



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PLAN DE AUDITORÍA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE
COBRANZAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHAVIN
EXPRESS S.A CHICLAYO – 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

Rimarachín Rojas Walter Arturo

ASESOR:

M. Sc Zuloeta Salazar José Félix

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría Y Peritaje

CHICLAYO – PERÚ

2017

ACTA DE SUSTENTACION

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 02:00PM horas del día 12 de diciembre del 2017, de acuerdo a los dispuestos por la resolución de Dirección Académica N° 3565, de fecha 11 de Diciembre de 2017, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PLAN DE AUDITORIA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE COBRANZAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHAVIN EXPRESS SA. CHICLAYO 2017", presentado por el Bachiller RIMARACHIN ROJAS WALTER ARTURO, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE: MG. C.P.C. EDUARDO ANDRADE GUIMAREY
SECRETARIO (A): MG. LIC. JOSE FELIX ZULOETA SALAZAR
VOCAL: MG. C.P.C. JESSICA KARINA FERNANDEZ SALAZAR

CONCLUIDA LA SUSTENTACION Y ABSUELTAS LAS PREGUNTAS EFETUADAS POR LOS MIEMBROS DEL JURADO SE RESUELVE:

Aprobado por Mayoria.

Siendo las 02:25 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

CHICLAYO, 12 DE DICIEMBRE DEL 2017



Mgtr. Eduardo Andrade Guimarey

PRESIDENTE



MG. LIC. José Félix Zuloeta Salazar

Secretario (a)



MG. C.P.C. Jessica Karina Fernández Salazar

Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con inmensa gratitud a mis padres, por su constante apoyo y aliento diario para poder seguir de manera satisfactoria mis estudios superiores, y apoyarme de manera incondicional para llegar a una de las metas trazadas en mi formación como profesional.

Walter Arturo

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por ser nuestro guía, quién nos da la voluntad y las ganas de seguir estudiando y así salir siempre adelante, así como agradecer a los docentes de esta casa de estudios y formación profesional por haber compartido sus ideas y enseñanza con nosotros para guiarnos a ser profesionales de éxito.

EL AUTOR

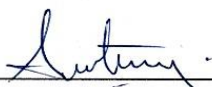
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Yo Rimarachín Rojas Walter Arturo con DNI N° 48718893, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Diciembre del 2017



Rimarachín Rojas Walter Arturo

PRESENTACION

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, presento ante ustedes la tesis titulada: “PLAN DE AUDITORÍA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE COBRANZAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHAVIN EXPRESS S.A CHICLAYO – 2017”; investigación realizada para obtener EL Grado Académico de Licenciado en Contabilidad.

Este trabajo de investigación está dirigido a todas personas interesadas en conocer sobre la planeación de auditoria en el sistema de cobranzas, propuesta a la empresa de transportes Chavín Express S.A, con la finalidad de mejorar el sistema de cobranzas.

Por lo expuesto, respetuosos miembros del jurado, acepto las observaciones que ustedes de manera constructiva realicen, las cuales servirán de aporte al presente trabajo y de esta manera mejorarlo.

Chiclayo, diciembre 2017

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| ACTA DE SUSTENTACION..... | II |
| DEDICATORIA..... | III |
| AGRADECIMIENTO..... | IV |
| DECLARATORIA DE AUTENCIDAD | V |
| PRESENTACION | VI |
| ÍNDICE | VII |
| RESUMEN | IX |
| ABSTRACT | X |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.1 Realidad Problemática | 11 |
| 1.2 Trabajos Previos | 12 |
| 1.3 Teorías relacionadas al Tema..... | 20 |
| 1.3.1 Control interno | 20 |
| 1.3.2 Auditoria | 21 |
| 1.3.2.1 Etapas de la auditoria..... | 22 |
| 1.3.2.2 Tipos de Auditoria..... | 25 |
| 1.3.3 Teoría de crédito..... | 27 |
| 1.3.3.1 Clasificación del crédito..... | 27 |
| 1.3.3.2 Tipos de crédito | 28 |
| 1.3.3.3 Políticas de crédito | 29 |
| 1.3.4 Teorías del sistema de Cobranzas | 30 |
| 1.3.4.1 Estrategias de Cobranza | 31 |
| 1.3.4.2 Fases de la Cobranza | 31 |
| 1.3.4.3 Etapas de cobranza..... | 32 |
| 1.4 Formulación del problema..... | 32 |
| 1.5 Justificación del estudio | 33 |
| 1.6 Hipótesis | 33 |
| 1.7 Objetivos | 33 |
| II. MÉTODO..... | 34 |
| 2.1 Tipo y Diseño de investigación..... | 34 |
| 2.1.1 Tipo de investigación | 34 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1.2 | Diseño de investigación | 34 |
| 2.2 | Operacionalización de las variables | 36 |
| 2.3 | Población y muestra..... | 37 |
| 2.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 37 |
| 2.5 | Métodos de análisis de datos | 38 |
| 2.6 | Aspectos éticos | 38 |
| III. | Resultados | 39 |
| 3.1 | Análisis de los procesos en el sistema de cobranzas | 39 |
| 3.2 | Análisis del control interno en la empresa | 48 |
| 3.2.2 | Políticas de cobranza..... | 50 |
| 3.2.3 | Índice de morosidad..... | 51 |
| IV. | DISCUSIÓN..... | 52 |
| V. | CONCLUSIONES | 54 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 55 |
| VII. | PROPUESTA | 56 |
| VIII. | REFERENCIAS..... | 67 |
| | ANEXOS | 69 |
| | ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS | 70 |
| | AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS | 71 |
| | AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION | 72 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un plan de auditoría para mejorar el sistema de cobranzas en la empresa de Transportes Chavín Express S.A Chiclayo 2017. Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, siendo la investigación descriptiva y propositiva, con un diseño de investigación no experimental, la población estuvo constituida por los trabajadores de la empresa Chavín Express, la muestra estuvo conformada por el administrador y trabajadores del área de cobranzas, las técnicas empleadas para la recolección de la información fueron la entrevista y el análisis documental, los instrumentos guía de entrevista y guía de análisis documental fueron validados por juicios de expertos, culminado el análisis de la investigación se llegó a la conclusión que existe problema deficiente en el sistema de cobranzas al no tener un reporte de los clientes deudores, ni a quienes se les da crédito, esto hace que los procesos establecidos de manera informal, se vayan deteriorando, y ocasionen graves problemas de liquidez y control de las cuentas por cobrar.

Palabras claves: Auditoria, Sistema de Cobranzas.

ABSTRACT

The present work of investigation had as objective to propose an audit plan to improve the system of collections in the transport undertaking Chavin Express S.A Chiclayo 2017. This study was a quantitative approach, being descriptive research and purposeful, with a research design non-experimental, the population was constituted by the workers of the undertaking Chavin Express, the sample was conformed by the administrator and workers in the area of collection

Keywords: Audit, Collection System

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad muchas empresas buscan el desarrollo de su negocio es por eso que emplean nuevas herramientas para poder mejorarlas, esto hace que las empresas estén obligadas a tomar nuevas medidas para poder mantener el negocio, satisfaciendo las diversas necesidades de los clientes.

En relación a esto, se encuentran las ventas a crédito, estas se han convertido en un medio de ingresos constantes para muchos de estos negocios, bueno siempre y cuando sean bien manejadas; ya que muchas empresas sufren por un excesivo margen en sus cuentas por cobrar, como se manifiesta en el caso de Puerto Rico donde la ADEA que es el organismo que administra el desarrollo de las empresas agropecuarias, esta mantenía \$68.9 millones en cuentas por cobrar, como se manifiesta en un informe de auditoría de la Oficina del Contralor de Puerto Rico.

Por estos problemas muchas empresas suelen perder estabilidad dentro del sector donde realizan sus actividades. Es por eso que el presidente de la APEF (Asociación Peruana de Finanzas); Alejandro Gómez Saba manifestó que las empresas tienen que ser más eficientes en el manejo de sus inventarios y de sus cuentas por cobrar. Esa es la clave para la solvencia de una compañía depende principalmente de esto último”, expresó. Así mismo el presidente de Citibank, José Antonio Blanco dijo: El consejo más sabio es estar líquidos, con mucha caja”, como parte de sus recomendaciones a los CFO o gerentes financieros de las empresas.

Asimismo, la empresa de transportes Chavín Express S.A se encuentra con estos problemas de no ejercer un buen sistema de cobranzas, esto genera principalmente la inestabilidad del negocio afectando la solvencia de la misma.

1.2 Trabajos Previos

Gago (2013). *La Implementación De Auditoría Interna Y Su Impacto En La Gestión De Las Cooperativas De Servicios Múltiples De Lima Metropolitana*. Los empleados de la asociación por lograr una buena administración que sea rentable y muy eficiente, se ha podido identificar materialidad relevante y precisa para establecer la realidad problemática de esta asociación, dentro de estas se encontró la falta de beneficios que se pueden obtener en los recursos humanos, se puede decir que no existe un buen trabajo dentro del área. El objetivo es decidir si la inserción del departamento de control interno puede que afecte el rendimiento eficiente de la organización en la empresa. Por lo tanto, de acuerdo al cálculo realizado fue aplicado a 98 personas que son trabajadores de esta organización. Los resultados mostraron que un 95% de los encuestados estuvieron de acuerdo para la implementación de un departamento de auditoría interna y que sería de suma importancia, en cambio el 5% estuvieron en desacuerdo para esta implementación, llegando a un total del 100% de los encuestados

Entonces en conclusión se llegó a determinar que al colocar un departamento de m que a la larga puede poner en peligro la sostenibilidad de la empresa.

La relación que guarda este trabajo con mi investigación es el efecto que traerá la auditoría al realizar el plan de auditoría, así como la implementación de una auditoría interna, esto también está relacionado a mejorar un área afecta dentro de la empresa o negocio.

Núñez (2014). *Diseño De Un Programa De Auditoría Tributaria Preventiva IGV-Renta Para Empresas Comercializadoras De Combustible Líquido En La Ciudad De Chiclayo*. El propósito de ejecutar algún programa de auditoria es para poder prevenir y ayudar a encontrar alguna eventualidad para después mostrar probablemente soluciones, en ocasiones que haiga alguna inspección o fiscalización, así se reducirán algunas faltas por no conocer algunos estándares, leyes o normas y por falta de un manejo contable. Este trabajo de investigación está establecido dentro de un enfoque cuantitativo y cualitativo, encaminado a la propuesta de diseñar un sistema de auditoria para eludir algunos riesgos tributarios IGV o Renta para distintos negocios que se dedican a la comercialización de combustible dentro de la ciudad de Chiclayo. El estudio de la muestra fue realizada a 30 negocios que se encuentran dentro de este rubro, las cuales fueron seleccionadas estratégicamente. Los instrumentos utilizados están constituidos por cuadro de preguntas y entrevista.

