, Z. (18 de Julio de 2019). Proponen restringir llamadas telefónicas para cobranza de deudas. *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/proponen-restringir-llamadas-telefonicas-cobranza-deudas-273476-noticia/>.

Ramos, Y. (2017). *Auditoría financiera y su incidencia en las cuentas por cobrar de las compañías de seguro distrito de San Isidro, año 2016*. [Tesis de bachiller inédito, Universidad Cesar vallejo, Lima]. Repositorio Institucional.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13197/Ramos_AYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Samillán y Gonzales (2017). “*Mejora de los Sistemas de Gestión de Cobranza a los Usuarios de Epsel S.A. del Distrito de Chiclayo – 2015*”. [Tesis de pregrado.

Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo]. Repositorio Institucional. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/990>.

Saucedo, V. (2018). *Auditoría Financiera del capital de trabajo en Pymes. Evaluación integral para su negocio.* (1ra. ed.). <https://books.google.com.pe/books?id=eD2dDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Shoaf, V. (2014). *Financial Statements. Encyclopedia of Business and Finance*, (3rd ed.), vol. 1, Macmillan Reference USA, 2014, (pages. 333). Galee Books. <https://link.gale.com/apps/doc/CX3727500143/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=8dac5e3c>.

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*, Morata. <https://bit.ly/32qz1pj>

Tapia, I., Guevara, R.; Castillo, P., Rojas, T. Y Salomón. D. (2016). *Fundamentos de auditoria. Aplicación práctica de las normas internacionales de auditoria.* <https://bit.ly/2OBZ0lj>

Ulloa, C. y Valencia, A. (2017). *La auditoría financiera y su contribución al control interno contable del colegio de biólogos de la libertad, Trujillo-2016.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3fEwBHr>

Valencia plaza (20 de setiembre de 2019). Las empresas valencianas salen más fortalecidas de la crisis: crecen un 17% en ventas y un 40% en beneficios. *La Vanguardia.* <https://valenciaplaza.com/las-empresas-valencianas-salen-mas-fortalecidas-de-la-crisis-crecen-un-17-en-ventas-y-un-40-en-beneficios>.

Wiley. (2017). Risk assessment procedures and related activities. (1st Ed.) *Practice Aid: Audit and Accounting Manual*, 2017.

Yancce, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].

Repositorio

Institucional.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zarnosky, S., Evans, G. (2019). *Collection Assessment/Evaluation (Seventh Ed.)*.

Collection Management Basics. Library and information science text series.

<https://bit.ly/32sMTz9>

Zevallos, E. (2014). *Ratios Financieros (1ra. Ed.) Contabilidad General. Teoría y Práctica*. (Pag.516).

ANEXOS

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Nosotras, Erika Yanina Huamanchumo Torres, identificado con DNI N° 44418140 y Nelba Jara Hurtado, identificada con DNI N° 47758114, alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad del Programa Académico profesional para Adultos de la Universidad Cesar Vallejo, filial Chiclayo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación / Tesis titulado “Auditoría Financiera en cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas de La Empresa PAS S.R.L., Chiclayo”, son:

1. De nuestra autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 18 de Julio del 2020

Huamanchumo Torres Erika Yanina
DNI: 44418140

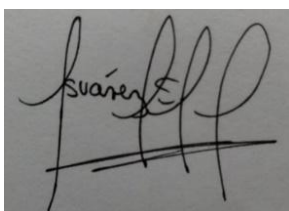
Jara Hurtado Nelba
DNI: 47758114

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA ASESORA

Yo, Liliana Del Carmen Suárez Santa Cruz, identidad con DNI N° 41837348, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Contables, Escuela Profesional de Contabilidad del programa Académico Profesional para Adultos de la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo, revisora del Trabajo de Investigación / Tesis titulado “Auditoría Financiera en cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas de La Empresa PAS S.R.L., Chiclayo”, de los estudiantes Erika Yanina Huamanchumo Torres y Nelba Jara Hurtado, constato que la investigación tiene un índice de similitud 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 18 de Julio del 2020.



Liliana Del Carmen Suárez Santa Cruz
DNI N° 41837348

Matriz de operacionalización de variables

Variable Independiente 1: Auditoría Financiera

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS / PARÁMETROS	ESCALA/NIVEL ES DE MEDICIÓN
Variable Independiente Auditoría Financiera	El Auditor revisará y emitirá una opinión si los estados financieros han sido preparados de acuerdo a los materiales, de conformidad con el marco de Información financiera. (Tapia, et al, 2016)	La auditoría financiera se mide a través de las fases de planeación, ejecución e informe. (Apaza 2015).	Planeación	Plan Global de Auditora	¿Se ha realizado alguna auditoria en la empresa? ¿Porque? ¿Qué tipo de Auditoria fue aplicada? ¿Qué hallazgos se encontraron en dicha auditoria? ¿Cuáles fueron las medidas adoptadas después de la auditoria? ¿De qué manera han contribuido esas medidas con la empresa? ¿Actualmente se siguen aplicando dichas medidas? ¿Por qué? ¿Cómo se viene realizando la gestión de cobranza en la empresa? ¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa? ¿Cree Ud. pertinente realizar una auditoría financiera a las cuentas por cobrar? ¿Por qué?	Ordinal
				Memorándum de planeación	Evaluación del riesgo global de auditoria	¿En la empresa Pas, existe un código de ética y valores que sea reconocido por los colaboradores que realizan la gestión de cobranza? ¿El personal que realiza la gestión de Cobranza reúne las cualidades y destrezas para desempeñar correctamente esta función? ¿Existe un manual que explique claramente las responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas? ¿Existe una comunicación efectiva entre los gestores de cobranzas para facilitar una adecuada coordinación y alcanzar los objetivos del área? ¿La administración mantiene una vigilancia constante y oportuna de la gestión de cobranza? ¿La empresa PAS cuenta con un software de cuentas por cobrar para su control y notificación de vencimientos? ¿Existen políticas de créditos y cobranzas?

¿Se realizan arqueos periódicos y sorpresivos en cuentas por cobrar?
 ¿Los gestores de cobranza preparan informes diarios sobre el avance de su gestión?
 ¿La administración prioriza la cobranza teniendo en cuenta el vencimiento de la deuda?
 ¿Existen procedimientos establecidos para el tratamiento de las cuentas por cobrar en estado morosidad?
 ¿La cobranza Morosa se clasifica en cobrable e incobrable?

Diseño del programa de auditoria

Ejecución Pasos básicos a seguir en la ejecución de la auditoria
 Evidencia de auditoria
 Determinación del muestreo
 Preparación de papeles de trabajo.
 Supervisión de auditoria
 Desarrollo de hallazgos
 Carta de representación a la administración.

Informe Conclusiones
 Dictamen de auditoria
 Informe del auditor

Apaza, M. (2015). Fases o etapas de la Auditoria de estados financieros. Pacifico editores SAC. (1era. ed.), *Auditoria Financiera Basada en las Normas Internacionales de Auditoria* (pág. 303-414).