En la conclusión de determino que un plan de auditoría tributaria permite anticiparse a distintos peligros establecidos por la SUNAT, ya que identifican las posibles eventualidades por no cumplir con las diversas exigencias destinadas por la superintendencia, así como los del IGV y Renta para los negocios de comercialización de combustible

En relación con mi investigación el presente trabajo diseñara un programa para la prevención de que se tenga un posible problema en un área determinada, en el caso de mi investigación se realizara un plan de auditoria para encontrar cuales son las falencias en el problema dentro de un área en especifica.

Ramírez (2016). En su tesis: *Auditoría A Los Proyectos De Inversión Social Con Incidencia A La Falta De Liquidación Financiera Y Sus Efectos En La Gestión De FONCODES Ayacucho, 2015*. El problema se encuentra identificado en la falta de liquidación financiera de las obras ejecutadas por FONCODES, el cual debe mejorar sus niveles de control a través de capacitación y entrenamiento de sus profesionales como del personal en su conjunto con el fin que se capacite en la prevención de posibles de problemas, advirtiendo los riesgos que puedan presentarse. El objetivo general se basa en determinar que la auditoría a los proyectos de inversión social con prioridad a la falta de liquidación financiera incide en la gestión de FONCODES Ayacucho. El método de investigación que se aplicó fue las revisiones bibliográficas y documentales. La población establecida estuvo conformada por funcionarios y servidores de FONCODES Ayacucho, la muestra representativa fue de 32 servidores.

Los resultados y conclusiones mostradas están establecidas que más del 93% de encuestados manifestaron que la entidad no cuenta con la estructura de control interno, lo cual es un instrumento importante para la gestión del Proyecto Especial Sierra Centro Sur que más del 93% de los encuestados afirman que sí el control interno aplicado en la ejecución de las emergencias viales del Proyecto Especial Sierra Centro, es obtenerse a las disposiciones legales, así como a las ordenes estatales y programas de operación, analizando los programas de dirección o de despachos, esto se realizó con el propósito de la efectividad realizando distintas operaciones de prever y corregir impertinencias, así se obtendrá un buen resultado, y el 7% con respecto a las obras que se tiene el recorte presupuestario y desastres naturales se reprogramara para su culminación en beneficio de la población indigente.

En este trabajo con relación a mi investigación se basan en la aplicación de la auditoria para examinar como incide en su liquidez del negocio, mi investigación será planteado a las cuentas por cobrar y las mismas que tienen mucha relevancia en la liquidez de la empresa al poseer deficiencias en el manejo de estas cuentas.

Sevillano (2011). *Modelo De Auditoría De Gestión Al Talento Humano De La Corte Superior De Justicia Ibarra*. Esta auditoria establecerá si las ocupaciones de sus labores se hacen con la conformidad a los reglamentos y pautas establecidas dentro de la eficiencia y efectividad analizando los efectos inéditos que han sido evaluados de acuerdo a las pautas de la institución y ocupación referente. En su objetivo general de la investigación se realizará un examen en manos de un especialista de la corte superior de justicia, para esto se utilizará diversos procedimientos, normas y pautas para mostrar falencias dentro de este despacho. Para el estudio de la muestra fue aplicado a los trabajadores de dicha corte, en donde el resultados mostro un 93.92 de acuerdo a la encuesta realizada. Los instrumentos utilizados para este trabajo fuere plan de preguntas la cuales contrataban de preguntas abiertas y cerradas, que están orientadas al talento humano de la corte.

Una de las conclusiones relevantes a las que se llego fue que logro esencialmente de esta institución se basa en los trabajadores, pero esto no se haría posible sin un buen asesoramiento o guía, pero esto debe incluido como una base vital de buna organización y orden para todos los departamentos y así poder cumplir con lo propuesto.

Esta investigación se relaciona con mi trabajo por el lado de auditoria ya que posee un plan para la organización y poder mejorar algún departamento o despacho dentro de ello, para que pase esto debe pasar por distinto procesos y pruebas, en esto se basa una auditoria de gestión, trata de pulir, mejorar o encontrar algún riesgo.

González (2009). *Auditoría Operacional Departamento de Cobranzas Compañía SAYAGS S.A. Período: 1 de enero al 30 de abril de 2008*. Este negocio está dentro del rubro de seguros, para esto la empresa debe tener un buen manejo de sus cuentas por cobrar ya que es indispensable para sus obligaciones con deviseros clientes, proveedores, así como también volver a realizar inversiones, es por eso que la empresa tiene que tener liquidez en sus activos, pero para tener liquidez debe controlar muy bien sus cuentas por cobrar. El objetivo general de esta investigación se basa en examinar toda la administración dl área de cobranza referido a las normas o estrategias para el cumplimiento de las deudas.

La investigación llevo a la conclusión que la utilización de la auditoría dentro la empresa con el esfuerzo de directivos y trabajadores se podrá llegar a un buen manejo de las cuentas por cobrar, así como la falta de interacción con los cobradores y directivos de la empresa ocasiona el mal manejo o la mala información sobre las diversas cuentas vencidas. Por otro lado, existe también información no actualizada referente a los clientes y los pagos que pendiente.

Este trabajo es el más parecido a mi investigación porque también será realizado a la misma área, entonces esta empresa posee también dificultades en cuentas morosas y que no está cumpliendo con las políticas establecidas por el negocio.

Sánchez (2015). *Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014*. La finalidad que tiene esta investigación dar a conocer realmente como es que se encuentra el control interno en el departamento de crédito y cobranzas, con el fin sugerir la medición de acuerdo al método del Coso. El objetivo general es como medir el programa de control interno de acuerdo al método COSO ERM, así poder reconocer los departamentos que corren peligros y determinar estructuras de actividades y poder disminuir las fallas que poseen, para atribuirle el poder conseguir los propósitos ya fijados por el departamento crediticio y cobro. Esta investigación está enfocada en lo cuantitativo, porque trata establecer el apoyo de la organización en sus variables, para esto se tuvo que realizar un muestreo de la investigación, en donde se tomará como referencia aquellos despachos con gran cantidad de trabajadores los que fueron 50 personas.

En la obtención de los resultados se demostró que en un 57% los trabajadores que están encargados de los créditos dentro de la compañía y el 65% de los trabajadores que están establecidos dentro de las oficinas de cobro, manifiestan que no conocen ningún plan para poder realizar una buena dirección de peligros o fallas dentro de este departamento, esto se basa generalmente porque la empresa no orienta o asesora a sus trabajadores sobre este peligro empresarial.

La similitud de este trabajo, en relación a la investigación que estoy realizando se basa mayormente en analizar el actual estado del sistema de crédito y cobranzas, determinando así la semejanza con mi variable dependiente dentro de mi trabajo investigativo.

Carrasco y Farro (2014). *Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012*. El propósito de este trabajo es para analizar el control que se tiene a las cuentas deudoras o por cobrar de esta compañía, y poder enriquecer la buena dirección gerencial. Es por eso que se planteó el objetivo de esta investigación de medir el control a las cuentas morosas, para cumplir el propósito de enriquecer la dirección gerencial. Para este trabajo se realizó una investigación basada en documentos, ya que se medirá el control de la compañía en sus cuentas morosas. La muestra está conformada median un examen de cuentas deudoras de la compañía de transportes. Para el instrumento de recolección de datos se aplicó la entrevista y un plan de preguntas.

Concluimos en este trabajo que se ha constatado que el control dentro de la empresa no se despliega de una forma eficiente y efectiva, esto se debe a que no existe inspección en el departamento o es muy definido la supervisión, es por eso que desarrollan programas indebidos que permiten el crecimiento de las labores.

En relación a la investigación que estoy realizando este trabajo está dirigido al área de cuentas por cobrar, pero esta echo como una evolución interna para encontrar las dificultades y poder solucionarlas.

Palma y Torres (2015). *Auditoría De La Cuenta Por Cobrar Y Su Incidencia En Los Estados Financieros de la Empresa Industrias Goya S.A.* Esta investigación busca mediante la aplicación de prácticas y programas de auditoría financiera encontrar la razonabilidad a los resultados presentados en los Estados Financieros específicamente en el área de las cuentas deudoras de Industrias Goya S.A. Por lo tanto, se planteó el siguiente objetivo, es poder definir el suceso para la auditoría de las cuentas deudoras en los estados de las finanzas de la Empresa Industrias Goya S.A. Los métodos científicos utilizados son los inductivos, deductivos, análisis y síntesis La muestra objeto del análisis será de 5 colaboradores de la empresa INDUSTRIAS GOYA S.A. Las técnicas que se empleó para la recopilación de los datos fueron, Observación, Entrevista y Encuesta.

La empresa industrias GOYA S.A., enfrenta algunos problemas operativos y financieros a falta de un departamento de crédito y cobranzas, además los procesos aplicados para la concesión de estos no han sido evaluados, por cuanto en el ordenamiento organizativo en la organización no cuenta con un manual en donde se hayan diseñado los procedimientos aplicables para esta área.

El trabajo tiene mucha relación con mi investigación ya que está destinado a las cuentas por cobrar, pero está más enfocado a la influencia de los estados financieros.

1.3 Teorías relacionadas al Tema

1.3.1 Control interno

Álvarez (2016), define que el control interno es un proceso llevado a cabo por la administración, la “gerencia” y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, la información y cumplimiento de las leyes y regulaciones establecidas para la empresa. (p.101)

1.3.1.1 Componentes del control interno

Álvarez (2016), establece los siguientes componentes:

Ambiente de control

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases sobre las que se desarrolla el control interno de la organización, el directorio y la alta gerencia son quienes marcan tipo de control en el nivel de dirección con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

Evaluación de riesgos

El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

Actividades de control

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Información y comunicación

La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno, la comunicación es el procesos continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas e independientes se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. (p. 107,108)

1.3.2 Auditoria

Según Madariaga (2004), la auditoria en general es un análisis de sistemas en los estados financieros, así como manuales y procedimientos con el propósito para diagnosticar si son acertados en base a los fundamentos de contabilidad principalmente aprobados, estándares constituidos por la administración, así como otros tipos de requerimientos legales o adoptadas opcionalmente.

La meta que tiene la auditoria es averiguar lo exacto, la rectitud y lo legítimo en los estados financieros, expedientes y otros portafolios de dirección-contables presentados por la gerencia, y aconsejar las renovaciones administrativas- contable dentro de la empresa. (p.13)

Entonces la auditoria es un trabajo de investigación total a una empresa, con el fin de averiguar cuan autentico o transparente es el manejo del negocio; la auditoria también se puede plantear como un enfoque para encontrar problemas o déficit dentro de la misma.

1.3.2.1 Etapas de la auditoria

Según Álvarez (2016), define a las etapas en cinco puntos:

- a) Etapa previa
- b) Planificación
- c) Ejecución
- d) Informe y
- e) Control de calidad de la auditoria.

1. Etapa previa

Es la fase donde se desarrollan una serie de actividades importantes y necesarias antes de realizar la auditoria, esto con el fin de reafirmar los términos y condiciones acordados en las bases del concurso y el contrato de auditoria, y evaluar las condiciones de la entidad y otros requerimientos establecidos por la NIA 210 “Acuerdo de los términos del encargo de auditoria

2. Planificación

Es la etapa donde se desarrolla el plan y estrategias para determinar el alcance, la oportunidad, el enfoque y la naturaleza de los procedimientos de auditoria que deben aplicarse durante el proceso, el cual abarca actividades iniciales como el conocimiento del negocio hasta el diseño de los programas y procedimientos para examinar la información.

- a) Objetivo
 - Identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales asociados a ellas.
 - Identificar lo que se debe ejecutar durante el proceso de auditoría, por quien y en qué momento.
 - Asegurar que se tenga previamente conocimiento integral de la entidad, sus instalaciones, procesos, programas, proyectos y actividades.

b) Naturaleza y alcance de la planificación

i. Naturaleza

Esta referida al tipo de procedimiento y pruebas de auditoría a realizar durante la etapa de planeamiento requerido para la obtención de evidencia de auditoría.

ii. Alcance

Implica la selección de aquellas áreas o asuntos que serán revisados a profundidad durante el proceso de auditoría, así como la amplitud que se le a los procedimientos.

iii. Oportunidad

Es el momento en que se deben aplicar los procedimientos y pruebas, durante el desarrollo de la auditoría, de referencia se debe considerar el factor sorpresa y la imprevisibilidad de las actividades a desarrollar

3. Ejecución

Es la etapa donde se desarrollan los diversos procedimientos y pruebas de auditoría diseñados en el plan de auditoría, a fin de examinar, analizar y evaluar la información financiera y no financiera generada por la entidad, para obtener evidencia suficiente y competente que respalde la opinión del auditor.

1. Objetivo

En esta fase el auditor debe reunir la evidencia para opinar sobre los estados financieros de la entidad, las aseveraciones de la entidad relacionadas con la efectividad de los controles internos.

4. Informe

Esta fase hace referencia a la finalización del trabajo de auditoría, donde se realiza las tareas orientadas a reunir las evidencias para sustentar la opinión y emitir los informes correspondientes.

a) Informe de auditoría

El auditor expone los resultados de la auditoría efectuada, a través de observaciones, conclusiones y recomendaciones y otros aspectos de importancia que se han examinado en cada una de las etapas de auditoría.

b) Objetivo

- Comunicar los resultados de la auditoría
- Brindar suficiente información sobre las deficiencias más significativas y
- Recomendar mejoras en la conducción de las actividades y ejecución de las operaciones.

5. Control de calidad

Implica un conjunto de actividades en las cuales se determina e implanta políticas de calidad del proceso de auditoría, que incluye a su vez: el establecimiento de evidencias suficientes y objetivos de la calidad en la auditoría realizada, la identificación de procesos y procedimientos de auditoría eficaces y necesarios para una auditoría de calidad.

1.3.2.2 Tipos de Auditoria

1. Auditoria Operacional

Según Alvin, Randal y Mark (2007), la auditoría operacional revisa lo efectivo y lo capaz de las fracciones en los procesos y técnicas de actividades de algún negocio. Al culminar la auditoría operacional, habitualmente la gerencia espera las sugerencias del auditor y lograr renovar las actividades. (p.14)

2. Auditoria de Cumplimiento

Alvin, Randal y Mark (2007), una auditoría de cumplimiento se ejecuta para poder definir si la compañía auditada adhiere apropiadamente aquellos procesos, pautas o estándares determinados que una jefatura importante lo ha establecido.

La auditoría de cumplimiento de una empresa privada puede añadir:

- Decretar que los trabajadores contables realizan procesos los cuales concluyo el auditor de la empresa.
- Verificar la distribución salarial para acatar la ley del trabajador
-
- Examinar pactos estipulados con los crediticios y otros prestamistas para aseverar que el negocio se abstiene a las exhortaciones según ley.

Los resultados de auditorías de cumplimiento se pronuncian ante algún personal de la gestión administrativa auditada, en vez de darle información de grandes servidores fantasmas. La dirección, realiza lo adverso de los servidores externos, es el organismo más impaciente por el periodo de ejecución de varios métodos y normas prescrito. Por lo tanto, los contralores de las partes institucionales realizan una parte importante dentro de estos trabajos.

3. Auditoría de Estados Financieros.

Para Alvin, Randal y Mark (2007), se realiza para poder establecer si los estados financieros en general han sido realizados con los principios y normas establecidas.

Los criterios se realizan mediante los fundamentos de contabilidad generalmente aceptados (GAAP), es normal ejecutar auditorías de estados financieros empleando un sostén de efectivo o sistema de contabilidad establecida en la organización. Al confirmar que los estados financieros son correctos, el auditor debe obtener pruebas para señalar que contienen registros engañosos.

Cuando los niveles de muchas empresas crecen, ya no suele ser conveniente que se visualicen en intercambios contables, sino un enfoque completo referente a la auditoría considerando una posible eventualidad de errores y la verificación de acciones pensado en proveer algún desliz.

Al aplicar una visualización de auditoría de programas estratégicos, el auditor debe ampliar sus conocimientos del negocio y su entorno. Estos conocimientos deben tener un nivel grande incluyendo relacionarse con el entorno del usuario y el entorno normativo y operacional, así como las vinculaciones externas, de acreedores, clientes y proveedores.

El auditor tiene que conocer destrezas de organización de los usuarios cliente y las guías de medición de las causas críticas. Los análisis ayudan a describir el peligro vinculado con destrezas de usuarios que pueden ser perjudiciales, así los estados financieros estén realizados de forma impecable.

1.3.3 Teoría de crédito.

Según Morales y Morales (2014), manifiesta que el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

1.3.3.1 Clasificación del crédito.

Morales y Morales (2014), en su libro “crédito y cobranzas” han clasificado a los créditos de la siguiente forma:

Por su destino

Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero.

Por las garantías otorgadas

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.

Por su duración

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar.

1.3.3.2 Tipos de crédito

Morales y morales (2014), en su libro “crédito y cobranzas” mencionan los siguientes tipos de crédito:

Crédito al detallista

Es el crédito que se otorga a los consumidores para la compra de bienes y servicios. El crédito al detallista se clasifica en dos clases: a) cuenta abierta y b) crédito a plazos. El primero es considerado crédito por conveniencia, los pagos por lo general, se hacen mensualmente. El segundo, se caracteriza porque los pagos parciales se hacen a intervalos establecidos que varían entre semanas, quincenas o meses, y se establecen según las necesidades de los clientes y quienes otorgan los créditos.

El crédito al detallista en abonos

Se refiere al plan de abonos mediante el cual un comerciante menudista vende sus mercancías y cobra los reembolsos parciales en plazos fijos. La importancia del crédito al detallista se refleja en el aumento de las ventas, pues cuando las personas no tienen dinero en el momento que desean hacer compras, se les otorgan créditos, lo cual permite al comerciante incrementar el volumen de sus ventas.

El descuento

Es una operación que se lleva a cabo en instituciones bancarias cuando se adquieren pagarés o letras de cambio, de cuyo valor nominal se descuenta el equivalente a los intereses que generaría el papel entre su fecha de emisión y la fecha de vencimiento.

Apertura de crédito (credit open)

La apertura de crédito es la operación activa por medio de la cual, el banco se compromete con un cliente a otorgar anticipos en una línea de crédito. El acuerdo inicia casi siempre con una promesa verbal, que puede ser confirmada en un documento bancario. El crédito confirmado producirá, generalmente, el pago de una comisión por parte del cliente.

Préstamo directo (crédito quirografario)

Los préstamos directos son considerados como la operación clásica del crédito bancario, ya que para su otorgamiento se exige como garantía aquella que ofrece el sujeto como persona, es otorgado al cliente sin la necesidad de averiguar sus antecedentes financieros, debido a que normalmente es cliente frecuente de la empresa crediticia y no requiere de una investigación previa.

1.3.3.3 Políticas de crédito

Morales y Morales (2014) en su libro “crédito y cobranzas” establecen las siguientes políticas de crédito:

1. Políticas restrictivas

Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas. Pero a su vez, este tipo de políticas puede ocasionar la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

2. Políticas liberales

En sentido contrario a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política tiene como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables, dado que también aumenta el riesgo en los clientes que no pagan los créditos.

3. Políticas racionales

Estas políticas se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Estas políticas son recomendables para que las empresas las adopten, ya que logran producir un flujo normal de crédito y de cobranza; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

1.3.4 Teorías del sistema de Cobranzas

Según Molina (2005), establece que uno de los activos corrientes más relevantes de una empresa y está considerado como un activo que genera liquidez, y es el efectivo que refleja los bienes de trabajo aportado en las cuentas por deudoras a clientes.

Según Aguilar (2013), refiere que las cobranzas reflejan el total de crédito otorgado por un negocio a sus clientes. Estas cuentas otorgan derechos a la empresa por las ventas realizadas, que luego pueden ser convertidas a efectivo.

El crédito a sus clientes refleja para la empresa que lo otorga, una fuente de efectivo a corto o largo plazo porque se realiza el cobro de las cuentas en un plazo posterior de haber realizado la venta.

1.3.4.1 Estrategias de Cobranza

Según Morales y Morales (2014), para describir las estrategias es fundamental segmentar una lista de clientes, de acuerdo a los atributos usuales de los clientes y sus cuentas, ósea estudiar el perfil del cliente o la antigüedad de la morosidad, y decretar estrategias adecuadas para clientes que tienen problemas similares.

En labor de cualidades de cada fragmento, se puntualizan estrategias y políticas para la cobranza. Las cualidades determinan varias formas de cobrar, los principios de negociación como plazos, condonaciones, todos se adecuan a los criterios que se hayan fijado y seguramente tendrán efectos más puntuales de conseguir para los clientes y respetar los pagos de sus adeudos.

1.3.4.2 Fases de la Cobranza

Según Morales y Morales (2014), estas fases rigen la cobranza:

Prevención: son las acciones encaminadas a evitar que el cliente no pague, minimizando su riesgo de deuda en documentos como cuentas por cobrar y asegurar elementos necesarios para actuar en caso del crecimiento del desequilibrio por usuarios morosos.