Tapia, I., Guevara, R.; Castillo, P., Rojas, T. Y Salomón. D. (2016). *Fundamentos de auditoria. Aplicación práctica de las normas internacionales de auditoria.*
<https://bit.ly/2OBZ0lj>

Variable Dependiente 2: Gestión de Cobranzas

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/S/PARAMETROS	ESCALA/NIVELES DE MEDICIÓN
Variable Dependiente Gestión de Cobranzas En la Gestión de Cuentas por cobrar, Es el crédito que se le otorga a sus clientes y por el que ha de soportar un riesgo. (Haro, Rosario, 2017).		La gestión de cobranzas se mide mediante la gestión de cuentas por cobrar, fases de cobranza y tipos de cobranza (Morales, 2014)	Gestión de cuentas por cobrar	Compras por volumen Clientes reconocidos Dominio del cliente Por el ciclo del negocio del cliente	Considerando el volumen de compra ¿Se evalúa ofrecer un crédito al cliente? Cuándo los clientes tienen un buen historial crediticio ¿Se les vende con cierto margen de crédito? ¿La empresa acepta las condiciones de compra de un cliente, al tener este un alto poder de negociación? ¿La empresa realiza sus cobranzas de acuerdo al ciclo operativo y financiero del cliente, sabiendo que les pagará cuando tenga efectivo disponible al final del ciclo de operación?	Ordinal
			Fases de Cobranza	Prevención Cobranza Recuperación Extinción	¿La empresa Pas S.R.L. toma acciones preventivas para evitar el incumplimiento del pago de un cliente? ¿La empresa Pas realiza la cobranza respectiva antes de que se le aplique el interés por deuda a sus clientes? ¿La empresa PAS S.R.L. toma acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en periodos de morosidad prolongados? ¿La empresa PAS SRL, controla y registra los pagos totales y/o parciales efectuados por sus clientes? ¿La empresa PAS? S.R.L realiza un sinceramiento de sus cuentas por cobrar?	Ordinal
			Tipos de Cobranza	Cobranza normal Cobranza preventiva Cobranza administrativa Cobranza domiciliaria	¿Al momento de cancelar el crédito, se entrega la factura cancelada? ¿Las cobranzas de facturas por crédito se realizan antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o mediante correo electrónico? ¿La cobranza no cancelada en su vencimiento tienen un periodo de gracia? ¿Cuando un cliente no está al día en sus pagos ¿Se le realiza alguna visita a su domicilio?	Ordinal
			Ratios Financieros	Estado de situación financiera Estado de resultados	Ratios de liquidez y de gestión o actividad	

Instrumentos de recolección de datos

Encuesta, Entrevista y Análisis Documental

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA VARIABLE

AUDITORIA FINANCIERA EN LA EMPRESA PAS S.R.L.

Entidad : Empresa PAS S.R.L.
Unidad Territorial : Chiclayo
Fecha de aplicación :
Nombre del Entrevistado : Glen Carlos Suarez Ramos
Función : Apoderado - Administración - Legal

Sr. Apoderado de la Empresa PAS SRL, mucho agradezco en responder las preguntas planteadas en el presente cuestionario para la elaboración de nuestro Informe de investigación denominada: Auditoria Financiera en cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas de la Empresa PAS S.R.L.

OBJETIVO: Conocer acerca de Plan global de auditoria

PREGUNTAS

1. ¿Se ha realizado alguna auditoria en la empresa? ¿Por qué?

.....
.....

2. ¿Qué tipo de auditoria fue aplicada?

.....
.....

3. ¿Qué hallazgos se encontraron en dicha auditoria?

.....

.....

4. ¿Cuáles fueron las medidas adoptadas después de la auditoría?

.....

.....

5. ¿De qué manera han contribuido esas medidas con la empresa?

.....

.....

6. ¿Actualmente se siguen aplicando dichas medidas? ¿Por qué?

.....

.....

7. ¿Cómo se viene realizando la gestión de cobranza en la empresa?

.....

.....

8. ¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa?

.....

.....

.....

9. ¿Cree Ud. pertinente realizar una auditoría financiera de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

.....

.....

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE AUDITORIA FINANCIERA DE LA EMPRESA PAS S.R.L

Estimado Sr. Sra.:

Solicitamos su apoyo para recabar información que servirá para la elaboración de nuestro proyecto de investigación denominada: Auditoría Financiera En Cuentas Por Cobrar Comerciales Para Mejorar La Gestión De Cobranzas De La Empresa PAS S.R.L., Chiclayo, a ser presentada ante la Universidad Cesar Vallejo. La información que nos brinde tiene carácter reservado.

¡Gracias anticipadas por su amable colaboración!

OBJETIVO: Evaluar el control interno de la empresa PAS S.R.L, Chiclayo.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta: Sexo: M ()

F()

TA	A	I	D	TD
Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

		TA	A	I	D	TD
1.	En la empresa PAS existe un código de ética y valores que sea reconocido por los colaboradores que realizan la gestión de cobranza.					
2.	El personal que realiza la gestión de Cobranza reúne las cualidades y destrezas para desempeñar correctamente esta función.					
3.	Existe un manual que explique claramente las responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas.					
4.	Existe una comunicación efectiva entre los gestores de cobranzas para facilitar una adecuada coordinación y alcanzar los objetivos del área.					
5.	La administración mantiene una vigilancia constante y oportuna de la gestión de cobranza.					

6.	La empresa PAS cuenta con un software de cuentas por cobrar para su control y notificación de vencimientos.					
7.	Existen políticas de créditos y cobranzas.					
8.	Se realizan arqueos periódicos y sorpresivos en cuentas por cobrar.					
9.	Los gestores de cobranza preparan informes diarios sobre el avance de su gestión.					
10.	La administración prioriza la cobranza teniendo en cuenta el vencimiento de la deuda.					
11.	Existen procedimientos establecidos para el tratamiento de las cuentas por cobrar en estado morosidad.					
12.	La cobranza Morosa se clasifica en cobrable e incobrable.					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA EMPRESA PAS S.R.L

Estimado Sr. Sra.:

Solicitamos su apoyo para recabar información que servirá para la elaboración de nuestro proyecto de investigación denominada: “Análisis y Evaluación de las cuentas por cobrar para mejorar la Rentabilidad de la empresa PAS SRL, Chiclayo”, a ser presentada ante la

Universidad Cesar Vallejo. La información que nos brinde tiene carácter reservado.

¡Gracias anticipadas por su amable colaboración!

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1. Considerando el volumen de compra ¿Se evalúa ofrecer un crédito al cliente?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. Desconoce

Justifique su respuesta

2. Cuándo los clientes tienen un buen historial crediticio ¿Se les vende con cierto margen de crédito?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. Desconoce

Justifique su respuesta

3. ¿La empresa acepta las condiciones de compra de un cliente, al tener este un alto poder de negociación?

a. Sí

b. No

c. Desconoce

Justifique su respuesta

4. ¿La empresa realiza sus cobranzas de acuerdo al ciclo operativo y financiero del cliente, sabiendo que les pagará cuando tenga efectivo disponible al final del ciclo de operación?

a. Sí

b. No

c. Desconoce

Justifique su respuesta

FASES DE COBRANZA

5. ¿La empresa Pas S.R.L. toma acciones preventivas para evitar el incumplimiento del pago de un cliente?

a. Sí

b. No

c. Desconoce

Justifique su respuesta

6. ¿La empresa Pas realiza la cobranza respectiva antes de que se le aplique el interés por deuda a sus clientes?

a. Sí

b. No

c. Desconoce

Justifique su respuesta

7. ¿La empresa PAS S.R.L. toma acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en periodos de morosidad prolongados?