Cobranza: son aquellas acciones guías que se utilizan para poder recobrar a tempranas instancias cuentas deudoras, donde aún la empresa desea seguir el vínculo de negocio con el cliente, dada la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

Recuperación: acciones orientadas a poder recuperar algunos saldos de clientes que están adeudando por bastante tiempo, probablemente el negocio no desea seguir el vínculo con el cliente, considerado la posible extinción de las deudas.

Extinción: son las acciones orientadas a registrar contablemente todas esas cuentas morosas como cerradas cuando los deudores han abonado dentro de las cuentas morosas correspondientes.

1.3.4.3 Etapas de cobranza

Morales y morales (2014), en su libro “Crédito y Cobranzas” establecen las siguientes etapas:

Etapas de exhortación impersonal

Se caracteriza porque los hechos de cobro aún son de naturaleza impersonal, pero se ha logrado cambiar de un proceso común a uno más informado principalmente con base en asesorar y motivar al cliente que pague los plazos adeudados. En esta etapa, los tipos de carta que se utilizan ya no son del tipo impersonal común, sino que se asumen un carácter más de sugerencias.

Etapas de exhortación personalizada

En esta fase, todas las gestiones se hacen ante el deudor mismo; se usan esfuerzos de cobranza las finales antes de utilizar alguna acción dentro de la ley. Los morosos o deudores tiene la característica de tomar una medida de eventual como declararse en quiebra a su empresa o haber tenido algunos accidentes

1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye un plan de auditoría en la mejora del sistema de cobranza en la Empresa de Transportes Chavín Express S. A.?

1.5 Justificación del estudio

La justificación del presente trabajo de investigación tiene importancia social ya que permitiría cumplir los objetivos planteados de acuerdo a los métodos y procedimientos utilizados, esto lograra mejorar aspectos críticos dentro de algún negocio, además que es una manera de incentivo para seguir mejorando el desempeño de las empresas.

Este trabajo de investigación se ha ido realizando con el más mínimo objetivo de poder ayudar a futuros profesionales para seguir en la línea de investigación y que les pueda servir de soporte para realizar temas innovadores.

Por otro lado, este trabajo investigativo también tendrá un impacto económico ya que ayudará a las empresas a tener un mejor control, así como a reducir riesgos y tener pérdidas innecesarias por malos controles dentro de un negocio.

1.6 Hipótesis

Si se aplica un plan de auditoria se logrará un mejor manejo en el sistema de cobranza en la empresa de transportes Chavín Express S.A

1.7 Objetivos

Objetivo general

Proponer un plan de auditoría para mejorar el sistema de cobranzas en la empresa de Transportes Chavín Express S.A Chiclayo 2017

Objetivos específicos:

Analizar los procesos en el sistema de cobranzas.

Diseñar el plan de auditoria de acuerdo a las funciones y estándares de la empresa.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

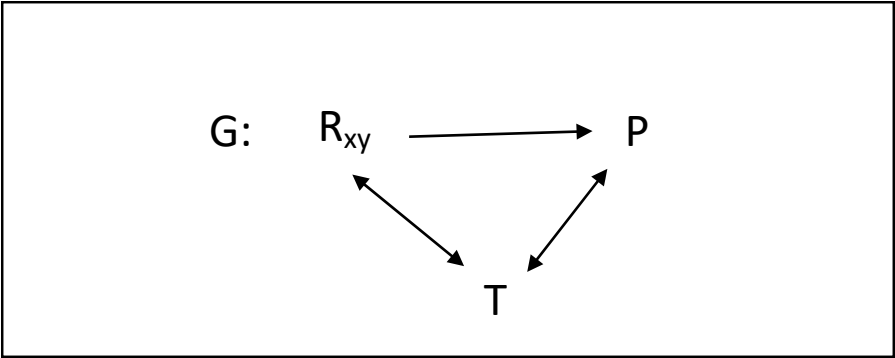
2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación de este proyecto de tesis fue descriptivo-propositivo, es descriptivo porque se ha recopilado información acerca de un problema de estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o corregir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

Es propositivo porque la finalidad de esta investigación es la carencia de una organización, como lo es la empresa de transportes Chavín Express que en base a la información obtenida se realizará una propuesta de mejora.

2.1.2 Diseño de investigación

Este es un diseño de investigación no experimental, porque según Dzul (2013) “es aquel diseño que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”. (p.2)



Donde:

G: Grupo de estudio: Empresa Chavín Express

Rxy: Recolección de información en el área de cobranzas de la empresa Chavín Express

P: Propuesta de Plan de Auditoria para el sistema de cobranzas.

T: Teoría

2.2 Operacionalización de las variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Técnicas/Instrumentos |
|-----------------------------|--------------------|--|-------------------------------|
| AUDITORIA | Planeación | Generalidades de la empresa | Entrevista/Guía de entrevista |
| | | Análisis del control interno | |
| | Ejecución | Programa de auditoria | |
| Dictamen | | | |
| SISTEMA DE COBRANZAS | Crédito y cobranza | <p>Políticas de crédito</p> <p>Políticas de cobranza.</p> <p>Control de las cuentas por cobrar</p> | Análisis/documental |

2.3 Población y muestra

La muestra para la guía de la entrevista realizada en la empresa de transportes Chavín Express está constituida por 3 personas encargadas del área de crédito y cobranzas.

La población está constituida por el total de trabajadores de la empresa de transportes Chavín Express, los cuales suman 9 trabajadores

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

- La entrevista: usada para recolectar información verbal, con esta técnica se podrá conocer las actividades y funciones dentro del negocio.
- El análisis Documental: basada en recolectar información a través de diversos documentos presentados y poder facilitar la recolección de información confiables que reflejan el trabajo del negocio.

Instrumentos

- Guías para Entrevista
Este instrumento ayuda a conocer la naturaleza de la empresa y conseguir información verbal de las actividades.
- Guías de Documentos
Este instrumento me va a servir para llevar un análisis de la real de diversas funciones y manejos de las cuentas por cobrar

2.5 Métodos de análisis de datos

Los métodos de investigación del presente trabajo son:

El método deductivo, según Rojas (2010) “este proceso se realiza en varias etapas de intermediación que permite pasar de afirmaciones generales a otras más particulares hasta acercarse a la realidad concreta a través de indicadores o referentes empíricos”. (p.85)

El método analítico, Lopera & otros (2010) lo definen como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita. Es decir, este método es aquel que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

2.6 Aspectos éticos

Este proyecto de investigación no tiene fines de lucro y la información que se recopiló fue a través de la aplicación de los instrumentos serán estrictamente reservados y no serán expuestos datos que sean perjudiciales para la empresa.

III. Resultados

3.1 Análisis de los procesos en el sistema de cobranzas

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad exclusivamente investigativa, y ha sido elaborado para obtener un diagnóstico sobre el desempeño que se está dando dentro del sistema de cobranzas de la empresa de Transportes Chavín Express S.A Chiclayo 2017.

Entrevista realizada al Administrador de la empresa de transportes Chavín Express S.A

- **Generalidades**

1. ¿Tiene algún conocimiento sobre auditoria?

Si claro, la auditoria es como una evaluación que se le hace a una empresa, con esto se determina cuáles son los puntos o áreas deficientes que están funcionando mal en la empresa.

Análisis

Según Madariaga (2004), en general la auditoría es un análisis de sistemas en los estados financieros, establecido por manuales y procedimientos con el propósito de diagnosticar si son acertados en base a los fundamentos de contabilidad principalmente aprobados.

2. ¿Se ha realizado algún tipo de auditoria a la empresa?

Si, en la empresa se ha llegado a realizar una auditoría financiera.

Análisis

Para Alvin, Randal y Mark (2007), este tipo de auditoria se realiza principalmente para poder revisar si los estados financieros en

general han sido realizados con los principios y normas establecidas. Los criterios que se toman en cuenta, se realizan mediante los fundamentos de contabilidad generalmente aceptados (GAAP), así que es normal ejecutar auditorías de estados financieros empleando un sistema de contabilidad establecida en la organización.

3. ¿Cree que es importante realizar una auditoria en la empresa?

Siempre y cuando sea una forma de que la empresa pueda mejorar aspectos deficientes.

Análisis

La auditoría que se asemeja más a realizar algún tipo de mejora o implementación para poder optimizar algún departamento y/o área de la empresa es la auditoria operacional que revisa lo efectivo y lo capaz de las fracciones en los procesos y técnicas de actividades de algún negocio. Al culminar la auditoría operacional, habitualmente la gerencia espera las sugerencias del auditor y lograr renovar las actividades.

Comentario

De acuerdo a las interrogantes planteadas nos podemos dar cuenta que tanto la idea como concepto de auditoria para el administrador tiene una definición no precisa, teniendo en cuenta en una auditoria de sistemas en el área de control interno ayudaría a mejorar las cuentas por cobrar pendientes y llevar un control adecuado.

- **Control interno**

4. ¿Existe un adecuado desempeño en las funciones en el área de cobranza?

R. // En realidad, el desempeño en las cobranzas es muy baja, pero si existe personal encargado para realizar los cobros.

Análisis

Se demuestra que por falta de una planificación y un cronograma de trabajo basado en un sistema de control en las cobranzas esto genera que la empresa no mantenga los cobros a una fecha determinada.

5. ¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores del área de cobranzas?

Por lo que está pasando la empresa, al parecer la comunicación no es muy buena, porque si así lo fuera hubiera buenos resultados.

Análisis

Para Álvarez (2016), el control interno es un proceso llevado a cabo por la administración, la “gerencia” y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones

6. ¿Están establecidas por escrito las responsabilidades en el área de cobranza?

Claro, lo que pasa es que por falta de tiempo muchas veces se alterna las responsabilidades de los trabajadores.

Análisis

La falta de coordinación dentro del área y al dar un resultado de ineficiencia refleja que las funciones no se encuentran debidamente asignadas, existiendo sobrecargas de trabajo en algunas áreas, lo que conlleva a no tener un control de las funciones asignadas.

Comentario

Como bien la teoría lo establece que el control interno proporciona una garantía razonable para el logro de sus objetivos relacionado con las operaciones, entonces para poder tener un buen manejo de las áreas administrativas y que las funciones sean eficaces se debe dar mucha más importancia al control interno, si se logra obtener un control adecuado la empresa no tendrá riesgos empresariales que puedan dañar proyectos establecidos por la administración.

Políticas de crédito

7. ¿Qué tipo de políticas poseen para el otorgamiento de créditos?

Los plazos son a 30 o 60 días, pero los más frecuentes son a 15 y 20 días. Esto a raíz de la eventualidad de clientes y las capacidades de pago que poseen dentro de la empresa.

Análisis

Según el manejo del otorgamiento del crédito, para Morales y Morales (2014), la política restrictiva contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas.

8. ¿Quién evalúa y autoriza los descuentos por pronto pago y los plazos de crédito?

Los descuentos son autorizados por el encargado de los cobros y los créditos por el administrador de la empresa, la evaluación que se da es depende del vendedor es quien analiza las condiciones del cliente, si puede darle un plazo pequeño o amplio, esto está establecido de acuerdo a la eventualidad del cliente.

Análisis

Las evaluaciones de los créditos deberían ser de un tipo más estricto, con una revisión de clientes seleccionadas para poder asegurar la recuperación de las cuentas.

9. ¿Qué criterios utilizan para determinar a qué cliente conceden créditos y qué documentos son requeridos?

Se evalúa si el cliente es constante con nosotros para retenerlo. Si es un cliente nuevo se requiere alguna referencia de otros

clientes, para luego otorgar crédito con el objetivo de evaluar la capacidad de pago del cliente.

Análisis

Los criterios establecidos para conceder los créditos a clientes deben ser muy examinados ya que de eso depende la liquidez de la empresa. Por ende, la empresa debería tener una lista máxima de clientes a crédito.

10. ¿Han establecido algún límite de crédito para los clientes y cuál es el criterio con el cuál deciden el monto a otorgar?

R. // El criterio de montos a otorgar se decide de acuerdo a la capacidad de pago mostrada en sus compras al contado, y la investigación realizada con los demás proveedores

Análisis

Los límites establecidos son muy comunes en relación a otra empresa, pero para poder ser más eficiente debe manejar un mejor desempeño dentro del área.

Comentario

Al analizar las respuestas, se pudo notar que la empresa utiliza políticas de crédito muy estándares que la mayoría de empresas manejan, para poder mejorarlas se deberían utilizar políticas formales que vayan acorde con la necesidad del negocio.

- **Políticas de cobranza.**

11. ¿Existe algún tipo de políticas para el área de cobranzas?

R. // Lo que se hace es que 3 días antes del cobro se le visita al cliente, para hacerle recordar que el cobro se realizara en la fecha acordada, así como a otros clientes se les envía correo electrónico.

Análisis

La política establecida por la empresa es muy deficiente, porque los días establecidos para poder comunicar a sus clientes sobre el pago a realizar son muy cortos, eso demuestra que la planificación de los cobros o estrategias de cobro están mal implantadas.

12. ¿Existen estrategias de cobro que realiza la empresa?

Las únicas estrategias establecida por la empresa es el descuento del monto adeudado.

Análisis.

La estrategia dada por la empresa muestra que solo sería utilizada cuando carecen de efectivo, para esto la empresa debería tomar en cuenta otras estrategias relacionadas a poder recuperar los montos adeudados totales.

13. ¿Se recuperan los créditos otorgados en los plazos establecidos?

Muchas veces no se llega a recuperar los créditos, ya sea por falta de tiempo o por que el cliente suele atrasarse con el pago.

Análisis

En este caso la empresa debería tomar en consideración los pagos a cuenta, esto sería una estrategia para poder cubrir parte del monto adeudado y a la larga poder recuperar el total de lo adeudado.

Comentario

La falta de manual de funciones y obligaciones hace que la empresa pierda equilibrio dentro del sistema de cobranzas, como no existe funciones establecidas o personal capacitado para realizar los cobros, a la larga esto hace de que aumente la cartera de clientes deudores y también la falta de liquidez para cubrir sus obligaciones.

- **Control de las cuentas por cobrar.**

14. ¿Utilizan software para el registro de las cuentas por cobrar?

Hasta el momento solo utilizamos el Excel para llevar el control de la cartera de clientes, ojalá más adelante se pueda implementar un software más actualizado.

Análisis

La empresa necesita implementar un programa que les facilite el trabajo de estar en comunicación con los clientes, esto generaría una mejor comunicación directa relacionada a los montos adeudados de los clientes

15. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?

La verdad es que no existe control alguno para poder garantizar la recuperación de las cuentas.

Análisis

La utilización de programas y coordinación dentro del área de cobranzas sería una medida a utilizar para recuperar las cuentas aun cóbrales.

16. ¿Emite la empresa estados de cuenta a sus clientes a fin de dar a conocer el saldo pendiente de pago?

Solo a clientes con montos sobresalientes o importantes, así como a clientes que disponen de correo electrónico.

Análisis

La empresa debería emitir estados de cuentas a todos sus clientes a crédito esto sería una ventaja de comunicación para que se pueda obtener mejor respuesta en cuanto a la realización del cobro.

17. ¿De qué forma los clientes realizan sus pagos a la empresa?

La mayoría de veces el pago de las deudas se realiza en efectivo.

Análisis

La empresa debe tener un mejor manejo con sus clientes para que se realicen los pagos mediante depósitos a cuenta de la empresa.

Comentario

El control de la cartera de clientes es muy importante, ya que te ayuda a poder revisar los saldos de clientes con deudas y verificar las fechas de vencimiento de los mismos, esto ayudara a que tengan un mejor control y se puedan enviar a tiempo los estados de cuenta con los saldos respectivos de cada cliente que se encuentre en deuda.

3.2 Análisis del control interno en la empresa.

| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | |
|---|----|----|
| AUDITORIA | | |
| AREA DE COBRANZAS | | |
| OBJETIVO: EVALUAR EL CONTROL INTERNO APLICADO A LAS COBRANZAS | | |
| NOMBRE DEL INFORMANTE: Cristian Peredo | | |
| PREGUNTAS | SI | NO |
| ¿Se mantiene un registro detallado de los documentos por cobrar? | | x |
| ¿Se maneja con toda agilidad y oportunidad el registro de vencimientos? | | x |
| ¿Las cuentas de los clientes son llevadas por empleados que no tienen acceso al efectivo? | x | |
| ¿Se envían mensualmente estados de cuenta a todos los clientes? | | x |
| ¿ Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, y se examina las causas de falta de pago? | | x |
| ¿ Se anotan los pagos parciales al dorso de los documentos? | x | |
| ¿ Se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan con las cuentas del mayor general? | | x |
| ¿ Las cuentas de los clientes son llevadas por empleados específicos? | x | |
| ¿Se requiere de la aprobación de un funcionario para otorgar los créditos? | x | |
| ¿Se necesita de la aprobación de un funcionario para otorgar descuentos fuera de plazo? | x | |

3.2.1 Políticas de crédito

| CUESTIONARIO DE CREDITO |
|--|
| AUDITORIA |
| AREA DE COBRANZAS |
| OBJETIVO: EVALUAR EL CONTROL INTERNO APLICADO A LAS COBRANZAS |
| NOMBRE DEL INFORMANTE: Cristian Peredo |

| Preguntas | SI | NO |
|---|----------|----------|
| ¿Se valúa al cliente antes de aprobar el crédito? | x | |
| ¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las solicitudes y créditos otorgados? | | x |
| ¿Cuenta con respaldos físicos de la información de los clientes crediticios? | | x |
| ¿La cooperativa cuenta con políticas actualizadas sobre información de créditos? | | x |
| ¿Se presenta informes periódicos del desempeño del departamento de crédito? | | x |

Análisis

Después de haber realizado la encuesta, los resultados obtenidos reflejan con respecto a los créditos no poseen un orden adecuado, también carecen de información física de los clientes crediticios y con políticas desactualizadas para poder mejorar los créditos otorgados a clientes, así como la falta de evaluación del desempeño del departamento de crédito. Después de haber analizado el control interno de la empresa con respecto a los créditos se tomarán en cuenta para ser evaluados de una manera precisa en la propuesta planteada dentro de la investigación.

3.2.2 Políticas de cobranza

| |
|--|
| CUESTIONARIO COBRANZAS |
| AUDITORIA |
| AREA DE COBRANZAS |
| OBJETIVO: EVALUAR EL CONTROL INTERNO APLICADO A LAS COBRANZAS |
| NOMBRE DEL INFORMANTE: Carlos Acuña |

| Preguntas | SI | NO |
|---|----------|----------|
| ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranzas? | | X |
| ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas? | | X |
| ¿Se prepara mensualmente reporte de Cuentas por Cobrar por antigüedad de Saldos? | | X |
| ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado, tomando decisiones mensualmente las cuentas atrasadas? | | X |
| ¿Se tienen listas de clientes con direcciones, teléfonos, otros datos, etc.? | X | |
| ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los listados de cuentas de los saldos por cobrar? | X | |
| ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta o encargado del Auxiliar de Cuentas por Cobrar o de las Cobranzas? | | X |
| ¿Se obtienen comprobantes de los clientes de que hayan recibido el servicio o mercancía que se le envía? | X | |

Análisis

Al analizar las respuestas obtenidas en el cuestionario anterior se refleja la falta de seguridad para los vencimientos de los créditos, así como la carencia de un sistema de cómputo actualizado para poder llevar el control de las cuentas por

cobrar, la no preparación de los reportes de los cobros a efectuarse estos asumen más riesgos para la empresa ya que podrían llegar a extinguirse.

3.2.3 Índice de morosidad

| CUESTIONAIO DE MOROSIDAD | | |
|--|----|----|
| AUDITORIA | | |
| AREA DE COBRANZAS | | |
| OBJETIVO: EVALUAR EL CONTROL INTERNO APLICADO A LAS COBRANZAS | | |
| NOMBRE DEL INFORMANTE: Tony Acuña | | |
| Preguntas | SI | NO |
| ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad? | | X |
| ¿Cree Uds. Que la gestión realizada en la empresa para enfrentar el índice de morosidad es adecuada? | | X |
| ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes? | | X |
| ¿El sistema de recuperaciones informa sobre los niveles de morosidad frecuentemente? | | X |
| ¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la Agencia? | | X |
| ¿Existe algún impacto que origino la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos para la empresa dentro de un periodo? | X | |

Análisis

Después de haber realizado el cuestionario correspondiente al control interno del sistema de cobranzas se pude reflejar en las respuestas el mal manejo llevado en el sistema de cobranzas y la falta de buena comunicación, control, así como el conocimiento de políticas establecidas para la empresa y como deberían ser cumplidas dentro de las funciones realizadas en el negocio de transportes.