- a. Sí
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta

8. ¿La empresa PAS S.R.L. controla y registra los pagos totales y/o parciales efectuados por sus clientes?

- a. Sí
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta

9. ¿La empresa PAS? S.R.L realiza un sinceramiento de sus cuentas por cobrar?

- a. Sí
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta

TIPOS DE COBRANZA

10. ¿Al momento de cancelar el crédito, se entrega la factura cancelada?

- a. Sí
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta

11. ¿Las cobranzas de facturas por crédito se realizan antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o mediante correo electrónico?

- a) Sí
- b) No
- c) Desconoce

Justifique su respuesta

12. ¿La cobranza no cancelada en su vencimiento tienen un periodo de gracia?

- a) Sí
- b) No
- c) Desconoce

Justifique su respuesta

13. Cuando un cliente no está al día en sus pagos ¿Se le realiza alguna visita a su domicilio?

- a) Sí
- b) No
- c) Desconoce

Justifique su respuesta

Confiabilidad de los instrumentos

Control Interno:

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	12

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	5	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	5	100.0

Gestión de cobranza:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	13

Validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

.....

Presente

Asunto: Validación De Instrumentos A Través De Juicio De Experto.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del X ciclo de la carrera de contabilidad requiero validar los instrumentos con los cuales se recoge la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título de “Auditoría Financiera en cuentas por cobrar comerciales para mejorar la gestión de cobranzas de la Empresa PAS S.R.L., Chiclayo”

El título de nuestra investigación es: “Auditoría Financiera En Cuentas Por Cobrar Comerciales Para Mejorar La Gestión De Cobranzas De La Empresa PAS S.R.L., Chiclayo” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Anexo 1: Carta de presentación

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Jara Hurtado Nelba
47758114



Huamanchumo Torres Erika Y.
44418140

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: AUDITORIA FINANCIERA

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		1		2		3		
	DIMENSIÓN 1: Plan Global de Auditoria	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1.	¿Se ha realizado alguna auditoria en la empresa? ¿Por qué?	X		X		X		¿Se realizó alguna vez una auditoría financiera en esta empresa? ¿Qué periodo y aspectos fueron revisados?
2.	¿Qué tipo de auditoria fue aplicada?	X		X		X		Esta pregunta puede ser planteada en el ítem anterior.
3.	¿Qué evidencias fueron encontradas al momento de realizar la auditoria?	X		X		X		¿Qué hallazgos se encontraron en dicha auditoría?
4.	¿Qué medidas fueron adoptadas después de la auditoria?	X		X		X		Comente las medidas adoptadas en la empresa a raíz de la auditoría.
5.	¿Estas medidas han contribuido con la mejora de la empresa?	X		X		X		¿De qué manera han contribuido esas medidas con la empresa?
6.	¿Actualmente se siguen aplicando dichas medidas? ¿Por qué?	X		X		X		
7.	¿Cómo se viene realizando la gestión de cobranza en la empresa?	X		X		X		
8.	¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa?	X		X		X		
9.	¿Cree Ud. importante realizar una auditoría financiera de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?	X		X		X		... En lugar de "importante", pertinente.

	DIMENSIÓN 1: Evaluación del Control Interno	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1.	La empresa PAS promueve la observancia del código de ética.	X		X		X		
2.	Los trabajadores conocen la misión, visión y los principales objetivos de la empresa.	X		X		X		
3.	La empresa PAS cuenta con planes de contingencia para afrontar los riesgos asociados con el cambio.	X		X			X	... ¿A qué cambios nos referimos?
4.	Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable.	X		X		X		
5.	La empresa cuenta con políticas y reglamentos que le permitan direccionar la consecución de sus objetivos.	X		X		X		
6.	Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar su gestión de los servicios que presta.	X		X		X		Fueron determinados parámetros e indicadores para evaluar la gestión de los servicios prestados.
7.	Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores de la empresa.	X		X		X		
8.	Se evalúa la eficiencia y eficacia de los trabajadores en desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9.	Existen procesos y/o procedimientos claramente definidos dentro de la empresa.	X		X		X		

10.	Los trabajadores tienen conocimiento de los procesos y/o procedimientos que se siguen en el área en que se desempeñan.	X		X		X		
-----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

01 de mayo de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Vásquez Alexandra Jazmín DNI: 70506527

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de Empresas



C.P.C. Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez

Mat. 02 - 6853

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZAS

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTENENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		1	2	1	2	SÍ	NO	
	DIMENSIÓN 1: Gestión de Cuentas por cobrar	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1.	Quando un cliente decide hacer una compra grande. ¿El administrador del negocio decide extender un crédito para extender la venta?	X		X			X	Considerando el volumen de compra, ¿se evalúa ofrecer un crédito al cliente?
2.	Quando los clientes tienen un buen historial crediticio. ¿Se les vende con cierto margen de crédito?	X		X		X		
3.	¿Existen clientes que tengan un amplio poder de negociación y exigen un crédito debiendo acatar la empresa sus condiciones que le impone el cliente?	X		X			X	¿La empresa acepta las condiciones de compra de un cliente, al tener este un alto poder de negociación?
4.	¿La empresa realiza sus cobranzas de acuerdo al ciclo operativo y financiero del cliente, sabiendo que les cancelará cuando tengan efectivo disponible al final del ciclo de operación?	X		X		X		
5.	¿La empresa PAS, toma acciones preventivas para evitar el incumplimiento del pago a sus clientes?	X		X			X	...“por parte de sus clientes”
6.	¿La empresa PAS, realiza la cobranza respectiva antes de que se le aplique el interés por deuda a sus clientes?	X		X		X		

7.	La empresa PAS, toma acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos con bastante tiempo?	X		X			X	
8.	¿La empresa PAS, registra contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes?	X		X			X	¿La empresa controla y registra los pagos totales y/o parciales efectuados por sus clientes?
DIMENSIÓN 3: Tipos de Cobranzas								
9.	¿La emisión de la factura por crédito brindado, se realiza con recepción de pago?	X		X		X		
10.	¿Las cobranzas de facturas por crédito brindado se realizan antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o visitados a su domicilio?	X		X		X		...vía telefónica o mediante visitas a domicilio.
11.	¿Se realizan cobranzas de créditos brindados de clientes a facturas que están por vencer y que no han tenido gestión alguna?	X		X			X	
12.	Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas. ¿Se realiza alguna visita a su domicilio para definir el proceso de cobranza?	X		X			X	Cuando un cliente no está al día en sus pagos, ¿Se realiza visitas a su domicilio como parte del procedimiento de cobranza?