IV. DISCUSIÓN

En muchas empresas existen problemas en el control interno, ya sea de una o distintas áreas dentro del negocio, así como está ocurriendo con la empresa de transportes Chavín Express el sistema de cobranzas está pasando por un mal manejo, trayendo como consecuencia la morosidad de los clientes crediticios, asimismo Carrasco y Farro (2014) mencionan que el control dentro de la empresa no se despliega de una forma eficiente y efectiva, esto se debe a que no existe inspección en el departamento o es muy definido la supervisión

Es por eso que Álvarez (2016), define que el control interno es un proceso llevado a cabo por la administración, la “gerencia” y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, la información y cumplimiento de las leyes y regulaciones establecidas para la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el sistema de cobranzas es deficiente y está provocando que no se hagan los cobros respectivos dentro de los plazos establecidos, es por eso que González (2009), la utilización de la auditoría dentro la empresa con el esfuerzo de directivos y trabajadores se podrá llegar a un buen manejo de las cuentas por cobrar, así como la falta de interacción con los cobradores y directivos de la empresa ocasiona el mal manejo o la mala información sobre las diversas cuentas vencidas.

De esta manera, la empresa Chavín Express al no contar con un sistema de cobranzas en riesgo, necesita que se realice una auditoría con propuestas de mejoras, es por eso que Alvin, Randal y Mark (2007), la auditoría operacional revisa lo efectivo y lo capaz de las fracciones en los procesos y técnicas de actividades de algún negocio. Al culminar la auditoría operacional, habitualmente la gerencia espera las sugerencias del auditor y lograr renovar las actividades.

Es por eso que la empresa de transportes Chavín Express necesita estrategias formales que se adecuen a la realidad de la empresa y le dé resultados precisos, según Morales y Morales (2014), para describir las estrategias es fundamental segmentar una lista de clientes, de acuerdo a los atributos usuales de los clientes y sus cuentas, ósea estudiar el perfil del cliente o la antigüedad de la morosidad, y decretar estrategias adecuadas para clientes que tienen problemas similares.

Para esto se tiene que analizar cuáles son los estándares de los créditos dentro de la empresa, bajo que modalidad se emiten estos créditos a los consumidores del servicio.

V. CONCLUSIONES

En base al procesamiento y análisis de la información obtenida y con los resultados encontrados, se llegó a establecer las siguientes conclusiones

La auditoría es un proceso contable importante en una empresa porque permite llevar adecuadamente un control eficiente en los trabajos de cada una de las áreas de la empresa, es por eso que en este trabajo de investigación se aplicó el planeamiento de la auditoría para obtener información precisa y exacta de la realidad de los créditos y cobros, y así poder dictaminar un resultado confiable

Se verificó un problema deficiente en el sistema de cobranzas al no tener un reporte de los clientes deudores, ni a quienes está dándoles crédito, esto hace que los procesos establecidos de manera informal, se vayan deteriorando, y ocasionen graves problemas de liquidez y control de las cuentas por cobrar.

La falta de un sistema eficiente impide que se realicen trabajos más automatizados como reportes, relación de facturas cobradas, cuentas por cobrar a fin de mes y que la información al momento de generar reportes presente datos confiables.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber llegado a las conclusiones del trabajo de investigación, hemos establecido las siguientes recomendaciones:

Establecer un manual de procedimientos de los puestos de trabajo de manera formal, para que cada personal tenga conocimiento del mismo y se pueda segregarse funciones de acuerdo a las capacidades de cada uno y poder mejorar el desempeño del área, así como también la elaboración de un Manual de Control Interno donde estén claramente especificadas las actividades con la finalidad de evitar cualquier tipo de riesgo que se pueda presentar.

Realizar auditoría anual con propuesta de mejora ya que se evidenció una serie de riesgos que se necesitan sean atendidas para mejorar la funcionalidad de la empresa.

Incorporar un sistema para el área el cual permita tener la información al día, trabajar de manera automatizada y definir los días antes o después del vencimiento del plazo para realizar una buena gestión de cobro.

VII. PROPUESTA

PLANEACION DE LA AUDITORIA

Para empezar la planificación de la auditoria se definió el área en donde se realizaría la auditoria, el área de Cobranzas forma parte de la operatividad de una empresa, es donde se empieza las negociaciones para poder adquirir alguna mercadería o servicio a crédito, es por eso que debe estar bien estructurada, con los sistemas adecuados y el personal capacitado para que así los créditos otorgados puedan retornar a la empresa como capital, y realizar nuevas y futuras inversiones.

7.1 Información General

7.1.1 Breve descripción de la empresa

La empresa de transportes Chavin Express fue creada el 29 de febrero del 2008 en la ciudad de Trujillo, actualmente tiene seis sucursales en el Perú.

7.1.2 Misión y visión de la empresa Chavin Express

Misión

Brindar un servicio de primera calidad en el transporte de paquetería, encomiendas y mudanzas, cumpliendo con los estándares de seguridad, garantía y tiempos de entrega pactados con nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa de transporte de paquetería reconocida a nivel nacional, cubriendo las principales rutas de nuestro país y en un futuro, brindar este servicio a nivel internacional, cubriendo las exigencias y expectativas de nuestros clientes, teniendo costos competitivos en el mercado.

7.1.3 Objetivos de la empresa Chavin Express

Nuestro objetivo es garantizar a nuestros clientes, que la mercadería que nos confían llegará a su destino en perfectas condiciones, en el tiempo pactado, minimizando contratiempos y manteniendo la calidad de nuestro servicio de acuerdo a sus necesidades.

7.2 Diagnóstico

7.2.1 Análisis FODA

Fortalezas

- Sistema de distribución eficiente.
- Personal calificado
- Optimo servicio
- Vehículos en excelente condiciones
- Competitividad en precios y plazos de entrega

Oportunidades

- Búsqueda de servicios innovadores
- Ampliar los servicios a nivel nacional
- Aprovechar las tecnologías de comunicación

Debilidades

- Bajo nivel tecnológico
- Desconocimiento de nuestro servicio en otros departamentos
- Falta de sistemas de control
- Falta de promoción del servicio

Amenazas

- Competencia en el mercado
- Variación de costos en suministros
- Variedad de precios en la competencia
- Pérdida de clientes por falta de accesibilidad

7.3 Planificación preliminar

En esta etapa se logrará trabajar todo lo relacionado al movimiento del negocio, así como la metodología a aplicarse, para luego dar paso a la siguiente etapa de control interno, y así conocer qué tan viable y útil sería realizar una auditoría a esta empresa.

7.3.1 Visita y reunión preliminar para conocimiento del negocio y del área

En este punto se llevará a cabo la entrevista con las autoridades del negocio en la que se propone el trabajo a efectuar y la información que recolectará para trabajar, también se realiza un reconocimiento del lugar y se obtención de datos importantes del área de cobranzas.

7.3.2 Estructura Organizacional

En este punto se conocerá la formación de la compañía especializada en la prestación de servicios de traslado de mercadería, carga pesada y paquetería; y se revisará la capacidad del personal adecuado para cada una de las actividades de la empresa.

7.3.3 Conocimiento del Área de Crédito y Cobranzas de la empresa

En este punto se identificará a las personas relacionadas y encargadas con el área de crédito y cobranzas. Serán revisadas las distintas políticas de crédito y cobro, así como las distintas formas de financiamiento y estrategias de cobro.

7.3.4 Políticas y procesos en el área de cobranzas.

Esta información se obtendrá mediante una entrevista al encargado de crédito y cobranzas y documentación que se entregada al equipo auditor para ser revisada respectivamente.

7.3.5 Evaluar el Sistema de Control Interno

En la evaluación del Control Interno se tendrá en cuenta la elaboración de una entrevista con una guía de preguntas las cuales estarán dirigidas al gerente y al personal directo relacionado con la parte contable y operativa del área de cobranzas.

7.4 Planificación específica

Objetivos de la Auditoría

- Evaluar las actividades realizadas dentro del área de Cobranzas y si existe un manual de procedimientos para verificar su cumplimiento.
- Determinar la consistencia dentro de la información respecto a las cuentas por cobrar, registrada en las bases de datos.
- Determinar recomendaciones a los procesos que sirvan de mejora al área de cobranzas.
- Examinar las políticas de cobros establecidas al inicio de la negociación con el cliente.
- Revisión de la información obtenida.

7.4.1 Revisión y análisis de la información obtenida

Se analiza la información entregada por la empresa para ser revisada y si resulta lo suficientemente útil para realizar la auditoría.

7.4.2 Entrevista con autoridades de la empresa para el desarrollo de la Auditoría

Se realiza una nueva entrevista a las autoridades donde se da a conocer el trabajo a ejecutar, puntualizando las áreas que serán auditadas y el tiempo que se tomaría para llevarla a cabo.

7.4.3 Carta de compromiso para la realización de la auditoría

En este punto se remitirá una carta al representante de la empresa, donde se le dará a conocer el trabajo de auditoría a realizar.

7.4.4 Realización de entrevistas con Jefes de área que se auditará

Para el desarrollo de la información se serán utilizadas las técnicas del cuestionario y la entrevista, para poder conocer los procesos y funciones del sistema de cobranzas

7.4.5 Realización de cuestionario con jefes del área que se auditará

Será destinado a los jefes directos del área que se auditará, con el propósito de tener información previa del estado en el que se encuentra dicha área.

7.4.6 Identificar las debilidades dentro de las actividades del Control

Interno

Para el desarrollo de este proceso se realizó la revisión del control interno, esto con el fin de reflejar los riesgos o debilidades y respecto a esto tomar medidas respectivas.

7.4.7 Definir la información a evaluar, determinar estrategias y objetivos

Para la realización de este punto será evaluado de acuerdo al cuestionario y entrevistas que se muestran en las páginas posteriores que serán herramientas para la recolección de la información de los siguientes puntos a mencionar:

- Sistema de control interno con respecto al sistema de cobranzas.
- Políticas de cobro.
- Políticas de crédito.
- Índice de morosidad.

Carta de Compromiso para la realización de la Auditoría

Chiclayo, Diciembre del 2017

Señor Pedro Cristian Peredo Sánchez

Empresa Chavín Express

Av. Teresa Fanning N° 593 Urb. Jose Olaya

Chiclayo, Perú

Estimado Administrador Pedro Cristian Peredo Sánchez

La presente carta confirmará nuestro compromiso de realizar la auditoría al área de Cobranzas de la empresa de Transportes Chavín Express S.A. que comprende el ejercicio del año 2017.

Auditaremos el sistema de control interno, así como cada uno de los procesos que se llevan a cabo en el área de Cobranzas, para realizar nuestra auditoría seguiremos las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas con la finalidad de dar una opinión razonable acerca de si los administradores están cumpliendo los objetivos establecidos, la eficacia y eficiencia en sus operaciones y el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes que rigen la compañía.

La duración de nuestra auditoría y la asistencia que proporcione su personal, incluyendo la preparación de programas y análisis del control interno, se describen en un documento por separado. La terminación oportuna de este trabajo facilitará la terminación de nuestra auditoría.

Sea tan amable de firmar y devolver la copia adjunta a la presente carta como indicación de que están enterados del trabajo que se va a realizar.

Atentamente,

Walter Arturo Rimarachín Rojas
Estudiante de Contabilidad

Pedro Cristian Peredo Sánchez
Administrador

Programa de auditoria

| PROGRAMA DE AUDITORÍA | |
|----------------------------------|--|
| Objetivo del programa: | Verificación Del sistema de Cobranzas en la Empresa Chavin Express |
| Periodo: | 2017 |
| Responsable del programa: | Equipo Auditor |

| CICLO AUDITORIA | AUDITADO | | AUDITOR LIDER | AUDITOR ACOMPÑANTE | FECHA |
|--------------------|--|-------------|------------------|-----------------------|-------|
| | PROCESO O TEMA | DEPENDENCIA | | | |
| | Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar. | | | | |
| | Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar. | | | | |
| | Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales. | | | | |
| | Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente | | | | |
| | Revisar que exista un completo sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa. | | | | |
| | Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores. | | | | |
| | Comprobar que las modificaciones de las cuentas por cobrar sean correctamente autorizadas por quien corresponda. | | | | |
| | Comprobar que las cuentas por cobrar estén vigentes y que las medidas de seguridad se apliquen correctamente. | | | | |

Representante de la Dirección

Jefe Auditor

Análisis del control interno de la empresa

| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO | | |
|---|----|----|
| AUDITORIA | | |
| AREA DE COBRANZAS | | |
| OBJETIVO: EVALUAR EL CONTROL INTERNO APLICADO A LAS COBRANZAS | | |
| NOMBRE DEL INFORMANTE: Cristian Peredo | | |
| PREGUNTAS | SI | NO |
| ¿Se mantiene un registro detallado de los documentos por cobrar? | | x |
| ¿Se maneja con toda agilidad y oportunidad el registro de vencimientos? | | x |
| ¿Las cuentas de los clientes son llevadas por empleados que no tienen acceso al efectivo? | x | |
| ¿Se envían mensualmente estados de cuenta a todos los clientes? | | x |
| ¿ Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, y se examina las causas de falta de pago? | | x |
| ¿ Se anotan los pagos parciales al dorso de los documentos? | x | |
| ¿ Se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan con las cuentas del mayor general? | | x |
| ¿ Las cuentas de los clientes son llevadas por empleados específicos? | x | |
| ¿Se requiere de la aprobación de un funcionario para otorgar los créditos? | x | |
| ¿Se necesita de la aprobación de un funcionario para otorgar descuentos fuera de plazo? | x | |

Políticas de cobranza

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso del control interno en las cuentas por cobrar en la Empresa de Transportes Chavín Express S.A sobre el factor de las políticas de cobranzas del área.

DIRIGIDO: Al jefe de crédito y cobranzas

| Preguntas | Respuesta |
|---|-----------|
| ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranzas? | |
| ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas? | |
| ¿Se prepara mensualmente reporte de Cuentas por Cobrar por antigüedad de Saldos? | |
| ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado, tomando decisiones mensualmente las cuentas atrasadas? | |
| ¿Se tienen listas de clientes con direcciones, teléfonos, otros datos, etc.? | |
| ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los listados de cuentas de los saldos por cobrar? | |
| ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta o encargado del Auxiliar de Cuentas por Cobrar o de las Cobranzas? | |
| ¿Se obtienen comprobantes de los clientes de que hayan recibido el servicio o mercancía que se le envía? | |

Políticas de crédito

OBJETIVO: Evaluar los procesos de los créditos en la Empresa de Transportes Chavín Express S.A sobre el factor de las políticas establecidas dentro del área.

DIRIGIDO: Al jefe de crédito y cobranzas

| Preguntas | Respuesta |
|--|-----------|
| 1. ¿Se valúa al cliente antes de aprobar el crédito? | |
| 2. ¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las solicitudes y créditos otorgados? | |
| 3. ¿Cuenta con respaldos físicos de la información de los clientes crediticios? | |
| 4. ¿La cooperativa cuenta con políticas actualizadas sobre información de créditos? | |
| 5. ¿Se presenta informes periódicos del desempeño del departamento de crédito? | |
| 6. ¿Cuándo fue la última vez que recibieron capacitaciones relacionadas al área? | |
| 7. ¿De qué manera notifican al cliente para el inicio de pagos de su crédito? | |

Índice de morosidad – Guía de entrevista

OBJETIVO: Evaluar los procedimientos realizados dentro del área cobranzas y las medidas a tomar en la Empresa de Transportes Chavín Express S.A sobre el índice de morosidad.

DIRIGIDO: Al jefe de crédito y cobranzas

| Preguntas | Respuesta |
|---|-----------|
| ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad? | |
| ¿Cree Uds. Que la gestión realizada en la empresa para enfrentar el índice de morosidad es adecuada? | |
| ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes? | |
| ¿El sistema de recuperaciones informa sobre los niveles de morosidad frecuentemente? | |
| ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad? | |
| ¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la Agencia? | |
| ¿Cuál fue el impacto que origino la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos para la empresa dentro de un periodo? | |

VIII. REFERENCIAS

Arens, A. R & Beasley, M (2007). Auditoria. Un enfoque integral. Edición. México: Pearson.

Álvarez, J. (2016). Auditoría Financiera: Conforme a las NIA. Ed. Entrelíneas. Lima: Perú

Carrasco, M & Farro, C (2014). *Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión, Durante El Período 2012*. Chiclayo: Perú. Recuperado de:

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/205>

Gago, R. (2013). *La Implementación De Auditoría Interna Y Su Impacto En La Gestión De Las Cooperativas De Servicios Múltiples De Lima Metropolitana*. Lima: Perú. Recuperado de:

www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/673/3/gago_rs.pdf

González, E. (2009). *Auditoría Operacional Departamento de Cobranzas Compañía SAYAGS S.A. Período: 1 de Enero al 30 de abril de 2008*. Quito: Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/1290>

Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico De Auditoria*. Edición. España: Deusto.

Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranzas en épocas de crisis*. 3 Edición. México: ISEF

Morales, A y Morales, J. (2014). Crédito y Cobranzas. Edición. México: Patria

Núñez (2014). *Diseño De Un Programa De Auditoría Tributaria Preventiva IGV-Renta Para Empresas Comercializadoras De Combustible Líquido En La Ciudad De Chiclayo*. Chiclayo: Perú: recuperado de:

tesis.usat.edu.pe/handle/usat/175

Palma & Torres (2015). *Auditoría De La Cuenta Por Cobrar Y Su Incidencia En Los Estados Financieros de la Empresa Industrias Goya S.A.*quito: ecuador. Recuperado de:

<http://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:localhost:44000-853/Details>

Ramírez (2016). *Auditoría A Los Proyectos De Inversión Social Con Incidencia A La Falta De Liquidación Financiera Y Sus Efectos En La Gestión De FONCODES Ayacucho, 2015*.ayacucho: Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/483>

Sánchez, L (2015). *Evaluación Del Sistema De Control Interno Basado En La Metodología Coso ERM En Las Áreas De Créditos Y Cobranzas De La Derrama Magisterial 2012-2014 Lima*. Lima: Perú. Recuperado de:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4299>

Sevillano, A. (2011). *Modelo De Auditoría De Gestión Al Talento Humano De La Corte Superior De Justicia Ibarra*. Ibarra: Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1124/2/02%20ICA%20263%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Guía de entrevista

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad exclusivamente investigativa, y ha sido elaborado para obtener un diagnóstico sobre el desempeño que se está dando dentro del sistema de cobranzas de la empresa de Transportes Chavín Express S.A Chiclayo 2017.

DATOS GENERALES.

Nombre de la Empresa:

Dirección de la Empresa:

Teléfono:

Cargo que Desempeña:

Generalidades

- ¿Tiene algún conocimiento sobre auditoria?
- ¿Se ha realizado algún tipo de auditoria a la empresa?
- ¿Cree que es importante realizar una auditoria en la empresa?

Control interno

- ¿Existe un adecuado desempeño en las funciones en cada departamento de la empresa?
- ¿Existe comunicación entre los departamentos de cada área?
- ¿Están establecidas por escrito las responsabilidades de en las distintas áreas?

Políticas de crédito.

- ¿Qué tipo de políticas poseen para el otorgamiento de créditos?
- ¿Quién evalúa y autoriza los descuentos por pronto pago y los plazos de crédito?
- ¿Qué criterios utilizan para determinar a qué cliente conceden créditos y qué documentos son requeridos?
- ¿Han establecido algún límite de crédito para los clientes y cuál es el criterio con el cuál deciden el monto a otorgar?

Políticas de cobranza.

- ¿Existe algún tipo de políticas para el área de cobranzas?
- ¿Existen técnicas de cobro que realiza la empresa?
- ¿Se recuperan los créditos otorgados en los plazos establecidos?

Control de las cuentas por cobrar.

- ¿Utilizan software para el registro de las cuentas por cobrar?
- ¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?
- ¿Emite la empresa estados de cuenta a sus clientes a fin de dar a conocer el saldo pendiente de pago?
- ¿De qué forma los clientes realizan sus pagos a la empresa?