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

01 de mayo de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Vásquez Alexandra Jazmín DNI: 70506527

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de Empresas



- 1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: AUDITORIA FINANCIERA

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	DIMENSION 1: Plan Global de Auditoria							
1.	¿Se ha realizado alguna auditoria en la empresa? ¿Por qué?	X		X		X		
2.	¿Qué tipo de auditoria fue aplicada?	X		X		X		
3.	¿Qué evidencias fueron encontradas al momento de realizar la auditoria?	X		X		X		
4.	¿Qué medidas fueron adoptadas después de la auditoria?	X		X		X		
5.	¿Éstas medidas han contribuido con la mejora de la empresa?	X		X		X		
6.	¿Actualmente se siguen aplicando dichas medidas? ¿Por qué?	X		X		X		
7.	¿Cómo se viene realizando la gestión de cobranza en la empresa?	X		X		X		
8.	¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa?	X		X		X		
9.	¿Cree Ud. importante realizar una auditoría	X		X		X		

	financiera de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?							
	DIMENSION 1: Evaluación del Control Interno	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1.	La empresa PAS promueve la observancia del código de ética.	X		X			X	¿La empresa verifica la existencia y validez de los documentos por cobrar asegurándose que estén firmados para resolver cualquier irregularidad?
2.	Los trabajadores conocen la misión, visión y los principales objetivos de la empresa	X		X		X		
3.	La empresa PAS cuenta con planes de contingencia para afrontar los riesgos asociados con el cambio.	X		X			X	¿Se comprueba la vigencia y se asegura que se apliquen las medidas de seguridad en la empresa?
4.	Se promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable	X		X		X		
5.	La empresa cuenta con políticas y reglamentos que le permitan direccionar la consecución de sus objetivos.	X		X			X	¿La empresa revisa que existan y se apliquen correctamente las políticas de cuenta por cobrar?
6.	Se ha determinado parámetros e indicadores que le permitan evaluar su gestión de los servicios que presta.	X			X	X		¿Se preparan periódicamente los registros de cuentas atrasadas, para su revisión por parte del

								gerente?
7.	Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores de la empresa.	X		X		X		
8.	Se evalúa la eficiencia y eficacia de los trabajadores en desempeño de sus funciones.	X			X	X		¿Se examinan las autorizaciones y comprobantes de pago que generó el documento por cobrar y verifica que los datos coincidan?
9.	Existen procesos y/o procedimientos claramente definidos dentro de la empresa.	X			X		X	¿La empresa revisa que los movimientos de las cuentas por cobrar se registren adecuadamente?
10.	Los trabajadores tiene conocimiento de los procesos y/o procedimientos que se siguen en el área en el que se desempeñan	X			X		X	¿La empresa revisa los antecedentes y documentos de deudores incobrables para asegurarse que se usaron todas las instancias para su cobro?

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia, pero recomiendo incluir la preguntas que están en la columnas de sugerencias

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

02 de mayo del 2020.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mtr. CPC. Diego isidro Ferré López. DNI:16551969

Especialidad del evaluador: Contador Público. Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.



Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López
Mat. 04-1423
DNI: 16551969

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZAS

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIAS
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	DIMENSION 1: Gestión de Cuentas por cobrar							
1.	Cuándo un cliente decide hacer una compra grande. ¿El administrador del negocio decide extender un crédito para extender la venta?	X		X		X		
2.	Cuándo los clientes tienen un buen historial crediticio. ¿Se les vende con cierto margen de crédito?	X		X			X	Cuándo los clientes tienen un buen historial crediticio. ¿Se les otorga un crédito mayor de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa?
3.	¿Existen clientes que tengan un amplio poder de negociación y exigen un crédito debiendo acatar la empresa sus condiciones que le impone el cliente?	X		X		X		
4.	¿La empresa realiza sus cobranzas de acuerdo al ciclo operativo y financiero del cliente, sabiendo que les cancelará cuando tengan efectivo disponible al final del ciclo de operación?	X		X		X		
5.	¿La empresa PAS, toma acciones preventivas para evitar el incumplimiento del pago a sus clientes?	X		X		X		

6.	¿La empresa PAS, realiza la cobranza respectiva antes de que se le aplique el interés por deuda a sus clientes?	X		X		X		
7.	¿La empresa PAS, toma acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos con bastante tiempo?	X		X		X		
8.	¿La empresa PAS, registra contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tipos de Cobranzas								
9.	¿La emisión de la factura por crédito brindado, se realiza con recepción de pago?	X		X		X		
10.	¿Las cobranzas de facturas por crédito brindado se realizan antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o visitados a su domicilio?	X		X		X		
11.	¿Se realizan cobranzas de créditos brindados de clientes a facturas que están por vencer y que no han tenido gestión alguna?	X		X		X		
12.	Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas. ¿Se realiza alguna visita a su domicilio para definir el proceso de cobranza?	X		X		X		Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas. ¿Se realiza alguna visita a su domicilio como parte del procedimiento de cobranza?


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia, pero recomiendo incluir las preguntas que están en las columnas de sugerencias

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

02 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador. Mtr. CPC. Diego isidro Ferré López. DNI:16551969

Especialidad del evaluador. Contador Público. Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.


Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López
Mt. 04.1423
DNI: 16551969

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Carta de autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **GLEN CARLOS SUAREZ RAMOS**, identificado con DNI N° 16495265 ,en calidad de APODERADO Legal, de la empresa PAS S.R.L.,

Autorizo a las Srtas. Erika Yanina Huamanchumo Torres y Nelba Jara Hurtado estudiante del IX ciclo de la carrera Profesional de contabilidad en la Universidad Cesar Vallejo (filial Chiclayo) para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de la elaboración del proyecto de investigación “Auditoría Financiera en Cuentas por Cobrar Comerciales para Mejorar la Gestión de Cobranzas de la Empresa Pas S.R.L, Chiclayo”.El mismo que vienen desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Chiclayo 2 de Diciembre del 2019

PAS S.R.L.


Glen Carlos Suárez Ramos
APODERADO

Estados Financieros



“PAS” S.R.L.

Estación de Servicios

* VENTA DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
* VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION




BALANCE DE SITUACION

AL 31-12-2018

(En Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO	
<i>Corriente</i>		<i>Corriente</i>	
Efectivo y equiv. de efectivo (1)	240,427.66	Sobregiro Bancarios (1)	186.07
Cuentas cobrar comerciales (2)	2,870,914.74	Tributos por Pagar (6)	29,382.42
Estimación de cta dudosa		Remuneraciones por Pagar (7)	1,479.89
Cuentas por Cobrar Diversas(3)	289,606.22	Ctas por Pagar Comerciales (8)	522,594.55
Mercaderías (4)	175,110.64	Obligaciones Instituciones Financieras (09)	342,158.91
Activo diferido	134,206.69		
Total Activo Corriente	3,710,265.95	Total Pasivo Corriente	895,801.84
		<i>No Corriente</i>	
<i>No Corriente</i>		Obligaciones Instituciones Financieras (09)	0.00
Inmueble Maq. y Equipo (5)	2,173,445.17	Cuentas por Pagar Diversas (10)	26,491.33
Depreciación Acumulada (5)	-899,681.73	Total Pasivo no Corriente	26,491.33
Inmueb. Maq. Y Equipo (Neto)	1,273,763.44		
Total Activo no Corriente	1,273,763.44	PATRIMONIO	
		Capital (11)	976,700.00
		Resultados Acumulados (12)	2,907,995.98
		Resultados del Ejercicio (13)	177,040.24
			4,061,736.22
TOTAL ACTIVO	4,984,029.39	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,984,029.39


 M. Lilia Bances Antepan
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MAT. 1859



“PAS” S.R.L.

Estación de Servicios

- * VENTA DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
- * VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION



ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 31.12. 2018

(En Nuevos Soles)

Ventas	Si.	8,587,476.82
(Descuentos concedidos)		-5,200.00
Ventas Netas		8,582,276.82
Costo de Ventas		6,956,074.33
Utilidad Bruta		1,626,202.49
Gastos Administrativos		-543,434.38
Gastos Venta		-849,411.94
Utilidad de Operación		233,356.17
Gastos Financieros		-68,250.99
Cargas Excepcionales		
Descuentos y Rebajas Obtenidos		316.98
Ingresos Diversos		90,300.87
Ingresos Financieros		233.21
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		255,956.24
(+) ADICIONES		11,555.88
PARTICIPACION DE UTILIDADES 8%		
UTILIDAD NETA IMPONIBLE		267,512.12
IMPUESTO A LA RENTA 29.50%		78,916.00
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		177,040.24


M. Liliana Bancos Anteparra
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. 1859



“PAS” S.R.L.

Estación de Servicios

* VENTA DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
* VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION




BALANCE DE SITUACION

AL 31-12-2017

(En Nuevos Soles)

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
<u>Corriente</u>		<u>Corriente</u>	
Efectivo y equiv. de efectivo (1)	107,261.81	Sobregiro Bancarios (1)	2,196.17
Cuentas cobrar comerciales (2)	2,699,802.75	Tributos por Pagar (8)	14,494.66
Estimación de cta dudosa		Remuneraciones por Pagar (9)	14,080.36
Cuentas por Cobrar Diversas(3)	226,330.42	Ctas por Pagar Comerciales (10)	540,044.15
Mercaderias (4)	90,425.01	Obligaciones Instituciones Financieras (11)	246,750.40
Activo diferido	209,712.83		
Servicios. por anticipado (6)	147.60		
Total Activo Corriente	3,333,680.42	Total Pasivo Corriente	817,565.74
		<u>No Corriente</u>	
		Obligaciones Instituciones Financieras (11)	70,158.91
		Cuentas por Pagar Diversas (12)	1,466.16
		Total Pasivo no Corriente	71,625.07
<u>No Corriente</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
Inmueble Maq. y Equipo (7)	2,280,036.87	Capital (13)	976,700.00
Depreciación Acumulada (7)	-839,830.50	Resultados Acumulados (14)	2,773,542.79
Inmueb. Maq. Y Equipo (Neto)	1,440,206.37	Resultados del Ejercicio (15)	134,453.19
Total Activo no Corriente	1,440,206.37		3,884,695.98
TOTAL ACTIVO	4,773,886.79	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,773,886.79
			0.00


M. Liliana Bances Antepar
CONTADOR PUBLICO COLIGADO
MAT. 1859



“PAS” S.R.L.

Estación de Servicios

* VENTA DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
* VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION

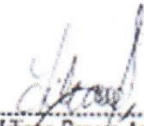


ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Ai 31.12. 2017

(En Nuevos Soles)

Ventas	Si.	8,331,421.66
(Descuentos concedidos)		
Ventas Netas		8,331,421.66
Costo de Ventas		6,987,517.76
Utilidad Bruta		<u>1,343,903.90</u>
Gastos Administrativos		-571,012.15
Gastos Venta		-686,369.38
Utilidad de Operación		<u>86,522.37</u>
Gastos Financieros		-80,142.95
Cargas Excepcionales		
Descuentos y Rebajas Obtenidos		501.45
Ingresos Diversos		183,877.32
Ingresos Financieros		<u>2,886.31</u>
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		<u><u>193,644.50</u></u>
(+) ADICIONES		7,004.00
PARTICIPACION DE UTILIDADES 8%		
UTILIDAD NETA IMPONIBLE		<u><u>200,648.50</u></u>
IMPUESTO A LA RENTA 29.50%		59,191.31
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		<u>134,453.19</u>


M. Liliana Bances Antepari
CONTADOR PUBLICO COLIGADO
MAT. 1059

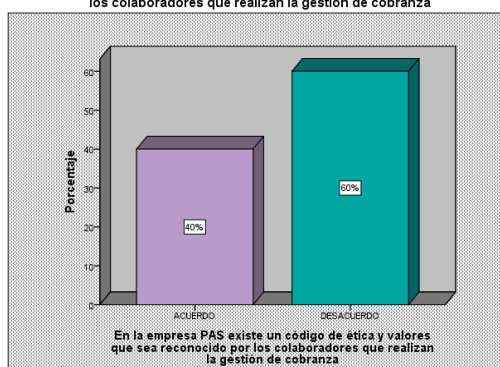
Encuestas

Encuesta de Control Interno

En la empresa PAS existe un código de ética y valores que sea reconocido por los colaboradores que realizan la gestión de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	Desacuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

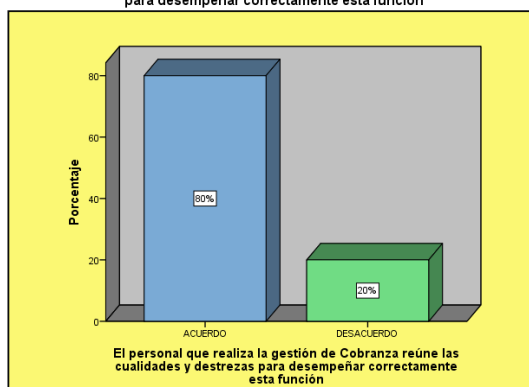
En la empresa PAS existe un código de ética y valores que sea reconocido por los colaboradores que realizan la gestión de cobranza



El personal que realiza la gestión de Cobranza reúne las cualidades y destrezas para desempeñar correctamente esta función

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	Desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

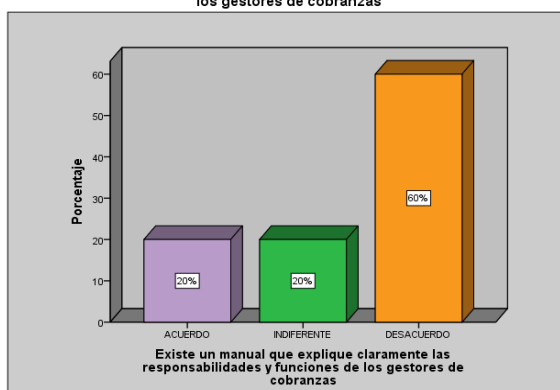
El personal que realiza la gestión de Cobranza reúne las cualidades y destrezas para desempeñar correctamente esta función



Existe un manual que explique claramente las responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	1	20,0	20,0	40,0
	Desacuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

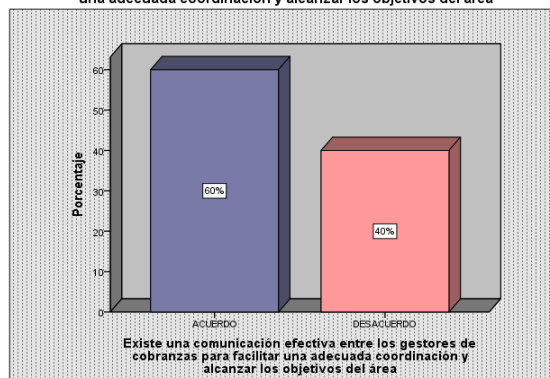
Existe un manual que explique claramente las responsabilidades y funciones de los gestores de cobranzas



Existe una comunicación efectiva entre los gestores de cobranzas para facilitar una adecuada coordinación y alcanzar los objetivos del área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

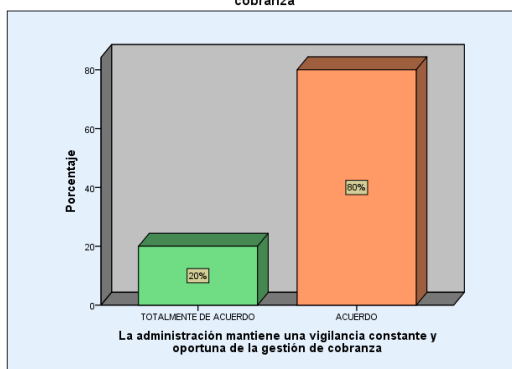
Existe una comunicación efectiva entre los gestores de cobranzas para facilitar una adecuada coordinación y alcanzar los objetivos del área



La administración mantiene una vigilancia constante y oportuna de la gestión de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Acuerdo	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

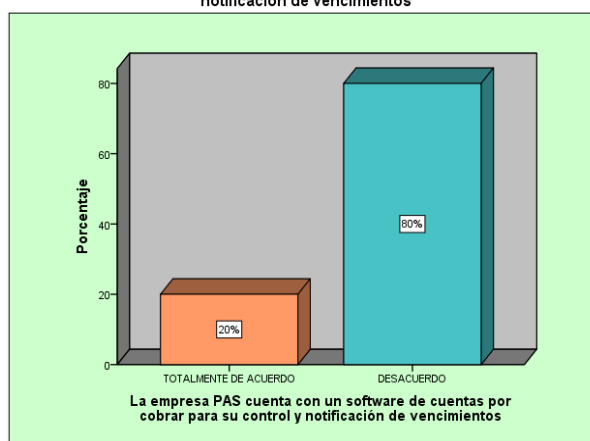
La administración mantiene una vigilancia constante y oportuna de la gestión de cobranza



La empresa PAS cuenta con un software de cuentas por cobrar para su control y notificación de vencimientos

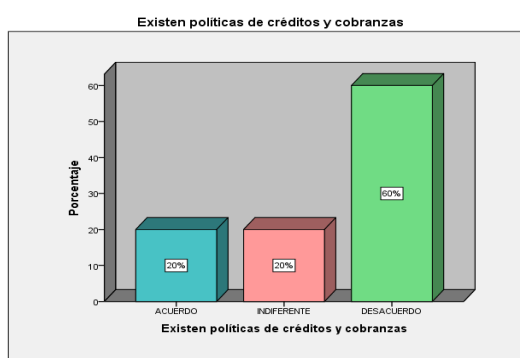
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Desacuerdo	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

La empresa PAS cuenta con un software de cuentas por cobrar para su control y notificación de vencimientos



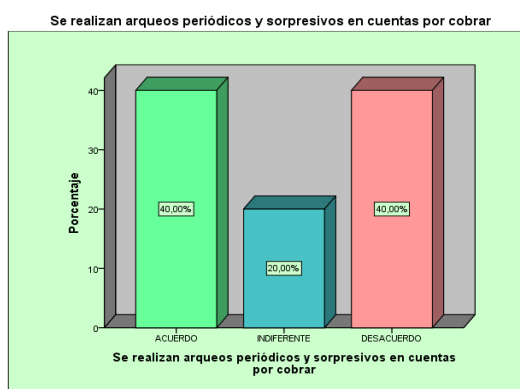
Existen políticas de créditos y cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	1	20,0	20,0	40,0
	Desacuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



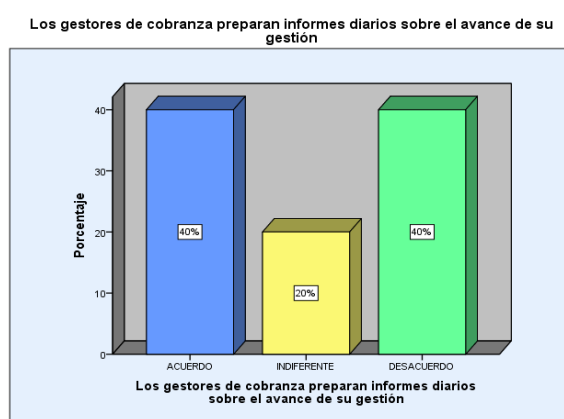
Se realizan arquez periódicos y sorpresivos en cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	Indiferente	1	20,0	20,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



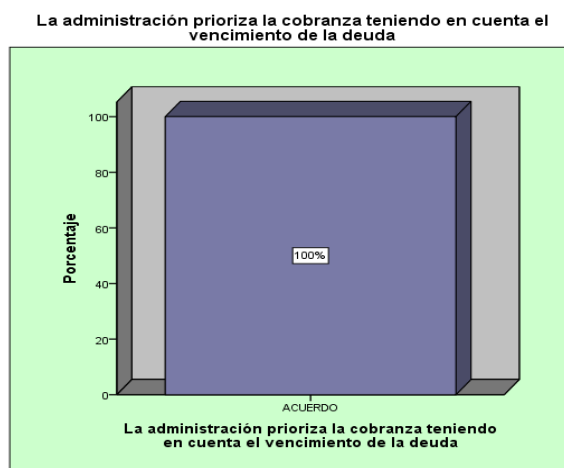
Los gestores de cobranza preparan informes diarios sobre el avance de su gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	Indiferente	1	20,0	20,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



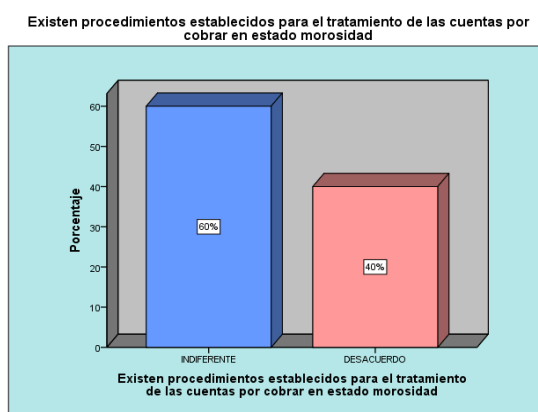
La administración prioriza la cobranza teniendo en cuenta el vencimiento de la deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	5	100,0	100,0	100,0



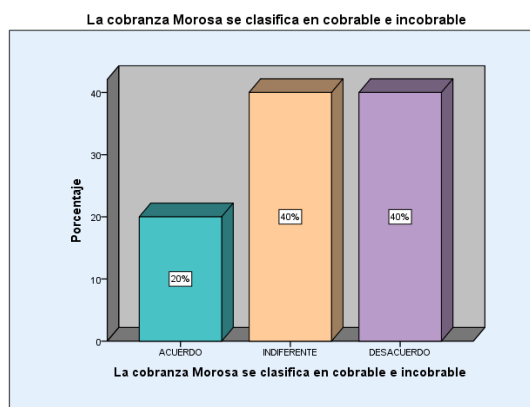
Existen procedimientos establecidos para el tratamiento de las cuentas por cobrar en estado morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	60,0	60,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



La cobranza Morosa se clasifica en cobrable e incobrable

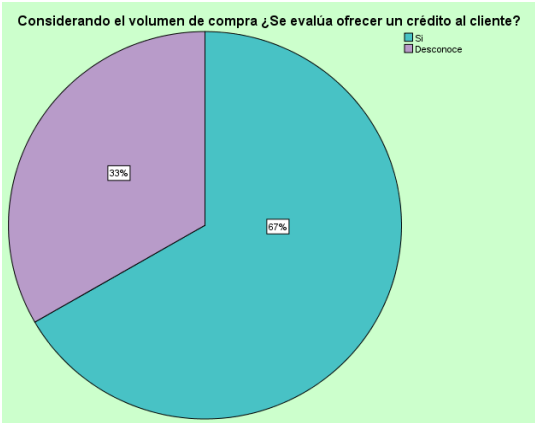
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	2	40,0	40,0	60,0
	Desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



Encuesta de Gestión de Cobranza

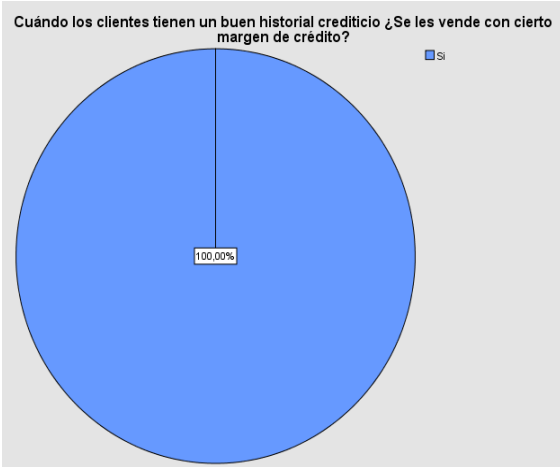
¿La empresa acepta las condiciones de compra de un cliente, al tener este un alto poder de negociación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	Desconoce	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



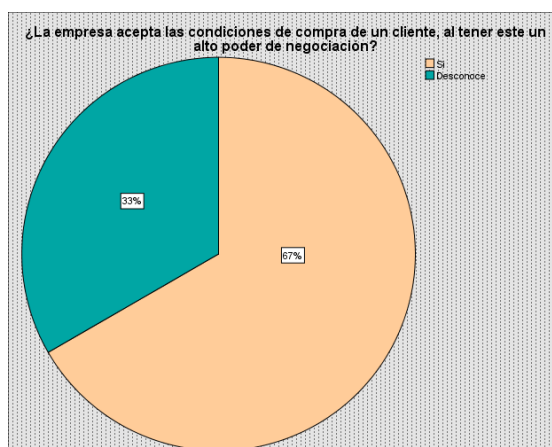
Cuándo los clientes tienen un buen historial crediticio ¿Se les vende con cierto margen de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	100,0	100,0	100,0



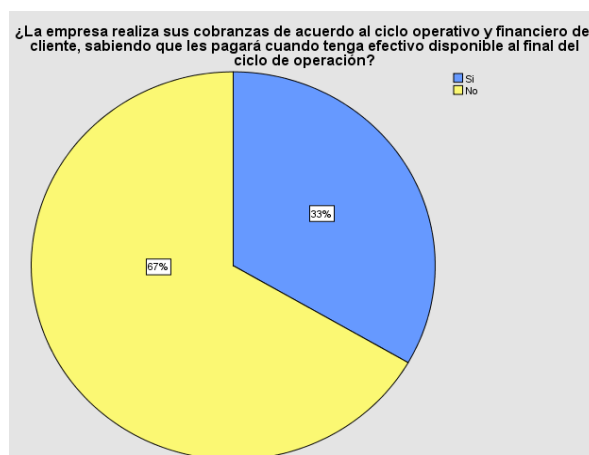
¿La empresa acepta las condiciones de compra de un cliente, al tener este un alto poder de negociación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	Desconoce	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



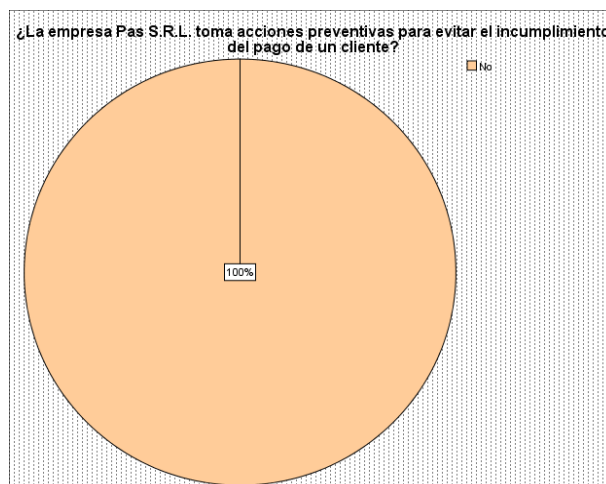
¿La empresa realiza sus cobranzas de acuerdo al ciclo operativo y financiero del cliente, sabiendo que les pagará cuando tenga efectivo disponible al final del ciclo de operación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	33,3	33,3	33,3
	No	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



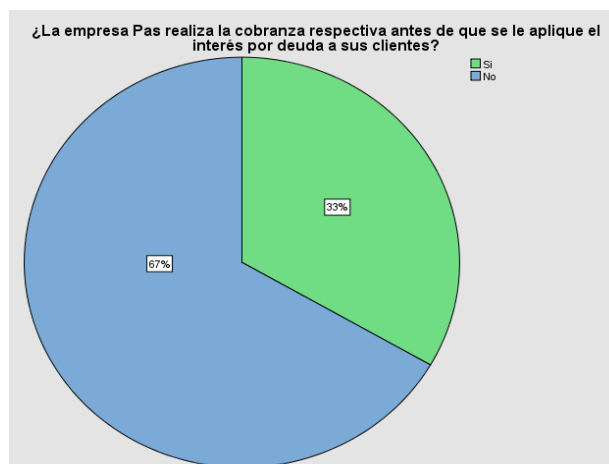
¿La empresa Pas S.R.L. toma acciones preventivas para evitar el incumplimiento del pago de un cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	100,0	100,0	100,0



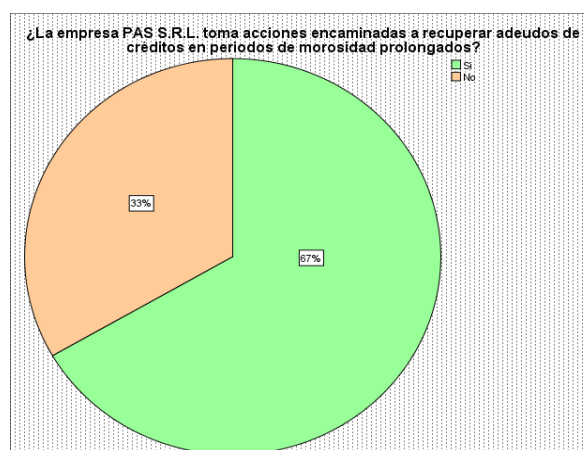
¿La empresa Pas realiza la cobranza respectiva antes de que se le aplique el interés por deuda a sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	33,3	33,3	33,3
	No	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



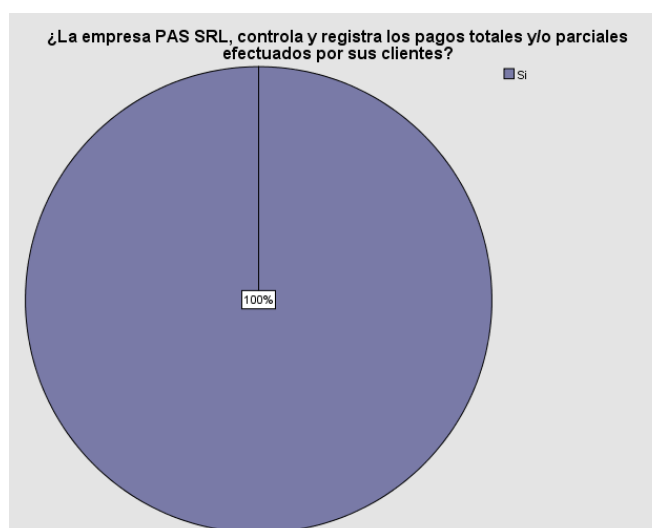
¿La empresa PAS S.R.L. toma acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en periodos de morosidad prolongados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	No	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



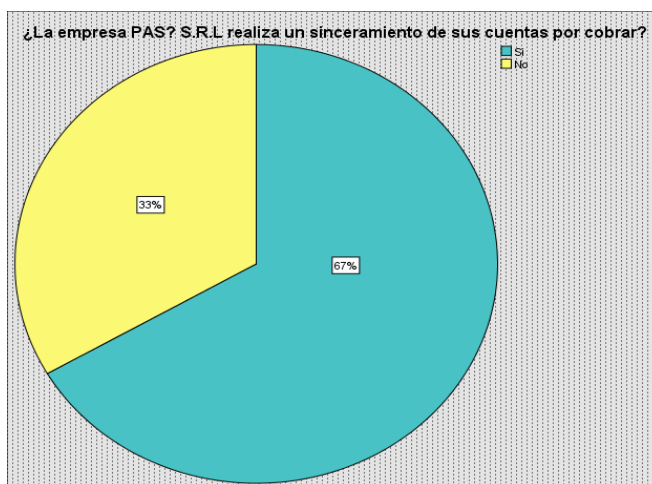
¿La empresa PAS SRL, controla y registra los pagos totales y/o parciales efectuados por sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	100,0	100,0	100,0



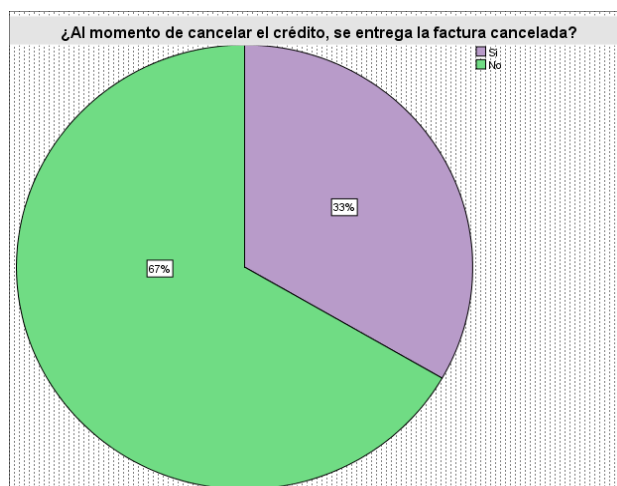
¿La empresa PAS? S.R.L realiza un sinceramiento de sus cuentas por cobrar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	No	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



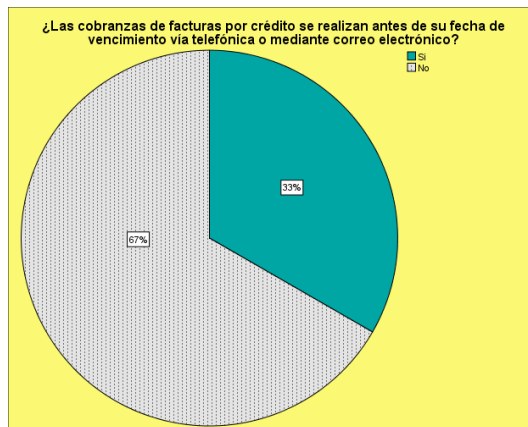
¿Al momento de cancelar el crédito, se entrega la factura cancelada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	33,3	33,3	33,3
	No	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



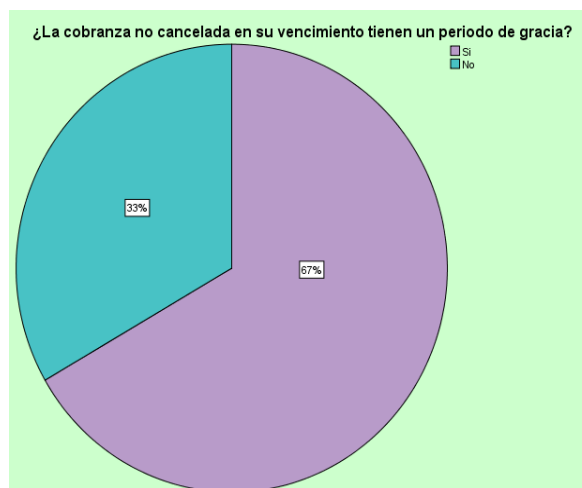
¿Las cobranzas de facturas por crédito se realizan antes de su fecha de vencimiento vía telefónica o mediante correo electrónico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	33,3	33,3	33,3
	No	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



¿La cobranza no cancelada en su vencimiento tienen un periodo de gracia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	No	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



Quando un cliente no está al día en sus pagos ¿Se le realiza alguna visita a su domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	66,7	66,7	66,7
	No	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