Anexo 2
Matriz de consistencia

| VARIABLES | FORMULACION DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO | TIPOS DE INVESTIGACION | DISEÑO DE INVESTIGACION | POBLACION | MUESTRA | INSTRUMENTOS |
|---|---|---|------------------------|-------------------------|---|---|---------------------|
| VARIABLE 1: AUDITORIA | ¿Cómo influye el Plan de Auditoría en el Sistema de Cobranza en la Empresa de Transportes Chavín Express S.A? | O. GENERAL Establecer un plan de auditoría para el sistema de cobranzas en la empresa Chavín Express | Propositivo | Pre experimental | La población está conformada por la Empresa de Transportes Chavín Express | La muestra de este trabajo serían los jefes máximos y trabajadores destinados a la cobranza | Entrevista |
| VARIABLE 2. SISTEMA DE COBRANZAS | | O. ESPECIFICOS: -Analizar procedimientos de auditoria que inciden en el sistema de cobranzas. -Diseñar el plan de auditoria de acuerdo a las funciones y estándares de la empresa. -Realizar el dictamen correspondiente a los hallazgos obtenidos dentro de la empresa. | | | | | Análisis documental |

Anexo 3

Cronograma de actividades de la Auditoria

| DETALLE | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | | ENERO | | | |
|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Actividades | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FASE I Planificación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visita y reunión preliminar para conocimiento del negocios y del área | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conocer la misión, visión, valores y objetivos de la empresa | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Políticas, procedimientos, objetivos del área de Cobranzas | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluar el sistema de Control Interno | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Definir los objetivos de la auditoria | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión y análisis de la información obtenida | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Identificación y evaluación de los riesgos de la auditoria | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Entrevista con autoridades de la empresa para el desarrollo de la Auditoria | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Carta de compromiso para la realización de la auditoria | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Realización de entrevista con Jefes del área que se auditara | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Identificar las debilidades dentro de las actividades de control interno | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Definir la información a evaluar, determinar estrategias y objetivos | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| FASE II Ejecución | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recolección de documentación, obtención de evidencia | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| Aplicación de métodos y fórmulas de auditoria | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| Elaboración de papeles de trabajo con la documentación analizada | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| Obtener hallazgos | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | |
| FASE III Comunicación de Resultados | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de informe final | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |

Anexo 4

Programa de Auditoria

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|
| | FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA | | | |
| Objetivo del programa: | | | | |
| Alcance del programa: | | | | |
| Periodo: | | | | |
| Recursos: | | | | |
| Responsable del programa: | | | | |
| Tipo de Auditoria: | | | | |

| CICLO AUDITORIA | AUDITADO | | AUDITOR LIDER | AUDITOR ACOMPAÑANTE | FECHA |
|--------------------|--|-------------|------------------|------------------------|-------|
| | PROCESO O TEMA | DEPENDENCIA | | | |
| | Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar. | | | | |
| | Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar. | | | | |
| | Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales. | | | | |
| | Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente | | | | |
| | Revisar que exista un completo sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa. | | | | |
| | Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores. | | | | |
| | Controlar el efectivo recibido de proveedores. | | | | |
| | Controlar notas de débito y de crédito (rebajas por volúmenes de compras, etc). | | | | |
| | Comprobar que las modificaciones de las cuentas por cobrar sean correctamente autorizadas por quien corresponda. | | | | |
| | Comprobar que las cuentas por cobrar estén vigentes y que las medidas de seguridad se apliquen correctamente. | | | | |

Anexo 5

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso del control interno en las cuentas por cobrar en la Empresa de Transportes Chavín Express S.A sobre el factor de las políticas de cobranzas del área.

DIRIGIDO: Al jefe de crédito y cobranzas.

| Preguntas | Respuesta |
|--|-----------|
| 1. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranzas? | |
| 2. ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas? | |
| 3. ¿Se prepara mensualmente reporte de Cuentas por Cobrar por antigüedad de Saldos? | |
| 4. ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado, tomando decisiones mensualmente las cuentas atrasadas? | |
| 5. ¿Se tienen listas de clientes con direcciones, teléfonos, otros datos, etc.? | |
| 6. ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los listados de cuentas de los saldos por cobrar? | |
| 7. ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta o encargado del Auxiliar de Cuentas por Cobrar o de las Cobranzas? | |
| 8. ¿Se obtienen comprobantes de los clientes de que hayan recibido el servicio o mercancía que se le envía? | |

Anexo 6

OBJETIVO: Evaluar los procesos de los créditos en la Empresa de Transportes Chavín Express S.A sobre el factor de las políticas establecidas dentro del área.

DIRIGIDO: Al jefe de crédito y cobranzas

| Preguntas | SI | NO | Observación |
|--|----|----|-------------|
| 1. ¿Se valúa al cliente antes de aprobar el crédito? | | | |
| 2. ¿Se mantiene un archivo ordenado y clasificado de las solicitudes y créditos otorgados? | | | |
| 3. ¿Cuenta con respaldos físicos de la información de los clientes crediticios? | | | |
| 4. ¿La cooperativa cuenta con políticas actualizadas sobre información de créditos? | | | |
| 5. ¿Se presenta informes periódicos del desempeño del departamento de crédito? | | | |
| 6. ¿Cuándo fue la última vez que recibieron capacitaciones relacionadas al área? | | | |
| 7. ¿De qué manera notifican al cliente para el inicio de pagos de su crédito? | | | |

Anexo 7

OBJETIVO: Evaluar los procedimientos realizados dentro del área cobranzas y las medidas a tomar en la Empresa de Transportes Chavín Express S.A sobre el índice de morosidad.

DIRIGIDO: Al jefe de crédito y cobranzas

| Preguntas | Respuesta |
|--|-----------|
| 1. ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad? | |
| 2. ¿Cree Uds. Que la gestión realizada en la empresa para enfrentar el índice de morosidad es adecuada? | |
| 3. ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes? | |
| 4. ¿El sistema de recuperaciones informa sobre los niveles de morosidad frecuentemente? | |
| 5. ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad? | |
| 6. ¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos de la Agencia? | |
| 7. ¿Cuál fue el impacto que origino la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos para la empresa dentro de un periodo? | |

Anexo 8

Validación de Instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : Larrea Diaz Teresa
 1.2 Grado Académico : Contador Público Colegiado
 1.3 Institución donde labora : Estudio Contable Novera y Asociados
 1.4 Teléfono : 979 100 039
 1.5 Email :
 1.6 Nombre del instrumento : Guía de entrevista
 1.7 Autor (es) del Instrumento : Romarion Rojas Walter Arturo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Nº | INDICADORES | Deficiente | Bajo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|--------------|--|--|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El instrumento considera la definición conceptual de la variable. | | | | | X |
| 2 | El instrumento considera la definición procedimental de la variable. | | | | X | |
| 3 | El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable. | | | | | X |
| 4 | Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable. | | | | X | |
| 5 | Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| 6 | El instrumento persigue los fines del objetivo general. | | | | | X |
| 7 | El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos. | | | | | X |
| 8 | Las preguntas o ítems miden realmente la variable. | | | | | X |
| 9 | Las preguntas o ítems están redactadas claramente. | | | | | X |
| 10 | Las preguntas o ítems siguen un orden lógico. | | | | X | |
| 11 | El Nº de ítems que se considera para cada indicador es el correcto. | | | | | X |
| 12 | La estructura del instrumento es la correcta. | | | | | X |
| 13 | Los puntajes de calificación son adecuados. | | | | | X |
| 14 | La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada. | | | | X | |
| Total | | _____ puntos de una escala de 14 a 70 puntos | | | | |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha:


TERESA M. LARREA DIAZ
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat. N° 04 - 4344

Firma del Experto
 DNI N° 73225657

Anexo 9

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : Ibáñez Alcántara Jose Antonio
 1.2 Grado Académico : Contador Público Colegiado
 1.3 Institución donde labora : Independiente
 1.4 Teléfono : -----
 1.5 Email : -----
 1.6 Nombre del instrumento : Guía de entrevista
 1.7 Autor (es) del Instrumento : Rimarachin Rojas Walter Arturo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Nº | INDICADORES | Deficiente | Bajo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|--------------|--|--|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El instrumento considera la definición conceptual de la variable. | | | | ✓ | |
| 2 | El instrumento considera la definición procedimental de la variable. | | | | ✓ | |
| 3 | El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable. | | | | | ✓ |
| 4 | Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable. | | | | ✓ | |
| 5 | Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores. | | | | ✓ | |
| 6 | El instrumento persigue los fines del objetivo general. | | | | | ✓ |
| 7 | El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos. | | | | | ✓ |
| 14 | La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada. | | | | ✓ | |
| Total | | _____ puntos de una escala de 14 a 70 puntos | | | | |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha:


 Firma del Experto
 DNI N° 16420614
 C.P.C. JOSE ANTONIO IBÁÑEZ ALCÁNTARA
 AUDITOR INDEPENDIENTE
 MAT. N° 021

Anexo 10

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : Oliva Cornejo Doris
 1.2 Grado Académico : Contador Público Colegiado
 1.3 Institución donde labora : Estudio Confiable Herrera y Asociados
 1.4 Teléfono : 074-222916
 1.5 Email : dolivac0402@hotmail.com
 1.6 Nombre del instrumento : Guía de entrevista
 1.7 Autor (es) del Instrumento : Ramirochin Rojas Walter Arturo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Nº | INDICADORES | Deficiente | Bajo | Regular | Bueno | Muy Bueno |
|----|--|--|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El instrumento considera la definición conceptual de la variable. | | | | X | |
| 2 | El instrumento considera la definición procedimental de la variable. | | | | + | |
| 3 | El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable. | | | | X | |
| 4 | Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable. | | | | X | |
| 5 | Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores. | | | | | + |
| 6 | El instrumento persigue los fines del objetivo general. | | | | | X |
| 7 | El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos. | | | | | X |
| 8 | Las preguntas o ítems miden realmente la variable. | | | | | + |
| 9 | Las preguntas o ítems están redactadas claramente. | | | | | + |
| 10 | Las preguntas o ítems siguen un orden lógico. | | | | | + |
| 11 | El Nº de ítems que se considera para cada indicador es el correcto. | | | | | + |
| 12 | La estructura del instrumento es la correcta. | | | | | + |
| 13 | Los puntajes de calificación son adecuados. | | | | | + |
| 14 | La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada. | | | | X | |
| | Total | _____ puntos de una escala de 14 a 70 puntos | | | | |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones: _____

Fecha:


 DORIS OLIVA CORNEJO
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat. Nº 04 1157

Firma del Experto
 DNI Nº 16487084

Yo, José Felix Zuloeta Salazar, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

"PLAN DE AUDITORIA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE COBRANZAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHAVIN EXPRESS S.A CHICLAYO - 2017", del estudiante RIMARACHIN ROJAS WALTER ARTURO constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo. 05 de diciembre de 2017



Firma

José Felix Zuloeta Salazar

DNI: 17537559

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo **WALTER ARTURO RIMARACHIN ROJAS**, identificado con DNI N.º 48718893 egresada de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

“PLAN DE AUDITORIA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE COBRANZAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHAVIN EXPRESS S.A CHICLAYO 2017”

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 48718893

FECHA: 15/04/2019

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

WALTER ARTURO RIMARACHIN ROJAS

INFORME TÍTULADO:

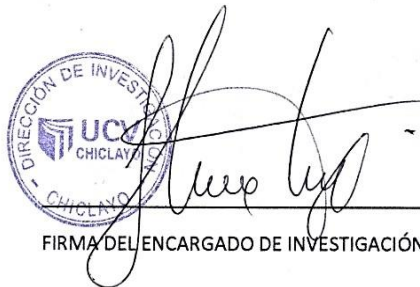
"PLAN DE AUDITORIA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE COBRANZAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHAVIN EXPRESS S.A CHICLAYO 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 12/12/2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN