



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para  
mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORES:**

Cabrera Burga, Juan José (ORCID: 0000-0001-5130-3990)

Gonzales Fiestas, Kiara Mahelet (ORCID: 0000-0002-5022-2432)

**ASESORES:**

Mg. Ríos Incio, Manuel Igor (ORCID: 0000-0001-6690-369X)

Mg. García Vera, Waldemar Ramón (ORCID: 0000-0002-4766-1290)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Nuestro trabajo de investigación está dedicado a nuestra familia, quienes nos dieron la confianza y el apoyo mutuo para culminar dicha investigación.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestra asesora de investigación, por todos los conocimientos que nos ha brindado y así concluir nuestro trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento: .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. Introducción .....	10
II. Marco Teórico .....	14
III. Metodología.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y Operacionalización .....	27
3.3. Población y muestra.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.5. Procedimientos .....	29
3.6. Método de análisis de datos .....	30
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES .....	52
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Variación porcentual de las cuentas por cobrar del año 2018-2019 del Molino Los Ángeles S.R.L. ....	31
<b>Tabla 2.</b> Ratio de días de rotación de cuenta por cobrar 2018-2019. ....	33

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Variación de cuenta por cobrar 2018-2019. ....	32
<b>Figura 2:</b> Porcentaje de morosidad del Molino Los Ángeles, S.R.L 2019.....	33
<b>Figura 3:</b> Flujograma del proceso de cobranza .....	34

## Resumen

La presente investigación titulada, Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L, tiene como objetivo general: Diseñar un plan de auditoría para mejorar la gestión del área de cobranza del Molino Los Ángeles.

La investigación es de tipo no experimental, descriptiva y propositiva, debido a que describiremos el proceso de cobranza del Molino Los Ángeles. Propositiva porque diseñaremos un plan de auditoría enfocada en las cuentas por cobrar, con la intención de mejorar la gestión de cobranza.

Como resultado del primer objetivo obtuvimos un aumento de S/. 101,210.00 soles representado por un 24%, del año 2018 al 2019, además el índice de morosidad fue de 55% en el año 2019, esto debido al inadecuado seguimiento de las cuentas por cobrar. En el segundo objetivo resulto que existe una demora de 6 meses para aplicar las dos primeras técnicas, retrasando la aplicación de las siguientes técnicas de cobro, debido al bajo control al aplicar las técnicas de cobro. En el tercer objetivo se diseñó un plan de auditoría de las cuentas por cobrar con la finalidad de examinar los riesgos existentes en el área auditada, para luego plasmarlo en el programa de auditoría, con fines de mejora en la gestión de cobranza.

**Palabras claves:** Plan de auditoría, cuentas por cobrar, morosidad, gestión de cobranza.

## Abstract

This research entitled, Audit planning of accounts receivable, to improve the management of collection of Molino Los Angeles S.R.L, has the general objective: To design an audit plan to improve the management of the collection area of Molino Los Angeles.

The research is non-experimental, descriptive and purposeful, because we will describe the collection process of the Los Angeles Mill. Proposal because we will design an audit plan focused on accounts receivable, with the intention of improving collection management.

As a result of the first objective, we obtained an increase of S / . 101,210.00 soles showed by 24%, from 2018 to 2019, in addition the delinquency rate was 55% in 2019, this due to the monitoring of accounts receivable. In the second objective it turned out that there is a delay of 6 months to apply the first two techniques, delaying the application of the following collection techniques, due to the low control when applying the collection techniques. In the third objective, an accounts receivable audit plan was designed with the purpose of examining the risks in the audited area, and then translating it into the audit program, with fines for improving collection management.

**Keywords:** Audit plan, accounts receivable, late payment, collection management.



## I. Introducción

El actual mundo comercial es mucho más dinámico que en años anteriores, en donde la entidad se encuentra obligada a realizar un esfuerzo constante de modernización e implementación de atractivas formas de venta, de esta manera reforzará el lazo de fidelidad con sus clientes. Toda entidad tiene como objetivo principal aumentar el nivel de venta, la estrategia más atractiva de venta para el cliente, es la venta al crédito, la cual consiste en vender el producto, pero con un cobro aplazado. Sin embargo, no sólo se trata de vender al crédito, la venta no acaba cuando el producto es entregado al cliente, sino que debe existir un adecuado proceso de cobranza, el cual inicia después de la venta al crédito. El cliente prefiere comprar y consumir al crédito sin importarle su nivel de endeudamiento.

El promedio de deuda que contraen los peruanos asciende a S/13,278 al cierre de marzo del año 2019, en comparación a marzo del 2018 que ascendió a S/11,883.00, el monto superó en S/1,395.00, en porcentaje a 11.7%, el cual a su vez duplicó al registrado en el mes de marzo del 2017 (Manrique, 2019, párr. 1).

En los Estados Unidos, específicamente en Canadá, aumentó la tasa de morosidad del consumidor en 5.61% y la tasa de insolvencia en 11.5%, en comparación al año anterior 2019 (Ketchum, 2020, párr. 1).

Se calcula que existe alrededor de 5 millones de deudores en el sistema de cobranzas a nivel nacional (Perú), con una mora de 30 días a más, en donde además descartó la aplicación de cobranza al cliente de manera forzosa, si no que se debe buscar la mejor opción de cobranza, con la idea de que el cliente tenga facilidad de pago, y se pueda reintegrar al sistema financiero de la entidad (Vera, 2015, párr.8-10).

En la ciudad de Toronto de Estados Unidos, la morosidad de los consumidores ha sufrido un leve aumento en el último trimestre del 2018. La tasa de morosidad a 90 días aumento en 1.5%, además la deuda total del consumidor también aumento a \$1.906 billones en el cuarto trimestre del 2018, frente a \$ 1,821 billones en el cuarto trimestre de 2017 (Carroll, 2019, párr. 1-2).

En Washington, las morosidades en las tarjetas bancarias aumentaron a 3.11% de todas las cuentas, por debajo del nivel del promedio del año 2018, impulsada por el aumento de la morosidad de automóviles y viviendas (Townsend, 2019, párr. 4).

La proporción de saldos de tarjetas de crédito en transición a más de 90 días de morosidad aumento a 5.2% el último trimestre, a una tasa anual, continuando una tendencia al alza que comenzó en 2017. Esto debido a que la mitad de todos los préstamos están actualmente en aplazamiento, en períodos de gracia o en espera y por lo tanto, temporalmente no en el ciclo de reembolso (Desmond, 2019, párr.3).

Según el Banco de la Reserva Federal de Nueva York, en su tercer informe trimestral sobre las deudas crediticias, dijo que el 5.04% de los saldos de los préstamos con tarjeta de crédito vencían al menos de 90 días al 31 de marzo, frente al 4.72% en el mismo trimestre del año pasado. Fue la primera vez desde el 2012 que las moras de 90 días superaron el 5%, debido al aumento de morosidad de los clientes (Alix, 2019, párr. 2).

En Europa, el problema de las cuentas incobrables bancarias parece grave, según los datos del Banco Central Europeo (BCE) sugieren que el 44% de los préstamos crediticios en Grecia, el 22% en Chipre, el 11% en Portugal y casi el 10% en Italia, no generaron el nivel de rendimiento esperado. Esto pasa cuando la zona euro todavía está creciendo, a medida que los préstamos incobrables aumenten, ocasionan un desbalance en el banco (Molde, 2019, párr. 8-9).

En el Perú, el índice de morosidad crediticia aumentó en los últimos 3 años, según el informe de la asociación de Bancos del Perú (Asbanc) el índice de morosidad crediticia promedio en Perú, alcanzó el 3.14% en el año 2018. Esta cifra supera el ratio de morosidad bancaria obtenida al terminó del año 2017 de 3.04%, este porcentaje viene incrementando desde el año 2005 (Bobadilla, 2018, párr. 3).

Molino los Ángeles S.R.L, es una empresa industrial ubicada en la carretera Lambayeque km.778, su actividad principal es la comercialización de producto de molinería donde se destaca la venta de arroz, la cual se comercializa en diferentes presentaciones de embolsado, a diferentes mercados del país, debido al nuevo mundo comercial, el molino también se vio obligado a vender al crédito, para facilitar la venta comercial al crédito el molino trabaja con todos los bancos de país. De

acuerdo a la comparación de los estados financieros del año 2018 y 2019, los cuales fueron brindados por la misma entidad, se reflejó lo siguiente: en el período 2018 la cuenta por cobrar ascendió al monto de S/. 414,517 y en el período 2019 el monto fue de S/. 515,727, mediante un análisis horizontal, realizado por los autores de la presente investigación, se obtuvo que las cuentas por cobrar aumentaron en S/ 101210, lo que representa un aumento de 24%.

Remitiéndonos a los presentes datos numéricos, los resultados en el área de cuentas por cobrar no fueron los esperados por el Molino Los Ángeles, esto debido a 2 causas principales: El inapropiado control en el proceso de cobranza y la demora efectuar las técnicas de cobro. A su vez trajeron como consecuencias: Incremento de morosidad del cliente y demora de recuperación de las cuentas por cobrar. Englobando causas y consecuencias, se obtiene como problema principal la inadecuada gestión de cobranza del Molino Los Ángeles.

Cuando una entidad presenta problemas financieros, lo ideal es que se le aplique una auditoría financiera, pero en el presente caso del molino, el problema radica por el inadecuado control de la gestión de cobranza, es decir se encuentra más relacionada con la contabilidad administrativa, de acuerdo a las causas y consecuencias presentadas, es evidente la falta de un plan de auditoría en el área de cobranza. Es por esta razón que este trabajo de investigación pretende diseñar un plan de auditoría, la cual permitirá mejorar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles.

Actualmente en Perú, sólo las entidades que se encuentran en la bolsa de valores (Bvl) se encuentran obligadas a que se aplique una auditoría, de todo el conjunto de estas entidades, sólo el 1% no cumplen con el requerimiento de la auditoría, el otro 99% solicita y aplica una auditoría. Destacó también que, en una auditoría de la mediana y pequeña empresa, lo que frecuentemente uno encuentra, es el desorden en la parte administrativa y un inadecuado control en las áreas de la entidad (Gil, 2018, párr. 9-12).

Como breve explicación el desarrollo de esta investigación se basa en la realización de dos técnicas, la primera técnica consiste en la entrevista, la cual está dirigida al contador, con preguntas relacionadas con la gestión de cobranza, también

realizaremos la técnica de análisis documental, en donde trabajaremos con las cuentas por cobrar y cartera de clientes.

Este trabajo se realiza con una justificación teórica por lo que conlleva a contribuir al conocimiento existente sobre un planeamiento de auditoría como un instrumento de evaluación que permite optimizar el funcionamiento de la empresa a fin de cumplir con los objetivos planteados en la investigación. Estos resultados podrán ser moldeados en una propuesta para mejorar la gestión de cobranza en el Molino.

En este contexto, se busca una orientación práctica que fortalezca la gestión de cobranza en el Molino Los Ángeles, permitiendo lograr los objetivos propuestos, reduciendo el índice de morosidad de cliente.

Como justificación social podemos decir que, debido a la implementación de competencia de mercado, el Molino Los Ángeles debe contar con buenas estrategias, que ayuden en el desarrollo del área de gestión de las cuentas por cobrar, esta investigación servirá como base a entidades que se encuentren con el mismo problema de estudio.

Respecto a la formulación del problema, la pregunta que debemos responder y que se encuentra relacionada a nuestro tema es ¿De qué manera el plan de auditoría de las cuentas por cobrar puede mejorar la gestión de cobranza?, la cual se responderá posteriormente, en el presente trabajo de investigación.

El objetivo general de nuestra investigación es: Diseñar un plan de auditoría para mejorar la gestión del área de cobranza del Molino Los Ángeles. En donde nuestros objetivos específicos son: analizar las cuentas por cobrar del período 2018 y 2019, luego describir el proceso de cobranza del Molino Los Ángeles, para finalmente diseñar un plan de auditoría de las cuentas por cobrar.

## II. Marco Teórico

A nivel internacional, en Guayaquil, Ecuador para Carrera (2017). En su tesis, tuvo como objetivo general examinar la gestión de cobro en la empresa en el período 2015 a través del método COSO que permita descifrar errores en la cobrabilidad (p.4). La metodología empleada fue descriptiva y no experimental; cómo población fue el personal administrativo con 7 trabajadores como parte de la muestra, se empleó la entrevista y observación como fuente de recolección de datos. Se concluyó que la gestión de cobranza no es efectiva, porque existe carencia de un manual que monitoree el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita adquirir información actualizada de la real gestión de cobrabilidad; los períodos de evaluaciones de controles internos no son aplicables con regularidad, las políticas no están claras para los procesos, por ende, la gestión actual no garantiza la recuperación de cartera. Es necesario se hagan las correcciones basadas en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago (p.74).

En Guayaquil, Montaguano y Muentes (2017). En su investigación, tuvo como objetivo general proponer mejoras en el proceso de cobranzas para advertir el aumento de la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A. (p.4). El alcance de investigación fue descriptiva, exploratoria y bibliográfica, en la cual se utilizó la entrevista y observación; como población es el personal de crédito y cobranza; la muestra son los tres trabajadores. En donde concluye que existe un incremento de la cartera vencida, es por ello que se propuso estructurar los procesos administrativos, plantear procesos eficientes de ventas, crédito y cobranza; definiendo políticas que ayuden a minorar la cartera vencida y mejorando la situación económica de la empresa. La cartera vencida aumentó más del 50% situación que ha afectado en la recuperación de cartera ocasionando baja liquidez y disminución de la capacidad de pago (p.73).

En Ecuador, Ruano (2017), en su investigación planteó como objetivo general planificar la estrategia financiera para el mejoramiento de los procesos financieros de los comerciales guapos de la ciudad de San Gabriel. (p.4). La metodología fue descriptiva y no experimental, la población está conformada por el personal de la empresa, en donde la muestra fue de 7 personas. Se concluyó que dentro de su

propuesta se detallan todos los elementos que componen la planificación estratégica financiera, los cuales se encaminan en fortalecer la gestión de créditos y cobranza, una de ella es aumentar el flujo de caja de efectivo, para lo cual se plantean iniciativas novedosas que potencialicen al cobro, mediante métodos donde estandaricen las condiciones de crédito, siendo esta la que disminuya el riesgo de no poder cubrir con las obligaciones a corto plazo y así mejorar la imagen corporativamente en el mercado (p.85).

Respecto al entorno nacional, en Lima, Ruiz (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión de cuentas por cobrar ayuda al sistema de cobros, para la obtención de liquidez de la empresa (p.3). La metodología empleada fue no experimental-transversal de tipo aplicativo y descriptivo, la técnica que utilizaron fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, donde la población está conformada por los 12 colaboradores de las áreas de administración finanzas y contabilidad. Así mismo, concluye que la información adquirida a través de un control en el procedimiento de las cobranzas tuvo como consecuencia insuficiente liquidez, la cual ocurrió producto de la inadecuada gestión en la entidad que controle sus ingresos para esta pueda solventar las obligaciones que tiene con terceros (p.33).

En Tarapoto, Guevara y Upiachichua (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar cómo influye la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto, año 2017. (p.29). La metodología de la investigación es no experimental con un alcance descriptivo y correlacional, la población estuvo integrada por la empresa y la muestra estuvo conformada por el responsable de efectuar las cobranzas. Se concluyó que la gestión de cobranza es deficiente e incide en la morosidad, por el incumplimiento de las actividades que provocaron pérdidas y aumento de las cuentas vencidas. Los índices de morosidad fueron del 21% debido a las cuentas incobrables y las no recuperaciones de las cuentas vencidas (p.49).

En Lima, Ramos (2017), en su estudio tuvo como objetivo analizar la incidencia de la auditoría financiera en las cuentas por cobrar de las compañías de seguro de San Isidro, año 2016. (p.16). La metodología de la investigación es correlacional, diseño no experimental-transversal, correlacional donde la población está

conformada por el personal que labora en las compañías de Seguro donde la muestra son 52 trabajadores. Así mismo, concluye que si incide aportando la gestión de cobranza, mediante la prevención de riesgos y la recuperación de la cartera, disminuyendo la probabilidad de infringir en impagos y riesgos que perjudiquen la estabilidad de la entidad, mediante la auditoría financiera, el auditor de acuerdo al control interno verifica una correcta selección de clientes a través de un historial crediticio de cada uno de ellos, a través de la rotación de la cartera de clientes, indicará, si la cartera con antigüedad podrá ser de difícil recuperación y de esta manera contará con una cartera de clientes selecta. Asimismo, procederá a establecer medidas para mantener organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes (p.65).

En Tarapoto, Campodónico y Arévalo (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la ocurrencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto período 2017-2018. (p.12). La metodología es descriptiva y no experimental de tipo correccional, siendo la población el área de cobranza y los documentos contables del período 2017-2018, la muestra estuvo conformada por 2 colaboradores del área de cobranza y los estados financieros del período 2017-2018. Se concluyó que las actividades que se ejecutaron en la gestión de cobranza fueron producto del análisis de cartera del cliente, la cual está siendo mal desarrollada originando negativa liquidez en la empresa. Es por ello que la deficiencia en la gestión de cobranza se da debido a la falta de aplicación de notificaciones, el uso de inadecuado de las técnicas de cobranza, la deficiencia para prevenir el vencimiento de la deuda y la falta de capacitación del personal para efectuar las cobranzas. La liquidez de la empresa presentó índices inferiores en el 2018, y el ratio de liquidez alcanzó el 1.23 (p.38).

Respecto al ámbito local en Pimentel, Coronado y Garcés (2019), en su tesis en la cual tiene como objetivo plantear estrategias para disminuir la morosidad de pago en la empresa Inversiones Valle & Sol E.I.R.L, en la ciudad de Chiclayo 2016. La metodología fue cuantitativa, explicativa y propositiva, la población es la cartera de clientes y la muestra fue de 103 clientes. Así mismo, concluye que las estrategias de cobranza ayudaron a recuperar la cartera morosa, brindando nuevas líneas de crédito a clientes. Esta cartera de clientes morosa arrojó un índice favorable para

la entidad porque se encuentra en el margen de morosidad de las entidades comerciales. La propuesta que utilizaron fue la segmentación de clientes la cual se aplicó a 6 clientes morosos a través de llamadas telefónicas y envío por correo electrónico o mensaje, brindándoles a clientes deudores beneficios para sus próximas compras de acuerdo a sus volúmenes con cuotas mínimas, las cuales se les enviaba recordatorios de pagos antes de su vencimiento para que puedan cancelar de manera oportuna (p.72).

En Chiclayo, Fernández. (2019). En su tesis, en la cual tiene como objetivo desarrollar la auditoría administrativa al área de tesorería para diseñar mejoras en el control interno en la empresa Diagnoslab SAC. La metodología fue aplicada, descriptiva y no experimental. La técnica que se aplicó fue la encuesta y la observación su instrumento fue la guía de entrevista y análisis documental. Así mismo, concluyó que se logró desarrollar un manual de políticas y procedimientos para mejorar el control interno con la finalidad de mitigar riesgos en el área de tesorería ya que esta área tenía deficiencias en sus procesos y controles con respecto a dinero de caja, duplicidad de pagos, riesgo por fraudes que ayuden a optimizar la gestión de tesorería en la entidad (pp.83-84).

En Chiclayo, Rimarachín (2017). En su tesis, en la cual tiene como objetivo crear un plan de auditoría para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa de Transportes Chavín Express S. A Chiclayo 2017 (p.33). La metodología fue descriptiva y propositiva, la muestra está constituida por 3 personas encargadas del área de crédito y cobranza; y la población está constituida por el total de trabajadores de la empresa. Así mismo, concluye que se empleó el planeamiento de la auditoría, con la intención de poder obtener información precisa y exacta de la realidad de los créditos y cobros, para luego dictaminar un resultado contable es por ello que se verificó que el problema deficiente en el sistema de cobranza, es no tener un reporte actual de los clientes deudores, ni a quienes están dándoles crédito, esto generó que se vayan ocasionando graves problemas de liquidez por el bajo control de las cuentas por cobrar. La empresa no cuenta con un sistema eficiente lo que impide que se realicen trabajos más automatizados como reportes, relación de facturas cobradas, cuentas por cobrar a fin de mes, esto generó que los reportes presentados no sean confiables (p.54).



A continuación, en la extensa búsqueda bibliográfica hemos apreciado diversos autores, los cuales consideramos para definir conceptos relacionados con nuestras variables.

La auditoría es un examen sistemático, realizado por un profesional auditor, de todas las áreas de una entidad, con la finalidad de verificar y evaluar para la obtención de la razonabilidad, fundamentado en el informe final que emite el auditor al término de la auditoría (Apaza, 2015, p. 9).

La auditoría tiene como objetivo describir el mejor diseño e implementación de todo tipo de controles de procesos de una determinada área, que se vienen desarrollando de una manera inadecuada trayéndole como consecuencia diversos problemas a una entidad. Asimismo, puede ayudar a lograr mejores resultados más efectivos, mediante mejoras de controles de los distintos procesos (Cascarino, 2012, p.26).

La auditoría consiste en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones han ocurrido en la forma en la cual fueron planteados y que las políticas y los procedimientos establecidos por la empresa se han respetado. Evaluando de forma en que se administra y opera para obtener al máximo los recursos (Tapia, Castillo y Mendoza, 2019, p.18).

Las etapas de una auditoría financiera son: La planeación, la ejecución y comunicación de resultados o también llamado informe. La primera etapa es importante porque de ella depende la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos de la auditoría, requiriendo y usando los recursos estrictamente necesarios, la segunda etapa se da al aplicar estos métodos obteniendo la suficiente evidencia, que la respaldará para demostrar la veracidad de los resultados obtenidos en cada componente examinado y la tercera etapa el auditor tomará en cuenta las evidencias obtenidas en los anteriores dos procesos, para a partir de esto poder formar una opinión sobre si los estados financieros tienen errores o carecen de errores importantes que puedan afectarlos, por lo que culminará con un informe final respaldando la credibilidad y razonabilidad de los estados financieros (Apaza, 2015, p.303-304).

La planeación es una fase cuidadosa de una auditoría, es un proceso continuo que a menudo empieza justo después de terminar la auditoría previa y continúa hasta finalizar el contrato actual. En la planeación de un trabajo el auditor considerará la ocasión y secuencia de ciertas actividades de planeación y los procedimientos de auditoría que necesitan ser completados antes de la realización de procedimientos de auditoría (Blanco,2012, p.54).

La planeación de auditoría es una estrategia que ayuda a comprender y las expectativas del desarrollo de la auditoría. Los procesos de planificación estratégica deben incorporar una evaluación de riesgos, así como la planificación de capacidades y recursos del área trabajada, de una determinada entidad (Pitt, S., & Pitt, M, 2014, p.92).

Según Lara, Brucil, Saráuz (2019) nos da a conocer que la planeación verifica las características particulares de la empresa y la información del área auditada, de esta manera prevé cuales son los procedimientos de la auditoría que se van a llevar a cabo (p.45).

Los objetivos de la planeación son: Obtener un alcance de la entidad y de su industria y ambientes, sus políticas, prácticas contables y su desempeño financiero. Evaluar el diseño de controles mediante toda la empresa que sean relevantes a la auditoría. También evaluar los riesgos de los estados financieros que contengan errores e irregularidades importantes, incluyendo riesgos de error y fraude. Desarrollando estrategias de auditoría que brinden respuesta a dichos riesgos de la entidad, desarrollando un enfoque de auditoría con respecto a las cuentas y revelaciones significativas (Campos et al.,2017, p.138).

En el proceso de una auditoría en la fase de la planificación comprende: La planificación preliminar, conocer sobre la entidad, brindar un diagnóstico general de la empresa, la definición preliminar de componentes, informe de planificación preliminar, planificación específica, determinación de áreas y procesos a evaluar, matriz de decisiones por componente evaluación del sistema de control interno por componente: riesgo inherente y riesgo de control, riesgo de auditoría muestreo, programas de auditoría e informe de planificación específica (Fajardo, Verdezoto, Ramón ,2018,p.153).

La planificación preliminar según Fajardo, Verdezoto, Ramón (2015, como citó Verdezoto & Guzmán) infiere que se debe obtener información general sobre la entidad, sus actividades principales que realiza, con la finalidad de obtener buenos resultados en el proceso de la auditoría (p.155).

Con ayuda del conocimiento de la entidad auditada, el auditor puede realizar un diagnóstico de la entidad auditada del área de interés (Fajardo, Verdezoto, Ramón,2018, p.155).

Memorándum de planeación describe los procedimientos, requiere de un formato y no necesita ser muy extenso, se puede presentar como una narración de forma concisa que fundamenta los factores que afectan al plan de auditoría, enfocada en las áreas más importantes, con más énfasis en el trabajo y requerimiento de información necesaria de dicha área (Apaza,2015, p.304).

Sabemos que en una auditoría tener un conocimiento sobre una entidad ayuda a trabajar de manera adecuada, obteniendo información sobre los clientes y su entorno económico, que finaliza con la elaboración de un plan de trabajo que se concentra en el área con mayor posibilidad de error (Fajardo, Verdezoto, Ramón,2018, p.155).

El diagnóstico general se realiza a la empresa auditada, ayudando a la determinación de la naturaleza de la entidad, la definición preliminar de los componentes detecta los puntos de interés estableciendo áreas para evaluar los procedimientos de auditoría, el informe de planificación preliminar es la información base en donde se detalla el orden de trabajo de los componentes que serán evaluados para una mayor comprensión (Fajardo, Verdezoto, Ramón,2018, p.155-p.157).

Según Guerreros (2009) nos dice que los riesgos de auditoría es la combinación de tres componentes que dan origen a los siguientes riesgos: El riesgo inherente es aquel propio de la naturaleza del objetivo auditado y no influyen factores internos y externos, aquel que no se puede eliminar y siempre estará presente en la empresa. (p.48).

Según Guerreros (2009) nos dice que las organizaciones acerca de estos riesgos inherentes, diseñan e implementan acciones, procedimientos, surgiendo de este

modo el componente del riesgo de control que ayuda a materializar a los riesgos inherentes que no se han detectado por el sistema de control interno vigente en la organización (p.49).

Como tercer elemento tenemos al riesgo de detección según Guerreros (2009) infiere que los procedimientos de auditoría no detectan los errores, existentes que no fueron detectados por el control interno de la organización (p.49).

El programa de auditoría es preparado de forma escrita, en donde se detalla los principales pasos que se deben realizar en el desarrollo del examen, además exige que el programa de auditoría debe contar con objetivos relacionados a examinar cada área de la entidad auditada. Este programa debe ser aprobado por el socio encargado del ente auditada, antes de comenzar el trabajo de campo (Apaza,2015, p.354).

El programa de auditoría según Fajardo, Verdezoto, Ramón (2009, como citó Moreno), deberá ser elaborado por escrito de auditoría en donde pueda establecer los procedimientos que servirá de ayuda, para llevar a cabo el plan de auditoría, este programa deberá incluir los objetivos trazados por la auditoría para cada área, de forma detallada para el equipo de trabajo que participe en la auditoría, considerando controles internos al momento de determinar la naturaleza, fecha de realización y procedimientos de auditoría (p.167).

Según Duran (2018, como citó Stevens 2017), nos habla acerca de las cuentas por cobrar, son los activos de mayor importancia de una entidad, siendo un activo directamente relacionado con el tema económico. También se puede conceptualizar como la recuperación de dinero por la venta de un bien o servicio al crédito (p.17).

Las cuentas por cobrar son derechos de cobro exigible de dinero que una entidad tiene con clientes que compraron al crédito (Gheresi,2018, p.145).

Los tipos de cuentas por cobrar son las cuentas por cobrar comerciales o clientes, las cuales incluyen las facturas por cobrar y los documentos por cobrar; cuentas por cobrar a accionistas y personal; cuentas por cobrar diversas y provisiones para cuentas de cobranza dudosa (Mef, s.f., p. 12).

La venta al crédito es determinante para el crecimiento monetario de la entidad, adicionándole valor al activo vendido mediante los intereses obtenidos en cada período de pago por parte del cliente deudor (Dalziel, P, 2001, p.2).

La gestión de cobranza según Chávez (2017, como citó en Muñoz et al.2010), nos dice que son aquellas acciones que se aplican a los clientes para recuperar los créditos otorgados; obteniendo liquidez. A través de este proceso no busca romper la relación de cliente y empresa porque ayuda a la empresa para futuras inversiones (p.19).

Según Campodónico y Arévalo (2019, como citó Villanueva 2014), nos habla acerca de la gestión de cobranza, es la acción de reactivación comercial entre el cliente deudor con la entidad, en donde su principal objetivo es mantener pagos al día de parte de los clientes, a causa de las distintas ventas al crédito realizadas. En otras palabras, la gestión de cobranza es un proceso cuya finalidad es la percepción de un pago por concepto de una venta al crédito (p.12).

El proceso de cobranza inicia luego que se ha vendido al crédito al cliente y este debe pagar con posterioridad. En este contexto pueden surgir dos distintas situaciones. Primera situación: La acreditada paga a tiempo o incluso antes del vencimiento de la cuota, segunda situación: El acreditado incumple pago. En ese sentido la entidad empieza con el proceso de cobranza (Morales y Morales, 2015, p.144).

La importancia del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) la cobranza es importante para garantizar la recuperación de liquidez de las cuentas por cobrar de la entidad. Es por esto que la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un determinado departamento particular de la organización llamado área de cobranza (p.145).

El objetivo del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) las estrategias de cobranza establecen las formas de cobrar y los criterios de negociación, por ejemplo, las condonaciones, quitas y plazos adicionales con el objetivo que los clientes cumplan los pagos vencidos (p.146).

Las actividades propias del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) indica que la primera actividad fundamental es la prevención, mediante el

conocimiento crediticio de los clientes y el debido cuidado al otorgar ventas al crédito, para que la cobranza no presente problemas futuros. La segunda actividad es la reacción inmediata y puntual ante situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, para este tipo de situación se debe contar con estrategias de cobranza consistentes y puntuales, esto debe conducir a una cobranza oportuna y eficiente (p.145).

Las fases del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) son 3:

- A) La prevención que se refiere a hechos encaminados a evitar que no se cumpla el pago de un cliente, así mismo poder disminuir el riesgo de mora en las cuentas por cobrar, además de establecer los elementos que se usaran en caso de un posible aumento de riesgo por el incremento de clientes que no pagan.
- B) La cobranza que consiste en acciones destinadas a recuperar deudas en instancias tempranas de mora, en donde aún la entidad no quiere romper la relación del negocio con el cliente. Debido a que aún existen posibilidad de hacer negocio rentable.
- C) La recuperación es la fase donde se desarrolla cuando los créditos en mora llevan bastante tiempo sin ser pagados, es muy probable que la empresa ya no quiera tener ningún tipo de relación directa con el cliente y solo se centre en la manera forzosa de recuperar las cuentas por cobrar en mora (p.146).

El riesgo de crédito es un factor existente en toda empresa que vende al crédito. Siempre se espera el cumplimiento del acuerdo de pago con el cliente, el riesgo nace a partir de las situaciones no previstas por parte de los clientes, los cuales no llegan a pagar su deuda en el tiempo establecido. Usualmente las entidades con mayor riesgo de crédito, son las entidades financieras, ya que tradicionalmente el riesgo se asocia tradicionalmente con los préstamos, pero actualmente también lo sufre las entidades comerciales que venden al crédito. El riesgo de crédito se maneja o reduce mediante métodos administrativos utilizados en la gestión de cobranza (Horcher, K. A, 2005, p.104).

El riesgo de crédito trae como consecuencia pérdida en el valor del activo crédito y perdida en las ganancias del crédito (intereses). Se clasifican de la siguiente

manera, riesgo alto, riesgo moderado y riesgo bajo. El riesgo de crédito genera incertidumbre en la recuperación del valor de venta al crédito (Ghosh, A, 2012, p.6)

El riesgo de crédito se considera un riesgo inherente, ya que presenta posibilidades que se presenten errores a lo previsto en una venta al crédito. La principal causa nace antes de la venta al crédito, en el tema de inadecuado seguimiento de documentación crediticio, así mismo la calidad de responsabilidad por parte de los clientes en sus roles de pagar de acuerdo a lo establecido (Fight, A, 2004, p.69)

Las técnicas de cobranza son aquellas que luego de haber vendido al crédito a clientes, debe existir un área específica encargada del seguimiento de recuperar las cuentas por cobrar. Las secuencias de técnicas de cobranza adecuadas son: Verificación de estado de deuda mensual, carta de recordatorio de deuda al cliente, llamada al cliente deudor, visita personal y recurso legal. La primera técnica verificación de estado de saldo mensual, la entidad proporciona un estado de deuda al cliente para que le sirva como recordatorio del saldo de su cuenta, mediante el estado de saldo mensual la entidad verifica el saldo real de la cuenta por cobrar por cada cliente. Ahora si el pago no se realiza en el tiempo estipulado, se debe enviar una carta recordatoria al cliente, en donde se le hace saber que tiene una deuda vencida y se le pide que pague en la brevedad posible con un plazo máximo de 10 días. En caso el cliente haga caso omiso a la carta recordatoria, se aplica la técnica de llamar al cliente para un segundo aviso. En caso el problema persista o el cliente no conteste las llamadas se le realiza una visita personal a su domicilio para poder llegar a un acuerdo de pago en beneficio tanto para el cliente como para la entidad. Si luego de aplicar estas técnicas el cliente aun no cancela su deuda se aplicará el recurso legal, el cual mediante un abogado se le exige legalmente al cliente que cancele su deuda pendiente (Mott,2008, p.10).

A continuación, tenemos los indicadores de rotación de cuentas por cobrar esta fórmula mide el número de veces que tarda en recuperar los saldos por cobrar: Rotación de cuentas por cobrar = ventas / cuentas por cobrar (Garcia,2016, p.270).

Por consiguiente, el Indicador período promedio de recuperación de las cuentas por cobrar indica el tiempo en el que tarda en recuperar los saldos de las cuentas por

cobrar. Período promedio de cobranza = ((cuentas por cobrar x días en el año) /ventas anuales a crédito) = promedio en días (Aching, C.2015, p.18-19).



### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de nuestra investigación es una investigación básica, porque es un diseño de investigación no experimental.

Según Dzul (2013) menciona, que el diseño no experimental 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). La presente investigación es no experimental y transversal porque dicha información que se recolectó en un período específico.

Fernández, Baptista, Hernández (2014) nos habla acerca de la “Investigación descriptiva es aquella que mide o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se relatan, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (p.92). Es descriptiva porque se describirá la situación actual que tiene la empresa con respecto a la gestión de cobranza.

Es propositiva porque se va diseñar un plan de auditoría de las cuentas por cobrar para mejorar la gestión de cobranza en la empresa. Se utilizó el siguiente diseño siendo su esquema el siguiente:



Donde:

M= Los estados financieros, estado de resultado y la cartera de clientes.

O=Observación: La entrevista y el análisis documental

P=Propuesta: Plan de auditoría de las cuentas por cobrar, mejorando la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.

### 3.2. Variables y Operacionalización

Definición Conceptual:

La planeación es una fase cuidadosa de una auditoría, sino un proceso continuo que a menudo empieza justo después de terminar la auditoría previa y continua hasta finalizar el contrato actual (Blanco,2012, p.54).

Según Chávez (2017, como citó en Muñoz et al.2010), nos dice que la gestión de cobranza son aquellas acciones que se aplican a los clientes para recuperar los créditos otorgados; obteniendo liquidez. A través de este proceso no busca romper la relación de cliente y empresa porque ayuda a la empresa para futuras inversiones (p.19).

Definición operacional:

La variable dependiente es el: Planeamiento de auditoría.

Según Lara, Brucil, Saráuz (2019) nos da a conocer que la planeación verifica las características particulares de la empresa y la información del área auditada, de esta manera prevé cuales son los procedimientos de la auditoría que se van a llevar a cabo (p.45)

La variable independiente es: Gestión de cobranza.

Según Campodónico y Arévalo (2019, como citó Villanueva 2014), nos habla acerca de la gestión de cobranza, es la acción de reactivación comercial entre el cliente deudor con la entidad, en donde su principal objetivo es mantener pagos al día de parte de los clientes, a causa de las distintas ventas al crédito realizadas. En otras palabras, la gestión de cobranza es un proceso cuya finalidad es la percepción de un pago por concepto de una venta al crédito (p.12).

Las dimensiones de la variable de planeamiento de auditoría son: plan preliminar, memorándum de planeación, evaluación de riesgos global de auditoría, diseño de cuestionario de control interno y diseño de programa de auditoría.

La variable gestión de cobranza sus dimensiones son: prevención, cobranza y recuperación.

El indicador de planeamiento de auditoría es: conocimiento del negocio, las áreas de énfasis del trabajo, evaluación de riesgos, cuestionario de control interno y los objetivos planteados por la auditoría.

Los indicadores de gestión de cobranza son: Historial crediticio del cliente, cartas recordatorio, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal.

La escala de medición de ambas variables es cuantitativa.

### 3.3. Población y muestra

De esta manera Arias (2006) define población objetivo a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81). La población es el conjunto total, en el presente caso la población estaría presentada por los documentos contables del Molino Los Ángeles S.R.L la cual pertenece al sector agroindustrial ubicada en la ciudad de Lambayeque.

Como criterio de exclusión tenemos la información financiera que no se encuentre comprendida en el período 2018 y 2019 del Molino Los Ángeles, estados financieros que no sean del período 2018 y 2019.

Los criterios de inclusión son: la información financiera del período 2018 y 2019 del Molino Los Ángeles, los estados de situación financiera y el estado de resultados.

Arias (2006) nos habla que la muestra es el subconjunto específico que se extrae de la población asequible (p.83). La muestra en nuestra investigación son los estados financieros, estados de resultados del periodo 2018 y 2019, y la cartera de clientes 2019.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron las distintas siguientes técnicas:

La entrevista es una conversación dirigida, con un propósito específico y que usa un formato de preguntas y respuestas que permiten recopilar información. De esta manera para Baena (2017) nos dice que la entrevista es un interrogatorio sin rigor

científico, que nos permite obtener información útil sobre el tema de investigación, se han recibido ciertos sucesos de algún hecho (p. 79).

Por lo cual se pactó una entrevista al encargado del área donde obtuvimos información referente al área que vamos a investigar de manera profunda donde recopilamos información acerca de la empresa.

Castillo (2004) nos dice que el análisis documental en un proceso de comunicación ya que posibilita la recuperación de información para transmitirla (p.1). Así mismo se utilizó documentos recogidos del área de contabilidad, que nos ayudaron a determinar cómo está afectando económicamente a la empresa.

Evidencia de validez y fiabilidad: La presente investigación se empleará la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista siendo la validez que lo realizará por vía expertos.

Para la presente investigación el procedimiento del estudio se recopiló información para poder diseñar un plan de auditoría. Se fijaron citas con el encargado del área de contabilidad con el fin de utilizar la guía de entrevista. Y por medio del encargado del contador de la empresa obtuvimos información.

### 3.5. Procedimientos

El método de procesos de nuestra presente investigación es de tipo descriptivo, porque nos permite saber ¿Cómo?, ¿Por qué? y ¿A qué se debe?, relacionadas con nuestro principal problema es la inadecuada gestión de cobranza del molino Los Ángeles. Entonces respondiendo a la primera interrogante : ¿Por qué existe una inadecuada gestión de cobranza?, respondimos que fue debido a que existe un inadecuado seguimiento del proceso de cobro, que prevenga la alta morosidad de cuentas incobrables, ¿A qué se debe que el molino no cuenta con una buena gestión del área de cobranza?, se respondió que surgió por la falta de capacidad al momento de realizar las técnicas de cobro, y como última pregunta tenemos ¿Cómo podemos contrarrestar esta mala gestión del área de cobranza?, se respondió que mediante la propuesta del plan de auditoría de las cuentas por cobrar, se obtiene las deficiencias encontradas en el área de cobranza, con la finalidad de mejorar las

deficiencias encontradas, y así poder obtener resultados favorables en la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.

### 3.6. Método de análisis de datos

La información recaudada en la presente investigación, fue ordenada y procesada de manera descriptiva, haciendo uso del programa Excel con tablas, cuadros y gráficos para poder interpretar, con la finalidad de poder dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

### 3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se obtuvo de forma transparente, voluntaria y confidencial por los colaboradores del área en estudio de la empresa Molino Los Ángeles S.R.L, afirmando que dicha información recopilada será confidencial por ambas partes y no divulgada a terceros, así mismo se reservó la lista de deudores de la cartera de clientes.

#### IV. RESULTADOS

Con respecto al primer objetivo específico: Analizar las cuentas por cobrar del período 2018 y 2019.

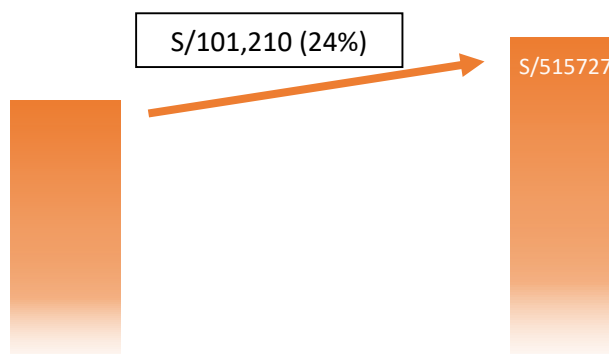
Tabla 1

Variación porcentual de las cuentas por cobrar del año 2018-2019 del Molino Los Ángeles S.R.L.

Molinos Los Ángeles SRL - RUC : 20394881750						
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA ( SOLO TOTAL ACTIVO) 2018-2019 – Expresado en soles (S/)						
		Incidencia porcentual			Variación	Variación porcentual
ACTIVO	2,019		2,018			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	S/.					
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	754,198	1.34%	145,850	608,348.00	417%	
Cuentas por cobrar Comerciales	515,727	0.92%	414,517	101,210.00	24%	
Cuentas por cobrar Accionistas	1,625,460	2.89%	1,485,990	139,470.00	9%	
Otras cuentas por cobrar	57,308	0.10%	815,556	-758,248.00	-93%	
Existencias	11,192,346	19.92%	10,822,636	369,710.00	3%	
Serv. Y otras cuentas por cobrar	13,595	0.02%	-	-		
Activos Diferidos	904,454	1.61%	908,388	-3,934.00	-0.4%	
Otros Activos Corrientes	443,393	0.79%	426,042	17,351.00	4%	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>15506481.00</b>	<b>27.60%</b>	<b>15018979.00</b>	<b>487,502.00</b>	<b>3%</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Inversiones Financieras	-		63,200			
Inversiones Inmobiliarias	65,947	0.12%	1,698,633	-1,632,686.00	-96%	
Inmueble, maquinaria y equipo (leasing)	2,934,790	5.22%	2,804,622	130,168.00	5%	
Inmueble, maquinaria y equipo	37,006,550	65.86%	19,705,882	17,300,668.00	88%	
Depreciación y amortización acumulada	-		-5,931,033			
Intangible	44,602	0.08%	3,533	41,069.00	1162%	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>40683889.00</b>	<b>72.40%</b>	<b>18913637.00</b>	<b>21,770,252.00</b>	<b>115%</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/56,190,370.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>S/33,932,616.00</b>	<b>22,257,754.00</b>	<b>66%</b>	

**Fuente:** Estado de situación financiera del Molino Los Ángeles S.R.L 2018 –2019.

## Cuentas por cobrar



**Figura 1:** Variación de cuenta por cobrar 2018-2019. Fuente: Estado de situación financiera del Molino Los Ángeles S.R.L 2018 –2019.

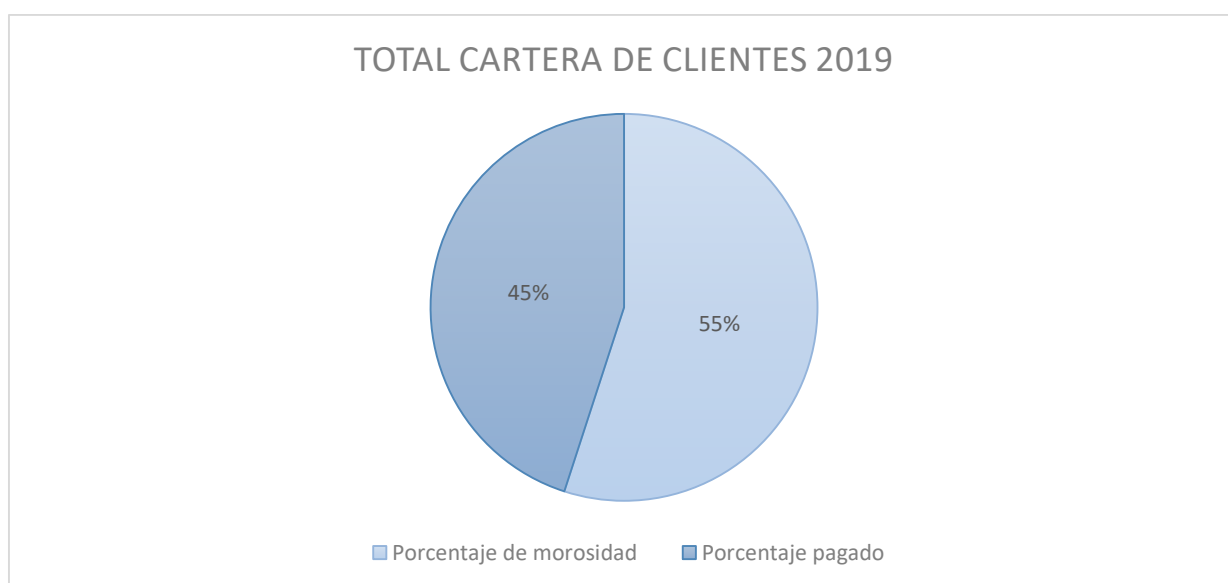
Interpretación: La cuenta por cobrar del período 2018 el monto ascendió a S/414,517 y en el período 2019 incrementó a S/515,727 es decir que incrementó en un S/101,210 esto sucedió porque en el año 2019 aumentó la cartera de clientes, esto debido a que se vendió al crédito a clientes morosos, estos clientes pagaban una parte de su deuda y el molino le seguía vendiendo al crédito. En dato porcentual este incremento de un S/101,210 equivale a una variación porcentual de 24%, el aumento refleja la mala gestión desarrollada en el área de cuentas por cobrar, en estos dos últimos años.

Tabla 2

Ratio de días de rotación de cuenta por cobrar 2018-2019, y porcentaje de morosidad 2019.

(Cuentas por cobrar x 360) / Ventas totales	2018	2019
Ventas	S/10,745,180.00	S/10,484,042.00
Cartera de clientes		S/937,685.45
Cuentas por cobrar	S/414,517.00	S/515,727.00
Total en días anual	14	18
Porcentaje de morosidad		55%

**Fuente:** Estado de situación financiera, estado de resultados del Molino Los Ángeles S.R.L 2018 – 2019, y cartera de clientes del período 2019.

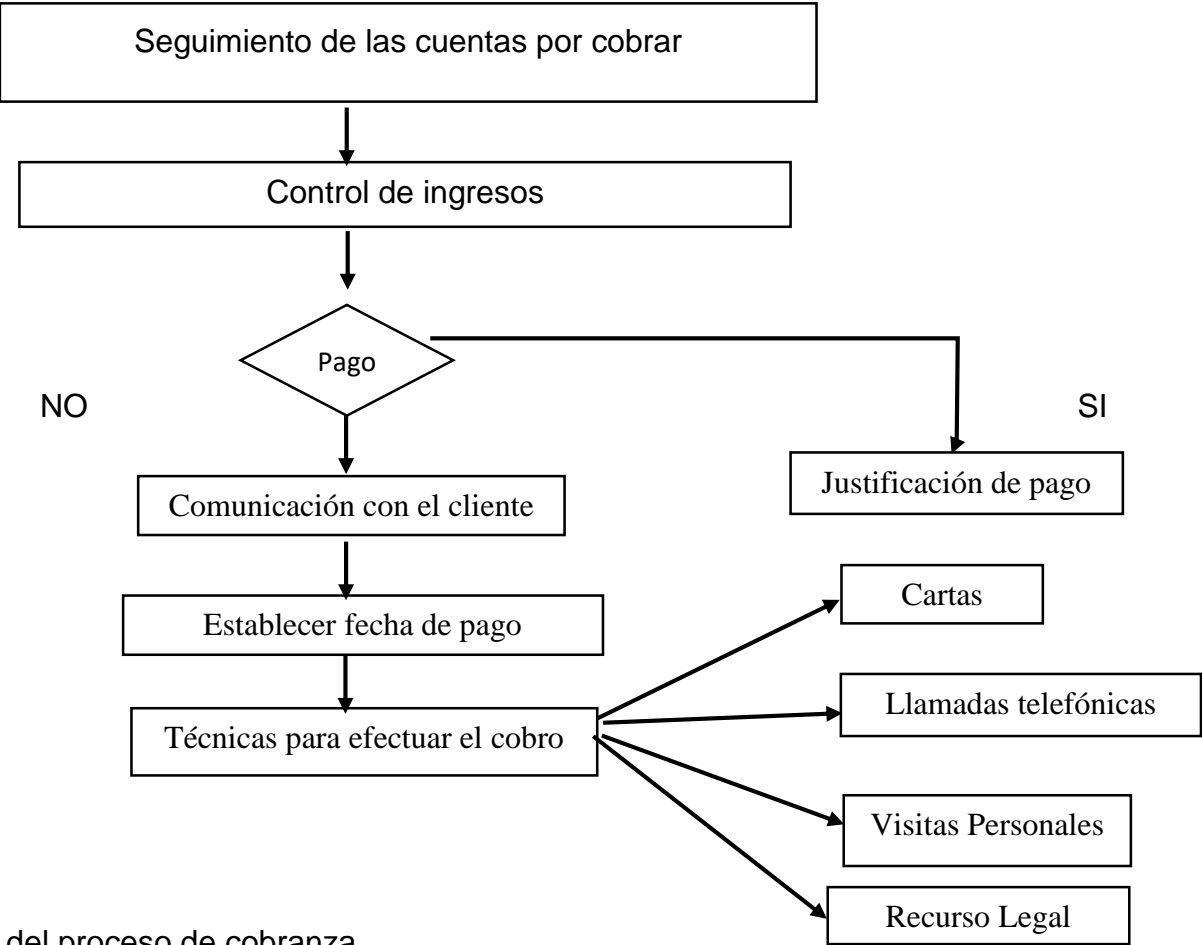


**Figura 2:** Porcentaje de morosidad del Molino Los Ángeles, S.R.L 2019.

Interpretación: El porcentaje de morosidad del Molino representa un 55% del total de cartera de clientes del año 2019, se considera elevado porque equivale a más de la mitad del monto total de las cuentas por cobrar. Si observamos los días de cobro, al Molino Los Ángeles le toma cada vez más tiempo cobrar a sus clientes. En el 2018 se demoraba 14 días en cobrar y al 2019 este plazo incremento 4 días, es decir a 18 días.



Con respecto al segundo objetivo específico: Describir el proceso de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.



**Figura 8:** Flujograma del proceso de cobranza  
Fuente: Entrevista al contador realizada ,01 de Febrero de 2020.

Interpretación: Para realizar nuestro segundo objetivo Describir el proceso de cobranza, en donde aplicamos una entrevista dirigida al contador del Molino Los Ángeles, esta entrevista cuenta con 10 preguntas abiertas relacionadas con la gestión de cobranza. En base a sus respuestas, se elaboró un flujograma en donde describimos el proceso de cobranza que realiza el molino.

Primero se lleva a cabo un seguimiento de las cuentas por cobrar en donde se verifica el historial crediticio de cada cliente que se le otorgó la venta al crédito, así mismo se controlan los pagos realizados obtenidos por dichas ventas, en donde se ven dos distintas situaciones: Si el cliente paga a tiempo, se le entrega el comprobante de pago y no se aplica ninguna técnica de cobranza. Ahora bien, si el cliente no paga su deuda en el tiempo acordado, primero se comunican de manera rápida con cliente con intención de establecer una pronta fecha de pago, segundo, si el cliente no respeta la nueva fecha de pago, se aplica las técnicas para efectuar el cobro, como primera técnica se le envía una carta de aviso al cliente moroso informándole que se acerque a cancelar su deuda pendiente, como segunda técnica se aplicaría la llamada telefónica, la tercera técnica se le visita al cliente en su domicilio para persistir el pago de su deuda y como último recurso se aplica la técnica del recurso legal.

Además, como resultados obtuvimos que el proceso de cobranza se aplica de manera ligera, lo cual es aprovechado por cliente morosos, ya que no se le exige de manera persistente la cancelación de su deuda. Así mismo tenemos como segundo resultado la deficiencia de demora en 6 meses para recién aplicar la técnica de la visita personal al cliente deudor. El transcurso de esos 6 meses se aplica la técnica de cartas y llamadas telefónicas, en donde casi siempre el cliente intenta pagar sólo una parte de su deuda y no el total como debería ser.

Con respecto al objetivo específico: Diseñar un plan de auditoría de las cuentas por cobrar



## **MOLINO “LOS ÁNGELES S.R.L.”**

### **PLAN DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

#### **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

##### **I. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

###### **1.1. Origen del examen**

En cumplimiento con el contrato de servicios con la empresa Molino Los Ángeles S.R.L. ubicada en Carretera. Lambayeque Km. 778-Lambayeque, se realizará un plan de auditoría administrativa.

###### **1.2 Objetivo del examen**

###### **1.2.1 Objetivo General**

- ✓ Examinar las cuentas por cobrar para mejorar la gestión de cobranza del molino Los Ángeles S.R.L.

###### **1.2.2 Objetivo Específico**

- ✓ Analizar las cuentas por cobrar del período 2018 y 2019.
- ✓ Verificar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.

##### **II. NATURALEZA Y ALCANCE**

Se realizará una auditoría de las cuentas por cobrar, desde el 6 al 12 de mayo del 2020.

### **III. RESEÑA HISTÓRICA**

Molinos Los Ángeles S.R.L se fundó en el año 1995 en Lambayeque, con el objetivo de mejorar los estándares de calidad y consumo de arroz en las familias peruanas. Con el tiempo se adecuó a las nuevas reglas del libre mercado dando siempre mayor prioridad a la calidad de sus servicios, que sigue conservando para servir al productor, comerciante y consumidor final.

Molino Los Ángeles cuenta con una planta de 22.500 m<sup>2</sup>, y con tecnología de última generación que le permite alcanzar los exigentes estándares de calidad requeridos por el mercado.

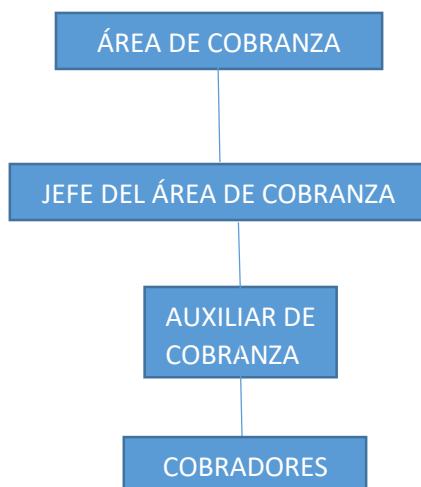
### **IV. CONSTITUCIÓN JURÍDICA**

La empresa Los Ángeles S.R.L, es una empresa constituida en la ley de Sociedades como una Sociedad Responsabilidad Limitada.

### **V. NORMAS LEGALES**

- ✓ Impuesto a la Renta
- ✓ Ley del Código Tributario
- ✓ Ley General de Aduanas
- ✓ Manual de Organizaciones y Funciones
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Reglamento de Seguridad y Salud
- ✓ ITAN (Impuesto transacciones del Activo Neto)

## 5.1. ASPECTO ADMINISTRATIVO (Organigrama)



### INFORMACIÓN PRELIMINAR

La empresa Los Ángeles S.R.L, se dedica al servicio de pilado desde la recepción, secado, pilado y almacenaje de arroz.

### VISIÓN

Convertirse en el agroindustrial líder en el mercado nacional e internacional con talento humano competente e involucrado a ganar la confianza y lealtad, brindando bienestar, rentabilidad y desarrollo integral para sus clientes, trabajadores y accionistas contribuyendo al progreso de nuestro país.

### MISIÓN

Comprometerse en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciendo servicio de pilado de arroz, con alta tecnología liderando el sector en el que participan, con talento humano eficiente, calificado y comprometido a mejorar continuamente y brindar un excelente servicio.

## **VALORES**

- Disciplina.
- Responsabilidad.
- Pro actividad.
- Aprendizaje.
- Excelencia.
- Compromiso.

## **ÁREAS DE COBRANZA**

### **ENCARGADO JEFE DEL ÁREA DE COBRANZA**

- Responsable de manejar de manera integral el área de Cobranzas.
- Controlar de manera íntegra la gestión de cobranza del molino.
- Elaborar informes de reportes de cobranza para los directivos del molino.

### **AUXILIAR DE COBRANZA**

- Encargado de apoyo en actividades del área de cobranza, lleva un control de las cuentas de los clientes, monitorea los movimientos de pago vencidos, así pago de depósitos bancarios y en efectivo.
- Realizar reportes de saldos, proveniente de lo obtenido y presentado por los cobradores.
- Ayudar en cualquier actividad que el jefe del área de cobranza necesite.

### **COBRADORES**

- Encargados de realizar el primer llamado de atención a clientes con fecha de vencimiento de pago.
- Encargados de aplicar las técnicas de cobrar: cartas de aviso, llamadas telefónicas, visitas personales.

## **VI. AMBIENTE DE CONTROL**

Como resultado de los controles interno y de la entrevista apreciamos que la gerencia no tiene interés con los procedimientos del área de cobranza con respecto a las técnicas que aplica como herramienta de gestión de cobranza.

## **PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS**

- Confirmación de saldos de las cuentas por cobrar.
- Verificar los pagos o entregas de las cuentas por cobrar.
- Verificar la autenticidad del derecho de cobro a favor de la empresa.
- Posibilidad de cobro de los deudores antiguos.

## **VII. PERSONAL INVOLUCRADO DE LA EMPRESA**

- ✓ Gerente general : Díaz Ángel.
- ✓ Jefe de control de calidad: Fernando Iparrague.
- ✓ Contadora : Cyntia Barrantes.
- ✓ Gerente administrativo : Díaz Enrique.
- ✓ Jefe de control interno : Urpeque Ñiquén Isabel.

### **DE AUDITORÍA**

- Gonzales Fiestas Kiara
- Juan José Cabrera Burga.

## **VIII. PUNTOS DE ATENCIÓN**

Los puntos de atención a considerar en un plan de auditoría de las cuentas por cobrar son:

- ✓ Cartera de clientes.
- ✓ Aplicación de las técnicas de cobranza realizadas por el Molino Los Ángeles S.R.L.
- ✓ Reporte de clientes con fecha pago vencida.



## IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ÍTEM	AÑO 2020					AUDITOR RESPONSABLE
	MAYO					
N°	FASES DE PLANEACIÓN					
	6	7	8	11	12	
1	Constitución del equipo de auditoría.					ASISTENTE
2	Formulación del programa de auditoría.					ASISTENTE
3	Aprobación del programa.					ASISTENTE

## X. PRESUPUESTO DE TIEMPO

El tiempo que durará la auditoría es de 5 días

## XI. PRESUPUESTO DE HORAS

FASE DE PLANEACIÓN	HORAS REQUERIDA
Constitución del Equipo de Auditoría	4
Formulación del Programa de Auditoría	6
Aprobación del programa	6
<b>TOTAL</b>	<b>16 horas</b>

## MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

### XII. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

**PREPARADO POR:** Kiara Mahelet Gonzales Fiestas.

**REVISADO POR:** Juan José Cabrera Burga.

#### 1. PLANEACION ESPECÍFICA

##### OBJETIVO GENERAL

- ✓ Comprobar que el registro de las cuentas por cobrar sea el correcto acorde con los principios de contabilidad generalmente aceptados, además de su apropiada presentación en los estados financieros.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Constatar la autenticidad de los cobros que la empresa presentó en el estado de situación financiera.
- ✓ Verificar que los cobros son efectivamente recuperables.
- ✓ Verificar que los cobros estén de acuerdo a las normas de información financiera.

## EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL

COMPONENTE	INDICADORES	RIESGO
Historial crediticio del cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Evaluación del nivel de crédito al cliente, antes de realizar una venta al crédito.</li><li>✓ Venta al crédito a clientes con menor riesgo de cobranza.</li></ul>	Medio
Seguimiento de las cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La contabilización de todas las operaciones de ventas y los créditos.</li><li>✓ Contabilizar las cobranzas de clientes.</li><li>✓ Índice de cuentas incobrables.</li></ul>	Alto
Aplicación de técnicas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aplicación de carta de aviso al cliente deudor.</li><li>✓ Aplicación de llamadas telefónicas al cliente moroso.</li><li>✓ Realizar visitas personales a clientes.</li><li>✓ Aplicación de cobro mediante la acción legal.</li></ul>	Medio

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES									H-1
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO									
N	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	FECHA	AUDITOR	TIPO DE RIESGO	COMENTARIOS	
1	¿La cartera por cobrar se encuentra en custodia?								
2	¿Los controles permiten identificar de forma oportuna la cartera cuyo cobro puede efectuarse?								
3	¿Se utilizan controles de la cartera por cobrar por parte del encargado del área?								
4	¿La información es revisada y autorizada por una persona que tenga facultades para ello?								
5	¿Al culminar la gestión de los cobros los trabajadores rinden un reporte de caja para la entrega de los pagos de los clientes?								
6	¿Los procedimientos del departamento de cobranza tiene acceso al efectivo proveniente de los pagos de clientes?								
7	¿Los cobros se efectúan de manera paulatina?								

8	¿Se realizan conciliaciones de las cuentas de clientes de manera periódica con las cuentas del mayor?							
9	¿Se les otorga descuentos fuera del plazo a clientes con la aprobación de los funcionarios de la empresa?							
10	¿Existen límites de crédito para cada cliente reflejados en la cartera de clientes?							

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

**MOLINO LOS ÁNGELES S.R.L**

**1.2. PROGRAMA DE AUTORÍA**

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA CUENTAS POR COBRAR</b>				
<b>EMPRESA AUDITADA</b>		<b>HECHO POR</b>	<b>FECHA</b>	<b>P/T</b>
<b>PERIODO AUDITADO</b>		<b>REVISADO POR</b>	<b>FECHA</b>	
<b>COMPONENTE AUDITADO</b>				
<b>N</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>FECHA DE TÉRMINO</b>	<b>FECHA</b>
A.01	Realizar seguimiento a las cuentas por cobrar significativas en fechas posteriores a la fecha del cierre del balance general.			
A.02	Verificar el cumplimiento de las técnicas de cobranza.			
A.03	Verificar los saldos de los clientes y comprar con el saldo en libros.			
A.04	Confirmar saldo de clientes considerando su antigüedad, perfil del cliente y crédito otorgado.			
A.05	Verificar el cumplimiento de descuentos, rebajas y bonificaciones otorgadas a los clientes.			
A.06	Verificar físicamente con la persona responsable de las cuentas por cobrar los documentos que respaldan los documentos por cobrar.			

A.07	Evaluar la presentación y revaluación de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera.			
A.08	Diseñar procedimientos de confirmación para enviar comunicaciones sobre los saldos de cuentas por cobrar a principales clientes deudores.			
A.09	Verificar que las cuentas por cobrar han sido canceladas de manera oportuna.			
A.10	Verificar los comprobantes de pago si coinciden con sus respectivos depósitos.			
A.11	Seleccionar un número de documentos por cobrar de clientes y otros deudores y comprobar las entradas en los registros contables.			

## V. DISCUSIÓN

Nuestro trabajo de investigación cuenta con base teórica y práctica, de carácter explicativo, descriptivo y propositivo, teniendo como objetivo general el planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, con la finalidad de mejorar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L. A continuación, se discutirá los resultados de cada objetivo específico, comparándolos con resultados de tesis, mencionadas en nuestros antecedentes de la investigación.

En nuestro primer objetivo se aplicó un análisis horizontal, vertical y de ratios, además de hallar el índice de morosidad. Se obtuvo que las cuentas por cobrar aumentaron en un 24% del período 2018 al período 2019, así mismo el índice de morosidad fue del 55% en el año 2019 (ver tabla 1 y 2), a causa del inadecuado seguimiento de las cuentas por cobrar. Además, se observó que la entidad demora más días en cobrar a sus clientes en el período 2019. Este primer objetivo se relaciona con la tesis de Carrera (2017), porque también obtuvo que la empresa tiene problemas de aumento en las cuentas por cobrar, así mismo Carrera dio como resultado que la empresa no aplica el debido control de las cuentas incobrables. Como se aprecia los resultados de ambos objetivos son similares, sirviendo como prueba que las de empresas cuenta con problemas en sus cuentas por cobrar.

En el segundo objetivo, se describe el proceso de cobranza del molino, para lo cual se aplicó una entrevista al contador encargado, luego tomando como base sus respuestas, se elaboró un flujograma donde se detalla los procesos de cobranza que aplica el molino. Los resultados fueron: El proceso de cobranza se desarrolla en base a dos contextos, el primer contexto es cuando el cliente paga a tiempo su deuda, en este caso se entrega el voucher de pago. El segundo contexto se desarrolla cuando el cliente no paga a tiempo su deuda, en primera instancia se trata de quedar en un acuerdo con el cliente, designando una nueva fecha de pago, si es que el cliente no respeta este nuevo acuerdo, recién se aplica técnicas de cobranza, pero con intensidad leve, como cartas de aviso, llamadas telefónicas, y visitas personales a domicilio de los clientes deudores, y casi nunca hace uso de la técnica de recurso legal. Entonces como resultado tenemos que el proceso de cobranza se aplica de manera ligera, lo cual es

aprovechado por los clientes deudores, ya que no se les exige de manera persistente la cancelación de su deuda. Así mismo tenemos como segundo resultado la deficiencia de demora de 6 meses para recién aplicar la técnica de la visita personal al cliente deudor. El transcurso de esos 6 meses se aplica la técnica de cartas y llamadas telefónicas, en donde casi siempre el cliente intenta pagar solo una parte de su deuda y no el total como corresponde.

Los resultados antes mencionados coinciden con Campodónico y Arévalo (2019), porque describieron de manera detallada su proceso de cobranza mediante un flujograma, en donde mencionaron, que primero identifican a los clientes morosos, verificando su base de datos y la fecha de cancelación, mediante esta información se realiza llamadas telefónicas, si los clientes no atienden las llamadas, se prosigue a realizar visitas domiciliarias con el propósito de llegar a un nuevo acuerdo de pago, si el deudor hace caso omiso se ejecuta procesos judiciales. Como resultados obtuvieron, que la empresa no cuenta con normativas que permitan la eficiencia en el proceso de cobranza, como segundo resultado se supo que no se emiten notificaciones a los clientes, para prevenir vencimiento de fecha de pago.

Entonces el desarrollo en los objetivos de ambas tesis es similar, en cuanto a resultados mencionamos que los procesos de cobranza son los mismos para toda empresa, el problema radica en el desarrollo y efectividad de cada técnica de cobranza y el tiempo de demora en aplicar cada técnica de forma secuencial. En el caso del molino si se aplica las técnicas de cobranza, pero no en el tiempo propicio, lo que conlleva al aumento de cuentas incobrables.

Siguiendo con el segundo objetivo, se encontró otro antecedente de trabajo de investigación, en Carrera (2017) también se aplicó una entrevista para un mejor conocimiento del proceso de cobranza, dirigida al gerente general de la empresa Indusplasma S.A, la cual tuvo nueve preguntas relacionadas con el proceso de cobro, basándose en las respuesta se diseñó un flujograma describiendo el proceso de cobranza, en donde obtuvo como resultado que la principal que aplica esta empresa es la llamada a cliente deudores. Respecto a este trabajo de investigación se coincidió en realizar una entrevista para un mejor análisis del proceso de cobranza, también coincidimos en diseñar un flujograma, pero en lo



que no se coincidió, fue en los resultados, ya que esta empresa sólo realiza la técnica de llamada telefónica a clientes deudores y en el caso del molino todas las técnicas de cobranzas, pero no en el tiempo propicio.

Como último y principal objetivo se propuso un plan de auditoría de las cuentas por cobrar, con la finalidad de recopilar información exacta y precisa del estado actual de la gestión de cobranza. El cual está conformado por cinco fases, en la primera fase aplicamos el plan preliminar, en donde se detalla un conocimiento general del área de cobranza, la segunda fase es el memorándum de planeación, en donde se hace mención de los objetivos del plan de auditoría, como tercera fase evaluamos los riesgos de control de cada proceso de cobranza, en la cuarta fase se diseñó un cuestionario de control se evaluaron los riesgos permitiendo darle un enfoque a la auditoría aplicada en las cuentas por cobra y para finalizar se realizó el diseño de programas de auditoría, en donde aplicamos las cuatro anteriores fases de auditoría. Como resultado del plan de auditoría, en el diseño de programas, se implementó técnicas a realizar, de acuerdo a los objetivos planteados en el plan de auditoría, algunas de ellas son realizar un seguimiento a las cuentas por cobrar significativas en fechas posteriores a la fecha del cierre del balance general y otra es diseñar procedimientos de confirmación para enviar comunicaciones sobre los saldos de cuentas por cobrar a principales clientes deudores.

El objetivo antes mencionado coincide con Rimarachin (2017), ya que también propone un plan de auditoría para mejorar el sistema de cobranza, lo aplicó con fases similares a las nuestras, la planificación preliminar en donde da a conocer todo el movimiento del negocio, la segunda fase fue aplicada al control interno, en donde realizó preguntas cerradas dirigidas a jefe de crédito y cobranza, para finalmente terminar con el diseño de programa de auditoría. En ambas investigaciones se propone el plan de auditoría, con intención de identificar y resolver los problemas que presenta las cuentas por cobrar.

## VI. CONCLUSIONES

A manera de conclusión se dará un breve alcance por cada uno de los tres objetivos, en donde mencionamos el proceso realizado por cada objetivo, y su resultado obtenido. Las cuentas por cobrar aumentaron en un 24% del 2018 al 2019, así mismo el índice de morosidad representa más de la mitad del total de cartera de clientes (55%), debido al inadecuado proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.

En el segundo objetivo mediante la entrevista y el flujograma se concluyó que el proceso de cobranza no es riguroso en la aplicación de técnicas de cobro, que permitan minorar el incremento de clientes deudores, con una demora de 6 meses en la aplicación de las 2 primeras técnicas caracterizándolo como una cobranza leve.

Concluimos con la propuesta de un plan de auditoría de las cuentas por cobrar, para poder examinar los riesgos existentes en el área de cobranza, a fin de plasmar ideas de mejoras por cada riesgo en el programa de auditoría. De esta manera mejorar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles.

## VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se brindarán recomendaciones por cada uno de los objetivos cumplidos, teniendo como base cada una de conclusiones obtenidas.

Se recomienda al área de cobranza implementar personal que analice a corto y largo plazo la cantidad de clientes con fecha vencida de pago, para que se pueda prevenir el aumento de cliente deudores, así mismo implementar un estado de alarma que brinde distintas acciones y técnicas de cobro, para disminuir el incremento de clientes moroso resultado obtenido. Las cuentas por cobrar aumentaron en un 24% del 2018 al 2019, así mismo el índice de morosidad representa más de la mitad del total de cartera de clientes (55%), debido al inadecuado proceso de recuperación de las cuentas por cobrar. s.

Se recomienda al personal encargado de cobranza ser más eficientes en la aplicación de técnicas de cobro, reduciendo el lapso de tiempo entre la aplicación de cada técnica, con una duración de dos semanas como mínimo por cada una. Para agilizar la cobranza de los clientes deudores.

Al gerente general del molino se recomienda contratar los servicios de un auditor, que pueda aplicar este plan de auditoría de las cuentas por cobrar, que determina los riesgos en los distintos procesos realizados en el área de cobranza, para luego poder evaluarlos y mitigarlos, para mejorar los procedimientos en la gestión de cobranza que sirvan de ayuda para el cumplimiento de los objetivos trazados por el Molino Los Ángeles.

## REFERENCIAS

- Ahmed, M. (2016). *Financial & Compliance AudiManual*.  
<http://www.cagbd.org/assets/upload/publication/59e1492d8ba9d91ff3c46f2d09711b41.pdf>
- Alix, L. (2019, 14 de mayo). *¿Qué hay detrás del aumento de la morosidad de las tarjetas de crédito?* El Diario American Banker.  
<https://www.americanbanker.com/news/whats-behind-the-rise-in-credit-card-delinquencies>
- Apaza, M. M. (2015). *Auditoría financiera basada en las normas internacionales de auditoría conforme a las niff*. (1 ed.). Editorial Instituto Pacífico S.A.C
- Arias, F (2006). *El Proyecto de Investigación*.  
<https://es.slideshare.net/fidiasarias/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-6ta-edicin>
- Aching Guzmán, C. (2015). *Guía rápida: ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. El Cid Editor. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/51520>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*.[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Blanco, L. Y. (2012). *Auditoría integral: Normas y procedimientos*.  
<http://ebookcentral.proquest.com>
- Bobadilla, E. (2018,25 de marzo). *En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú*. El diario Gestión.<https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>
- Campodónico, S.S y Arévalo, J.W. (2017). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodo 2017-2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Martín].Repositorio Institucional UNSM.<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua>

[%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Campos, A., Castañeda, R., López, A., Tejero, A. y Holguín, F. (2017). *Auditoría de estados financieros y su documentación con énfasis en riesgos.*

<http://ebookcentral.proquest.com>

Carrera, S.L. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.*[Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional

UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Carroll, T. (2019, 05 de marzo). *Las tasas de morosidad de los adultos mayores suben por tercer trimestre consecutivo.* El Diario GlobeNewswire.

<https://www.globenewswire.com/news-release/2019/03/05/1747825/0/en/Canadian-consumer-delinquencies-starting-to-rise.html>

Cascarino, R. E. (2012). Auditor's guide to it auditing. Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com>

Tapia, C. K., Castillo, S. y Mendoza, S. y Guevara, E.D. (2019). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría.* Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/124948?page=1>

Castillo, L. (2004). *Análisis Documental.* <https://www.uv.es/macas/T5.pdf>

Coronado, Y. y Garcés, C. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa INVERSIONES VALLE & SOL E.I.R.L. Chiclayo 2016.* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6120/Coronado%20Ren%20ter%20c3%20ada%20%26%20Garces%20Carrion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dalziel, P. (2001). Money, credit and price stability.

<https://ebookcentral.proquest.com>

- Desmond, L. (2019, 13 de agosto). La deuda total de los hogares sube por el vigésimo trimestre consecutivo a medida que aumenta la deuda hipotecaria y los orígenes. *El Diario Federal Reserve Bank of New York*.  
<https://www.newyorkfed.org/newsevents/news/research/2019/20190813>
- Díaz, J. y Díaz, J. (2017). *Gestión financiera*. Editorial Universidad de Almería.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/44578>
- Fajardo, M., Verdezoto, M., Ramón, R (2018). *Contabilidad y auditoría fundamentos, procedimientos y casos prácticos*.  
[https://www.google.com/url?sa=i&url=http%3A%2F%2F186.3.32.121%2Fbitstream%2F48000%2F14425%2F1%2FCap.6%2520EI%2520proceso%2520de%2520la%2520auditor%25C3%25ADa%2520financiera%2520planificaci%25C3%25B3n%2520.pdf&psig=AOvVaw0ABFKw2Fac0SKGb-ZFNxcr&ust=1592247759490000&source=images&cd=vfe&ved=0CA0Qjh\\_xqFwoTCIjkyaaAguoCFQAAAAAdAAAAABAD](https://www.google.com/url?sa=i&url=http%3A%2F%2F186.3.32.121%2Fbitstream%2F48000%2F14425%2F1%2FCap.6%2520EI%2520proceso%2520de%2520la%2520auditor%25C3%25ADa%2520financiera%2520planificaci%25C3%25B3n%2520.pdf&psig=AOvVaw0ABFKw2Fac0SKGb-ZFNxcr&ust=1592247759490000&source=images&cd=vfe&ved=0CA0Qjh_xqFwoTCIjkyaaAguoCFQAAAAAdAAAAABAD)
- Fernández, J. (2019). *Auditoría administrativa al área de tesorería para establecer mejoras en el control interno en la empresa DIAGNOSLAB SAC, período - 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT.  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2299/1/TL\\_FernandezDiazJohana.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2299/1/TL_FernandezDiazJohana.pdf)
- Fight, A. (2004). *Credit risk management*. Retrieved from  
<https://ebookcentral.proquest.com>
- García, A. y Paredes, L. (2014). *Estrategias financieras empresariales*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=gOHhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ratios+de+gestion+cuentas+por+cobrar+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwju39XPsk3pAhUNm-AKHQguBko4ChDoAQglMAA#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar&f=false>

- García Padilla, V. (2016). Análisis financiero: un enfoque integral. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/40426>
- Gherzi, J. (2018). Apuntes de contabilidad financiera. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/41280>
- Gil, F. (2018,08 de mayo). Auditorías: ¿Por qué son importantes para mi empresa? *El diario Gestión*.<https://gestion.pe/economia/management-empleo/auditorias-son-importantes-mi-empresa-233088-noticia/>
- Ghosh, A. (2012). Managing risks in commercial and retail banking. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Guevara, M. y Upiachichua, M. (2019). *Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, año 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35263/Guevara%20MM-Upiachichua%20PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haro, A. y Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera*. <https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ratios+de+gestion+cuentas+por+cobrar+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0sseCsq3pAhUBmeAKHXQhCs44HhDoAQhuMAk#v=snippet&q=ratios&f=false>
- Healey, J. (2018). *Dealing with debt and financial stress*. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Horcher, K. A. (2005). Essentials of financial risk management. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ketchum, A. (2020, 10 de marzo). Las morosidades generales a nivel del consumidor están en aumento, pero el mercado hipotecario contrarresta la tendencia y los rendimientos al crecimiento. *El Diario GlobeNewswire*.<https://www.globenewswire.com/news-release/2020/03/10/1997811/0/en/Overall-Consumer-Level-Delinquencies-on-the-Rise-but-Mortgage-Market-Bucks-Trend-and>Returns-to-Growth.html>

- Lara, E., Brucil, J., Saráuz, L.(2019). *Auditoría Financiera*. Editorial Ibarra. [https://issuu.com/utnuniversity/docs/ebook\\_auditoria\\_financiera](https://issuu.com/utnuniversity/docs/ebook_auditoria_financiera)
- Liu, J. (2015). *Study on the auditing theory of socialism with Chinese characteristics*. <https://ebookcentral.proquest.com>
- López, P., Fachelli, R. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Manrique, O. (2019,23 de junio). Deudas en créditos de consumo crecen 11.7%, el doble que hace un año. *El diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/deudas-creditos-consumo-crecen-11-7-doble-ano-271029-noticia/?ref=gesr>
- Martínez, V. (2020,18 de septiembre). Planificación de la auditoría de estados financieros según las NIA's. *Auditool*. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/1235-aspectos-claves-en-la-planeacion-una-auditoria-de-informacion-financiera>
- Mef (2019). *Plan contable general para empresas*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/documentac/PCGE\\_Final111008.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_Final111008.pdf)
- Molde, R. (2019, 08 de agosto). Vigile la deuda incobrable de los bancos. *El Diario Shares*. <https://www.sharesmagazine.co.uk/article/keep-an-eye-on-banks-bad-debt>
- Montaguano, K.C y Muentes, A.S. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía NORELCO S.A. para prevenir la cartera vencida*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20709/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COBR>



[ANZAS%20DE%20LA%20COMPA%C3%91%C3%8DA%20NORELCO%20S.A.%20PARA%20PREVENIR%20LA%20CARTE.pdf](#)

Morales Castro, J. A. y Castro. Arturo, M. (2015). Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39380?page=1>

Mott, G. (2008). Accounting for Non - Accountants: a Manual for Managers and Students. <https://search.proquest.com/docview/251637346?accountid=39560>

Pitt, S., & Pitt, M. (2014). Internal audit quality: Developing a quality assurance and improvement program. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Rabanal, L.E. (2018). *El factoring y su incidencia en la liquidez de las empresas de revisiones técnicas de embarcaciones puerto de Salaverry*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10940/rabanalvigo\\_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10940/rabanalvigo_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, V.C. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos*. [Tesis de Pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio de la Universidad de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Ramos, Y.E. (2017). *Auditoría financiera y su incidencia en las cuentas por cobrar de las compañías de seguro distrito de San Isidro, año 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13197/Ramos\\_AYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13197/Ramos_AYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rimarachin. (2017). *Plan de auditoría para mejorar el sistema de cobranzas en la empresa de transportes Chavin Express S.A Chiclayo – 2017*. [Tesis de

Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31572/Rimarachin\\_RWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31572/Rimarachin_RWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruano, R. J. (2017). *Planificación estratégica financiera para el mejoramiento de los procesos financieros del "comercial guapos" de la ciudad de San Gabriel*. [Tesis de Pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES.<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/6384/1/PIUACYAO08-2017.pdf>

Ruiz, Y. (2018). *Gestión de Cuentas Por Cobrar y Su Influencia en la Liquidez de la Empresa TradeFega s.a, Distrito Miraflores Año 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional ULASAMERICAS.<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/511/GESTI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20TRADE%20FEGA%20S.A%2C%20DISTRITO%20MIRAFLORES%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sekhri, A. (2010). Human resource planning and audit.  
<https://ebookcentral.proquest.com>

Stevens, R. (13 de julio de 2017). ¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?.[Mensaje en un blog].<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Townsend, M. (2019, 15 de abril). Informe ABA: Aumento de las morosidades del consumidor en el cuarto trimestre de 2019.*El Diario American La American Bankers*.<https://www.aba.com/about-us/press-room/press-releases/aba-report-consumer-delinquencies-rise-in-fourth-quarter-of-2019>

Vera, A. (2015,06 de abril). Empresas de cobranzas planean exportar servicios en países de la región. *El diario "Andina"*.<https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-cobranzas-planean-exportar-servicios-paises-de-region-550507.aspx>

ANEXOS

ANEXO 01

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Planeamiento de auditoría	La planeación es una fase cautelosa de una auditoría, sino un proceso continuo que a menudo empieza justo después de terminar la auditoría previa y continua hasta finalizar el contrato actual (Blanco,2012, p.54).	Fases de la planeación.	Plan preliminar	Conocimiento del negocio	Cuantitativa
			Memorándum de planeación	Áreas de énfasis en el trabajo.	
			Evaluación del riesgo global de auditoría	Evaluar el tipo de riesgo de auditoría	
			Diseño del cuestionario de control interno	Cuestionario de control interno	
			Diseño de programas de auditoría	Objetivos trazados por la auditoría.	
Variable dependiente: Gestión de cobranza	Según Chávez (2017, como citó en Muñoz et al.2010), nos dice que: La gestión de cobranza son aquellas acciones que se aplican a los clientes para recuperar los créditos otorgados; obteniendo liquidez. a través de este proceso no busca romper la relación de cliente y empresa porque ayuda a la empresa para futuras inversiones (p.19).	Fases del proceso de cobranza	Prevención	Historial crediticio del cliente	Cuantitativa
			Cobranza	Cartas recordatorias, llamadas telefónicas y visitas personales	
			Recuperación	Acción legal	



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Lambayeque 25 de junio de 2020

**Mg. Rita De Jesús Toro López**

Coordinadora de la Escuela Profesional de Contabilidad

Universidad César Vallejo – Chiclayo


**Asunto : Autorización de toma de datos**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que **AUTORIZO** a los estudiantes: **Cabrera Burga Juan José** con DNI: 73950224 y código universitario: N°: 7000956246 y **Gonzales Fiestas Kiara Mahelet** con DNI: 72026277 y código universitario: 7000956116, estudiantes del **IX Ciclo** de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, de la Universidad César Vallejo; la toma de datos de mi empresa molino **Los Ángeles SRL** con Ruc: **20394881750**, para su investigación titulada: "Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L."

Además autorizo su publicación en el repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

MOLINOS LOS ANGELES S.R.L.

  
ISABEL URPEQUE NIQUEN  
AREA DE CONTROL INTERNO  
DNI: 72774467



## ENTREVISTA AL CONTADOR

I. OBJETIVO: Recoger información del personal encargado de la contabilidad del molino.

II. INSTRUMENTOS: Según lo que se indique conteste objetivamente cada una de las preguntas.

III. INFORMACIÓN GENERAL:

Cargo: Contadora del Molino Los Ángeles

IV. ÍTEMS:

1. ¿Qué tipo de vigilancia se realiza al vencimiento de cobranza?  
Supervisión de créditos vencidos  
Alerta de 5 días de anticipación de vencer el crédito otorgado
2. ¿Se realiza un reporte mensual de los saldos atrasados de las cuentas por cobrar?  
Sí, el área de ventas reporta un estado de cuenta general de los clientes que están pendientes de cobranza.
3. ¿Los reportes brindados a la gerencia son supervisados por personal autorizados? ¿De qué manera?  
El reporte de cuentas por cobrar se emite a cada directivo de gerencia por medio de correo electrónico y wasap.
4. ¿Se realiza un historial de la cartera de clientes de la empresa?  
Esto se da su alcance cuando el jefe de ventas lo solicita. En general cada semestre.
5. ¿La empresa como verifica la aplicación de las políticas para el manejo de las cuentas por cobrar?  
Se verifica la existencia de una hipoteca en garantía y la firma de una letra en blanco. En acorde al crédito que se solicita.
6. ¿Se realiza de manera periódica la confirmación de saldos de las cuentas por cobrar?

Cada semestre se realiza una visita a los clientes de cada zona comercial para la verificación y conformidad de saldos de créditos.

7. ¿Existen controles para las notas de débito y de crédito?

No es muy común, pero cada vez que se requiere pasa primero por el área contable y posteriormente al área de ventas para su descuento y/o adición.

8. ¿La empresa alguna vez ha implementado un plan de auditoria que ayude a mejorar el proceso de cobranza?

Si, se diseñó un flujograma para el área de ventas y cobranzas.

9. ¿Qué procesos de cobranza aplica el molino para controlar sus cobranzas?

Visita semanal a clientes por conos

Revisión de historial crediticio del cliente con el molino

Verificación de depósitos en cuenta.

Presupuesto de cobranzas por semana.

Revisión de stock de mercadería de cada cliente.

Aplicación de cartas de reconocimiento de Deuda.

10. ¿Los procesos realizados en la gestión de cobranza del molino, se realizan con previa planeación ante posibles riesgos de cobranza?

Esporádicamente se ejecutan los procesos.

¡Gracias por su colaboración!

CABRERA BURGA JUAN JOSÉ, GONZALES FIESTAS KIARA MAHELET

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L

1.2 Investigador (el/los): Cabrera Burga Juan José y González Fiestas Kiera Mahelot.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				75	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				75	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				70	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				79	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: DIAZ SANCHEZ ELIZABETH

DNI: 43566545

Grado académico : UNIVERSITARIO

Centro de Trabajo : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE

Firma: 

Fecha: 17 de mayo del 2020

Anexo 05

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto: DIAZ SANCHEZ ELIZABETH
- Grado Académico: UNIVERSITARIO
- Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE
- Dirección: CALLE NICANOR CARMONA 432 - FERREÑAFE
- Autor (es) del instrumento: Cabrera Burga, Juan José y Gonzales Flores, Clara Mahelet

Teléfono:


Email:

II.

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Buena	Muy Buena
		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 siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre 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 correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. Promedio de Valoración:

Fecha: 17 de mayo del 2020  
  
 DR. N. A. J. SANCHEZ



Anexo 06

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO \* ENTREVISTA \* - JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Chamba Gelacio Socorro Madeleine
- Grado Académico: Maestra en Tributación
- Institución donde labora: Constructora Uno S.R.L.
- Dirección: Av. Almirante Migue Grau 350 of 205

Teléfono: 945198683

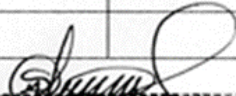
Email: gelacio\_ch@hotmail.com

II. Autor (es) del Instrumento: Cabrera Burga Juan José y Gonzales Fiestas Kiara Mahelet

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 operalización 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					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El Nº de ítems que cubre 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 correcta					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:  
IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Fecha: 23/06/2020

  
Mg. Socorro M. Chamba Gelacio  
Mat. 02/4861  
FICHA DE VALIDACIÓN  
DNI N°: 16676640

Anexo 07

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
" ENTREVISTA "

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L

1.2 Investigador (a) (es): Cabrera Burga Juan José y Gonzales Fiestas Kiara Mahelet.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					100
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					100
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					100
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

4. DATOS DE EXPERTO:

Nombre y apellidos: SOCORRO MADELEINE CHAMBA GELACIO

Grado académico: Maestra en tributación

  
 Alg. Socorro M. Chamba Gelacio  
 Ma. 92-1961

DNI: 16676640

Centro de Trabajo: Constructora Uno S.R.L.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16676640

Fecha: 23/06/2020

Anexo 08

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L

1.2 Investigador (a) (es): Cabrera Burga Juan José y Gonzales Fiestas Kiara Mahelet.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: BARRETO NIÑO EMILIO WILMER

DNI 4116903

Grado académico: MAGISTER

Centro de Trabajo: GRED Lambayeque



**FIRMA DEL EXPERTO**

**DNI: 41169093**

Anexo 09

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: **BARRETO NIÑO EMILIO WILMER**
- Grado Académico: **MAGISTER**
- Institución donde labora:
- Dirección:

Teléfono:

Email:

II. Autor (es) del Instrumento: **Cabrera Burga Juan José y Gonzales Fiestas Kiara Mahelet**

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				✓	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				✓	
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El Nº de ítems que cubre 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 correcta				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. Promedio de Valoración:

Fecha: 01/06/2020

**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI: 41169093

## Anexo 10

### **Anexo. - Validación de Propuesta – Juicio de Experto I**

Ficha de Evaluación por juicio de experto

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L”

AUTORES:

- Br. JUAN JOSE CABRERA BURGA
- Br. GONZALES FIESTAS KIARA MAHELET

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: EDUARDO JOEL FIESTAS CURO

TÍTULO UNIVERSITARIO: CONTADOR PÚBLICO

OCUPACIÓN ACTUAL: CONTADOR DE LA EMPRESA INDUAMERICA

FECHA DE LA ENTREVISTA: 15 DE MAYO 2020

## Anexo 11

### Mensaje al especialista:

En la Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a realizar una propuesta de plan de auditoría de las cuentas por cobrar.

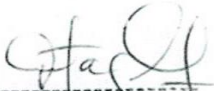
Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "x" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "x" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	x		
b) Experiencia como profesional (EP)	x		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	x		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)	x		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)	x		

  
CPC. Eduardo Joel Fiestas Curo  
MAT 04-3648

Firma del experto



## Anexo 12

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada   x   Poco adecuada        Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?  
Totalmente   x   Un poco        Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos   x   Algunos        Pocos        Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente   x   Un poco        Ninguno
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

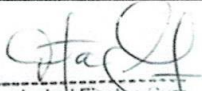
N°	Objetivos	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Generar motivación		x		
2	Asumir compromisos	x			
3	Generar trabajo en equipo	x			
4	Generar grupos internos de apoyo		x		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?  
Excelente   x   Buena        Regular        Inadecuada
7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

---

---

---

  
CPC. Eduardo Joel Fiestas Curo  
MAT 04-3648

Firma del experto

**Anexo. - Validación de Propuesta – Juicio de Experto I**

Ficha de Evaluación por juicio de experto

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L”

AUTORES:

- Br. JUAN JOSE CABRERA BURGA
- Br. GONZALES FIESTAS KIARA MAHELET

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: INGRID ROSALES LARREA

TÍTULO UNIVERSITARIO: CONTADOR PÚBLICO

OCCUPACIÓN ACTUAL: CONTADORA DE LA EMPRESA TRELLES & ASOCIADOS

E.I.R.L

FECHA DE LA ENTREVISTA: 15 DE MAYO 2020



## Anexo 14

### Mensaje al especialista:

En la Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a realizar una propuesta de plan de auditoría de las cuentas por cobrar.


Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

3. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "x" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

4. Sírvase marcar con una "x" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
f) Análisis teóricos realizados (AT)		X	
g) Experiencia como profesional (EP)	x		
h) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	x		
i) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)	x		
j) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)	x		

  
C.P.C. Ingrid M. Rojas Larrea  
MAT. 04-3862

Firma del experto

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

8. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
 Adecuada   x   Poco adecuada        Inadecuada
9. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?  
 Totalmente   x   Un poco        Nada
10. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
 Todos   x   Algunos        Pocos        Ninguno
11. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
 Totalmente   x   Un poco        Ninguno
12. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N°	Objetivos	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Generar motivación		x		
2	Asumir compromisos	x			
3	Generar trabajo en equipo	x			
4	Generar grupos internos de apoyo		x		

13. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?  
 Excelente   x   Buena        Regular        Inadecuada
14. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

  
 -----  
 C.P.C. Ingrid M. Rosales Larrea  
 MAT. 04-3892  
 -----  
 Firma del experto

**Anexo. - Validación de Propuesta – Juicio de Experto I**

Ficha de Evaluación por juicio de experto

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE CONTABILIDAD

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L"

AUTORES:

- JUAN JOSE CABRERA BURGA
- GONZALES FIESTAS KIARA MAHELET

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: ERASMO MARCELO MINGUILLO

TÍTULO UNIVERSITARIO: CONTADOR PÚBLICO

OCUPACIÓN ACTUAL: CONTADOR DEL ESTUDIO CONTABLE EMM.

FECHA DE LA ENTREVISTA:

Mensaje al especialista:

En la Universidad "César Vallejo" – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a realizar una propuesta de plan de auditoría de las cuentas por cobrar.

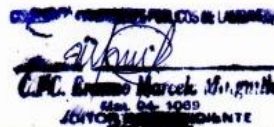
Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "x" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "x" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados (AT)	X		
b) Experiencia como profesional (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación (CP)	X		


  
 C.A. Armando Marcelo Miguella

Firma del experto

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada  Poco adecuada  Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?  
Totalmente  Un poco  Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos  Algunos  Pocos  Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente  Un poco  Ninguno
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N°	Objetivos	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Generar motivación		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Asumir compromisos	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Generar trabajo en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Generar grupos internos de apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?  
Excelente  Buena  Regular  Inadecuada
7. ¿Qué sugerencias les haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

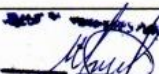
---



---



---

  
**C.P. Emma March**  
Matr. 04-1060  
MONTEVIDEO

Firma del experto





# MOLINOS Los Angeles

Servicio de Pilado, Secado y Comercialización de Arroz.  
Servicio de Prensado y/o Venta de Cascarilla de Arroz y otros.

**MOLINOS LOS ANGELES SRL**  
**RUC N° 20394881750**

**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

(expresado en Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y bancos	145,850	Sobre Giro Bancario	-
Cuentas por cobrar Comerciales	414,517	Tributos por Pagar	119,317
Cuentas por cobrar Accionistas	1,485,990	Cuentas por Pagar Comerciales	663,409
Cuentas por cobrar Diversas - terceros	201,286	Cuentas por Pagar Comerciales - Relacioni	1,000,254
Cuentas por cobrar Diversas - Relacionadas	614,270	Obligaciones Financieras - CP	16,499,066
Existencias	10,822,636	Provisiones	49,465
Activos Diferidos	908,388		
Otros Activos corrientes	426,042		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>15,018,979</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>18,331,511</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inversiones financieras	632,000	Obligaciones Financieras - LP	3,483,005
Inversiones inmobiliarias	1,698,633	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,483,005</b>
Inmueble, Maquinaria y Equipo (leasing)	2,804,622	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>21,814,516</b>
Inmueble, Maquinaria y Equipo	19,705,882		
Depreciación y amortización acumulada	-5,931,033	<b>PATRIMONIO</b>	
Intangibles	3,533	Capital	4,257,000
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>18,913,637</b>	Capital Adicional	27,274
		Excedente de Revaluación	7,017,166
		Reservas	9,481
		Resultados Acumulados	507,748
		Utilidad / Pérdida del Ejercicio	299,431
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>12,118,100</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>33,932,616</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>33,932,616</b>

Molinos Los Angeles S.R.L.  
  
 Angel S. Diaz Delgado  
 GERENTE GENERAL

MOLINOS LOS ANGELES S.R.L.  
  
 C. Edgar Alberto Bravo Sanchez  
 16.01.2019

# MOLINOS LOS ANGELES S.R.L.

Servicio de Arroz pilado, comercialización de arroz pilados, subproductos y derivados.

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

"MOLINOS LOS ANGELES SRL"

20394881750

PERÍODO A DICIEMBRE 2019

EXPRESADO EN SOLES

### ACTIVO

<u>Activo Corriente</u>	<u>2019</u>
Efectivo y equivalente de efectivo	754,198
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	462,727
Cuentas por cobrar comerciales - relacionadas	53,000
Cuentas por cobrar socios, directos y gerentes	1,625,460
Otras cuentas por cobrar	57,308
Otras cuentas por cobrar - relacionadas	-
Existencias	11,192,346
Serv. y otros contratados particip.	13,595
Activo diferido	904,454
Otros activos corrientes	443,398
<b>Total de activo corriente</b>	<b>15,506,481</b>
<u>Activo No Corriente</u>	
Inversiones inmobiliarias	65,947
Valores emitidos por empresas	632,000
Propiedad, Planta y Equipo - arrend. Financiero (neto)	2,934,790
Propiedad, Planta y Equipo (neto)	37,006,550
Intangible	44,602
<b>Total de activo no corriente</b>	<b>40,683,889</b>

**TOTAL ACTIVO** 56,190,369

### PASIVOS Y PATRIMONIO

<u>Pasivo Corriente</u>	<u>2019</u>
Sobregiro bancario	-
Tributos y aportaciones por pagar	118,998
Remuneraciones y participaciones por pagar	23,627
Cuentas por pagar comerciales - terceros	555,596
Otras cuentas por pagar	1,321,972
Cuentas por pagar diversas - relacionadas	3,166,032
Obligaciones financieras por pagar - corto plazo	16,883,965
Provisiones	-
<b>Total de pasivo corriente</b>	<b>22,070,190</b>
<u>Pasivo No Corriente</u>	
Obligaciones financieras por pagar - Largo plazo	1,169,323
<b>Total de pasivo No corriente</b>	<b>1,169,323</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>23,239,513</b>
<u>Patrimonio Neto</u>	
Capital Social	4,257,000
Capital Adicional	27,274
Reservas	9,481
Excedente de Revaluación	29,219,298
Resultados Acumulados	-987,302
Resultados del Ejercicio	425,106
<b>Total de Patrimonio neto</b>	<b>32,950,857</b>

**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO** 56,190,369

Molinos Los Angeles S.R.L.

Angel S. Diaz Delgado  
GERENTE GENERAL

C.P.C. Angel Leonel Mija Mena  
Mat. 04 - 4093



# MOLINOS Los Angeles

Servicio de Pilado, Secado y Comercialización de Arroz.  
Servicio de Prensado y/o Venta de Cascarilla de Arroz y otros.

**MOLINOS LOS ANGELES SRL**  
**RUC N° 20394881750**

**ESTADO DE RESULTADO POR FUNCION AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

VENTAS	S/	
DSCOTOS, REBAJAS Y BONIF. CONCEDIDOS		10,745,180
VENTAS NETAS		<b>10,745,180</b>
<b>COSTO DE VENTA Y SERVICIOS</b>		
Costos de Ventas		-8,604,434
UTILIDAD BRUTA		<b>2,140,746</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>		
Gastos de Administración		-337,975
Gastos de Ventas		-171,783
UTILIDAD OPERATIVA		<b>1,630,988</b>
<b>OTROS INGRESOS (Gastos)</b>		
Ingresos Financieros		9,992
Ingresos Excepcionales		-
Cargas Financieras		-1,346,718
Otros Ingresos		5,169
Otros Gastos		
<b>RESULTADO ANTES DE PARTIC. IMPU. A LA RENTA</b>		<b>299,431</b>

Molinos Los Angeles S.R.L.  
*Angel S. Diaz Delgado*  
GERENTE GENERAL

MOLINOS LOS ANGELES S.R.L.  
*C. Edgar Andrés Brown Acevedo*  
M.J. 1548



# MOLINOS LOS ANGELES S.R.L.

Servicio de Arroz pilado, comercialización de arroz pilados, subproductos y derivados.

ESTADO DE RESULTADOS  
"MOLINOS LOS ANGELES SRL"  
20394881750  
PERÍODO 2019  
EXPRESADO EN SOLES

	2019
	S/.
Ventas Netas	10,484,042
Costo de Venta y Servicios	-7,524,160
Utilidad Bruta	2,959,881
Gastos de administración	-433,056
Gastos de Ventas	-201,397
Utilidad Operativa	2,325,429
Ingresos Financieros	20,772
Gastos Financieros	-1,828,641
Otros Ingresos	2,137
Otros Egresos	-
Utilidad antes de impuestos	515,696
Impuesto a la Renta	-94,590
Utilidad Neta	425,106

Molinos Los Angeles S.R.L.  
Rafael S. Díaz Orosco  
DIRECTOR GENERAL

C.P.C. Angel David Nijm Mesa  
Mat. 04-4090

CAR. PANAMERICANA NORTE KM. 778 LAMBAYEQUE  
TELEF. 074-266036 TELEFAX: 074-268944 CEL.: 074-979652443  
www.molinoslosangeles.com

Anexo 23



Vencimiento	Cliente	Documento	Importe	Pago	Saldo
31/12/2019	Cliente 1	PE/.0001-0000852	86,650.00	0.00	86,650.00
30/12/2019	Cliente 2	F/.0001-0000003	150.00	0.00	150.00
29/12/2019	Cliente 3	PE/.0001-0000850	37,288.48	0.00	37,288.48
29/12/2019	Cliente 4	B/.0001-0000130	18,698.56	18,000.00	698.56
23/12/2019	Cliente 5	PE/.0001-0000841	6,864.00	0.00	6,864.00
23/12/2019	Cliente 6	PE/.0001-0000842	3,200.02	1,039.00	2,161.02
20/12/2019	Cliente 7	PE/.0001-0000843	29,106.20	20.00	29,086.20
19/12/2019	Cliente 8	B/.0001-0000123	4,080.00	0.00	4,080.00
19/12/2019	Cliente 9	B/.0001-0000124	1,060.00	0.00	1,060.00
18/12/2019	Cliente 10	B/.0001-0000122	665.00	0.00	665.00
13/12/2019	Cliente 11	PE/.0001-0000840	33,400.00	0.00	33,400.00
12/12/2019	Cliente 12	PE/.0001-0000838	85,987.04	50,382.74	35,604.30
11/12/2019	Cliente 13	B/.0001-0000115	4,567.80	600.40	3,967.40
10/12/2019	Cliente 14	B/.0001-0000114	1,262.00	0.00	1,262.00
06/12/2019	Cliente 15	B/.0001-0000119	2.52	0.00	2.52
06/12/2019	Cliente 16	B/.0001-0000118	126.00	0.00	126.00
05/12/2019	Cliente 17	B/.0001-0000108	6,000.00	0.00	6,000.00
05/12/2019	Cliente 18	B/.0001-0000106	18,000.00	10,000.00	8,000.00
03/12/2019	Cliente 19	PE/.0001-0000836	58,199.90	46,700.00	11,499.90
03/12/2019	Cliente 20	PE/.0001-0000835	82,795.20	75,000.00	7,795.20
02/12/2019	Cliente 21	B/.0001-0000064	688.04	0.00	688.04
30/11/2019	Cliente 22	B/.0001-0000117	82.30	0.00	82.30
29/11/2019	Cliente 23	PE/.0001-0000829	95,700.00	39,000.00	56,700.00
25/11/2019	Cliente 24	B/.0001-0000116	215.43	0.00	215.43
20/11/2019	Cliente 25	PE/.0001-0000830	43,481.50	29,537.51	13,943.99
19/11/2019	Cliente 26	PE/.0001-0000832	5,247.00	0.00	5,247.00
12/11/2019	Cliente 27	B/.0001-0000089	1,140.35	0.00	1,140.35
30/10/2019	Cliente 28	B/.0001-0000090	129.41	0.00	129.41
30/10/2019	Cliente 29	B/.0001-0000096	35.70	0.00	35.70
30/10/2019	Cliente 30	B/.0001-0000095	182.00	0.00	182.00
30/10/2019	Cliente 31	B/.0001-0000094	14.00	0.00	14.00
30/10/2019	Cliente 32	B/.0001-0000093	12.60	0.00	12.60
30/10/2019	Cliente 33	B/.0001-0000092	12.60	0.00	12.60
30/10/2019	Cliente 34	B/.0001-0000091	12.60	0.00	12.60
30/10/2019	Cliente 35	B/.0001-0000100	150.00	0.00	150.00
28/10/2019	Cliente 36	B/.0001-0000077	1,490.00	0.00	1,490.00
29/10/2019	Cliente 37	O/.0001-0000003	303.84	0.00	303.84
26/10/2019	Cliente 38	PE/.0001-0000823	2,240.00	0.00	2,240.00
21/10/2019	Cliente 39	B/.0001-0000074	2,980.00	0.00	2,980.00
17/10/2019	Cliente 40	B/.0001-0000066	1,734.00	0.00	1,734.00
16/10/2019	Cliente 41	B/.0001-0000063	1,098.35	0.00	1,098.35
16/10/2019	Cliente 42	B/.0001-0000065	745.00	0.00	745.00
14/10/2019	Cliente 43	B/.0001-0000057	298.00	0.00	298.00
11/10/2019	Cliente 44	B/.0001-0000054	6,650.00	0.00	6,650.00
11/10/2019	Cliente 45	B/.0001-0000055	149.00	0.00	149.00
10/10/2019	Cliente 46	B/.0001-0000051	2,845.00	0.00	2,845.00
10/10/2019	Cliente 47	B/.0001-0000052	298.00	0.00	298.00
10/10/2019	Cliente 48	B/.0001-0000050	1,490.00	0.00	1,490.00
08/10/2019	Cliente 49	B/.0001-0000042	4,549.00	0.00	4,549.00
03/10/2019	Cliente 50	B/.0001-0000039	298.00	0.00	298.00
02/10/2019	Cliente 51	PE/.0001-0000804	14,650.00	0.00	14,650.00
30/09/2019	Cliente 52	PE/.0001-0000799	34,760.00	25,000.00	9,760.00
27/09/2019	Cliente 53	B/.0001-0000033	745.00	0.00	745.00
27/09/2019	Cliente 54	B/.0001-0000034	298.00	0.00	298.00
27/09/2019	Cliente 55	B/.0001-0000032	664.00	0.00	664.00
09/09/2019	Cliente 56	PE/.0001-0000775	3,932.04	0.00	3,932.04
05/09/2019	Cliente 57	PE/.0001-0000777	23,242.17	10,000.00	13,242.17
03/09/2019	Cliente 58	O/.0001-0000002	3,690.00	0.00	3,690.00
03/09/2019	Cliente 59	PE/.0001-0000780	12,321.00	0.00	12,321.00
07/08/2019	Cliente 60	PE/.0001-0000737	1,938.00	0.00	1,938.00
28/06/2019	Cliente 61	PE/.0001-0000678	66,450.00	36,450.00	30,000.00
17/05/2019	Cliente 62	PE/.0001-0000644	50,228.80	20,228.80	30,000.00
05/03/2019	Cliente 63	PE/.0001-0000589	70,920.00	60,000.00	10,920.00
04/01/2019	Cliente 64	PE/.0001-0000549	1,472.00	0.00	1,472.00
<b>TOTAL</b>			<b>937,685.45</b>	<b>421,958.45</b>	<b>515,727.00</b>

MOLINOS LOS ANGELES S.R.L.

ISABEL URPEQUE NIQUEN  
 AREA DE CONTROL INTERNO  
 DNI: 72774467

Facultad De Ciencias Empresariales  
Escuela Académica Profesional De Contabilidad

**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la  
gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L

**AUTOR(ES):**

Cabrera Burga Juan José (<https://orcid.org/0000-0001-5130-3990>)

Gonzales Fiestas Kiara Mahelet (<https://orcid.org/0000-0002-5022-2432>)

**ASESOR(A):**

Mg. Manuel Igor Ríos Incio (<https://orcid.org/0000-0001-6690-369X>)

Mg. Waldemar Ramón García Vera (<https://orcid.org/0000-0002-4766-1290>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

CHICLAYO – PERÚ

(2020)

## I. Introducción

El actual mundo comercial es mucho más dinámico que en años anteriores, en donde la entidad se encuentra obligada a realizar un esfuerzo constante de modernización e implementación de atractivas formas de venta, de esta manera reforzará el lazo de fidelidad con sus clientes. Toda entidad tiene como objetivo principal aumentar el nivel de venta, la estrategia más atractiva de venta para el cliente, es la venta al crédito, la cual consiste en vender el producto, pero con un cobro aplazado. Sin embargo, no sólo se trata de vender al crédito, la venta no acaba cuando el producto es entregado al cliente, sino que debe existir un adecuado proceso de cobranza, el cual inicia desde el otorgamiento de crédito. El cliente prefiere comprar y consumir al crédito sin importarle su nivel de endeudamiento.

El promedio de deuda que contraen los peruanos asciende a S/13,278 al cierre de marzo del año 2019, en comparación a marzo del 2018 que ascendió a S/11,883.00, el monto superó en S/1,395.00, en porcentaje a 11.7%, el cual a su vez duplicó al registrado en el mes de marzo del 2017 (Manrique, 2019, párr. 1).

En los Estados Unidos, específicamente en Canadá, aumentó la tasa de morosidad del consumidor en 5.61% y la tasa de insolvencia en 11.5%, en comparación al año anterior 2019 (Ketchum, 2020, párr. 1).

Se calcula que existe alrededor de 5 millones de deudores en el sistema de cobranzas a nivel nacional (Perú), con una mora de 30 días a más, en donde además descartó la aplicación de cobranza al cliente de manera forzosa, si no que se debe buscar la mejor opción de cobranza, con la idea de que el cliente tenga facilidad de pago, y se pueda reintegrar al sistema financiero de la entidad (Vera, 2015, párr.8-10).

En la ciudad de Toronto de Estados Unidos, la morosidad de los consumidores ha sufrido un leve aumento en el último trimestre del 2018. La tasa de morosidad a 90 días aumento en 1.5%, además la deuda total del consumidor también aumento a \$1.906 billones en el cuarto trimestre del 2018, frente a \$ 1,821 billones en el cuarto trimestre de 2017 (Carroll, 2019, párr. 1-2).

En Washington, las morosidades en las tarjetas bancarias aumentaron a 3.11% de todas las cuentas, por debajo del nivel del promedio del año 2018, impulsada por el aumento de la morosidad de automóviles y viviendas (Townsend, 2019, párr. 4).

La proporción de saldos de tarjetas de crédito en transición a más de 90 días de morosidad aumento a 5.2% el último trimestre, a una tasa anual, continuando una tendencia al alza que comenzó en 2017. Esto debido a que la mitad de todos los préstamos están actualmente en aplazamiento, en períodos de gracia o en espera y por lo tanto, temporalmente no en el ciclo de reembolso (Desmond, 2019, párr.3).

Según el Banco de la Reserva Federal de Nueva York, en su tercer informe trimestral sobre las deudas crediticias, dijo que el 5.04% de los saldos de los préstamos con tarjeta de crédito vencían al menos de 90 días al 31 de marzo, frente al 4.72% en el mismo trimestre del año pasado. Fue la primera vez desde el 2012 que las moras de 90 días superaron el 5%, debido al aumento de morosidad de los clientes (Alix, 2019, párr. 2).

En Europa, el problema de las cuentas incobrables bancarias parece grave, según los datos del Banco Central Europeo (BCE) sugieren que el 44% de los préstamos crediticios en Grecia, el 22% en Chipre, el 11% en Portugal y casi el 10% en Italia, no generaron el nivel de rendimiento esperado. Esto pasa cuando la zona euro todavía está creciendo, a medida que los préstamos incobrables aumenten, ocasionan un desbalance en el banco (Molde, 2019, párr. 8-9).

En el Perú, el índice de morosidad crediticia aumentó en los últimos 3 años, según el informe de la asociación de Bancos del Perú (Asbanc) el índice de morosidad crediticia promedio en Perú, alcanzó el 3.14% en el año 2018. Esta cifra supera el ratio de morosidad bancaria obtenida al terminó del año 2017 de 3.04%, este porcentaje viene incrementando desde el año 2005 (Bobadilla, 2018, párr. 3).

Molino los Ángeles S.R.L, es una empresa industrial ubicada en la carretera Lambayeque km.778, su actividad principal es la comercialización de producto de molinería donde se destaca la venta de arroz, la cual se comercializa en diferentes presentaciones de embolsado, a diferentes mercados del país, debido al nuevo mundo comercial, el molino también se vió obligado a vender al crédito, para facilitar la venta comercial al crédito el molino trabaja con todos los bancos de país. De

acuerdo a la comparación de los estados financieros del año 2018 y 2019, los cuales fueron brindados por la misma entidad, se reflejó lo siguiente: en el período 2018 la cuenta por cobrar ascendió al monto de S/. 414,517 y en el período 2019 el monto fue de S/. 515,727, mediante un análisis horizontal, realizado por los autores de la presente investigación, se obtuvo que las cuentas por cobrar aumentaron en S/ 101210, lo que representa un aumento de 24%.

Remitiéndonos a los presentes datos numéricos, los resultados en el área de cuentas por cobrar no fueron los esperados por el Molino Los Ángeles, esto debido a 3 causas principales: El inapropiado control de proceso de cobranza, la demora en las técnicas de cobro y el otorgamiento de ventas al crédito a clientes con historial crediticio deudor. A su vez trajeron como consecuencias: Incremento de morosidad del cliente, existencia de cuentas incobrables y demora de recuperación de las cuentas por cobrar. Englobando causas y consecuencias, se obtiene como problema principal la inadecuada gestión de cobranza del Molino Los Ángeles.

Cuando una entidad presenta problemas financieros, lo ideal es que se le aplique una auditoría financiera, pero en el presente caso del molino, el problema radica por la inadecuada gestión de cobranza, es decir se encuentra más relacionada con la contabilidad administrativa, de acuerdo a las causas y consecuencias presentadas, es evidente la falta de planeación en la gestión de cobranza. Es por esta razón que este trabajo de investigación pretende diseñar una planeación de auditoría, la cual permitirá mejorar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles.

Actualmente en Perú, sólo las entidades que se encuentran en la bolsa de valores (Bvl) se encuentran obligadas a que se aplique una auditoría, de todo el conjunto de estas entidades, sólo el 1% no cumplen con el requerimiento de la auditoría, el otro 99% solicita y aplica una auditoría. Destacó también que, en una auditoría de la mediana y pequeña empresa, lo que frecuentemente uno encuentra, es el desorden en la parte administrativa y un inadecuado control en las áreas de la entidad (Gil, 2018, párr. 9-12).

Como breve explicación el desarrollo de esta investigación se basa en la realización de dos técnicas, la primera técnica consiste en la entrevista, la cual está dirigida al contador, con preguntas relacionadas con la gestión de cobranza, también



realizaremos la técnica de análisis documental, en donde trabajaremos con las cuentas por cobrar, cartera de los clientes y el registro de ventas y cobranza.

Este trabajo se realiza con una justificación teórica por lo que conlleva a contribuir al conocimiento existente sobre un planeamiento de auditoría como un instrumento de evaluación que permite optimizar el funcionamiento de la empresa a fin de cumplir con los objetivos planteados en la investigación. Estos resultados podrán ser moldeados en una propuesta para mejorar la gestión de cobranza en el molino.

En este contexto, se busca una orientación práctica que fortalezca la gestión de cobranza en el Molino Los Ángeles, permitiendo lograr los objetivos propuestos, reduciendo el índice de morosidad de cliente.

Como justificación social podemos decir que, debido a la implementación de competencia de mercado, el Molino Los Ángeles debe contar con buenas estrategias, que ayuden en el desarrollo del área de gestión de las cuentas por cobrar, esta investigación servirá como base a entidades que se encuentren con el mismo problema de estudio.

Respecto a la formulación del problema, la pregunta que debemos responder y que se encuentra relacionada a nuestro tema es ¿De qué manera el planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar puede mejorar la gestión de cobranza?, la cual se responderá posteriormente, en el presente trabajo de investigación.

El objetivo general de nuestra investigación es: Diseñar un plan de auditoría para mejorar la gestión del área de cobranza del Molino Los Ángeles. En donde nuestros objetivos específicos son: analizar las cuentas por cobrar del período 2018 y 2019, luego describir el proceso de cobranza del Molino Los Ángeles, para finalmente diseñar un plan de auditoría de las cuentas por cobrar.

## II. Marco Teórico

A nivel internacional, en Guayaquil, Ecuador para Carrera (2017). En su tesis, tuvo como objetivo general examinar la gestión de cobro en la empresa en el período 2015 a través del método COSO que permita descifrar errores en la cobrabilidad (p.4). La metodología empleada fue descriptiva y no experimental; cómo población fue el personal administrativo con 7 trabajadores como parte de la muestra, se empleó la entrevista y observación como fuente de recolección de datos. Se concluyó que la gestión de cobranza no es efectiva, porque existe carencia de un manual que monitoree el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita adquirir información actualizada de la real gestión de cobrabilidad; los períodos de evaluaciones de controles internos no son aplicables con regularidad, las políticas no están claras para los procesos, en fin, la gestión actual no garantiza la recuperación de cartera. Es necesario se hagan las correcciones basadas en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago (p.74).

En Guayaquil, Montaguano y Muentes (2017). En su investigación, tuvo como objetivo general proponer mejoras en el proceso de cobranzas para advertir el aumento de la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A. (p.4). El alcance de investigación fue descriptiva, exploratoria y bibliográfica, en la cual se utilizó la entrevista y observación; como población es el personal de crédito y cobranza; la muestra son los tres trabajadores. En donde concluye que existe un incremento de la cartera vencida, es por ello que se propuso estructurar los procesos administrativos, plantear procesos eficientes de ventas, crédito y cobranza; definiendo políticas que ayuden a minorar la cartera vencida y mejorando la situación económica de la empresa. La cartera vencida aumentó más del 50% situación que ha afectado en la recuperación de cartera ocasionando baja liquidez y disminución de la capacidad de pago (p.73).

En Ecuador, Ruano (2017), en su investigación planteó como objetivo general planificar la estrategia financiera para el mejoramiento de los procesos financieros de los comercios de la ciudad de San Gabriel. (p.4). La metodología fue descriptiva y no experimental, la población está conformada por el personal de la empresa, en donde la muestra fue de 7 personas. Se concluyó que dentro de su



propuesta se detallan todos los elementos que componen la planificación estratégica financiera, los cuales se encaminan en fortalecer la gestión de créditos y cobranza, una de ellas es aumentar el flujo de caja de efectivo, para lo cual se plantean iniciativas novedosas que potencialicen al cobro, mediante métodos donde estandaricen las condiciones de crédito, siendo esta la que disminuya el riesgo de no poder cubrir con las obligaciones a corto plazo y así mejorar la imagen corporativamente en el mercado (p.85).

Respecto al entorno nacional, en Lima, Ruiz (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión de cuentas por cobrar ayuda al sistema de cobros, para la obtención de liquidez de la empresa (p.3). La metodología empleada fue no experimental-transversal de tipo aplicativo y descriptivo, la técnica que utilizaron fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, donde la población está conformada por los 12 colaboradores de las áreas de administración finanzas y contabilidad. Así mismo, concluye que la información adquirida a través de un control en el procedimiento de las cobranzas tuvo como consecuencia insuficiente liquidez, la cual ocurrió producto de la inadecuada gestión en la entidad que controle sus ingresos para esta pueda solventar las obligaciones que tiene con terceros (p.33).

En Tarapoto, Guevara y Upiachichua (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar cómo influye la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto, año 2017. (p.29). La metodología de la investigación es no experimental con un alcance descriptivo y correlacional, la población estuvo integrada por la empresa y la muestra estuvo conformada por el responsable de efectuar las cobranzas. Se concluyó que la gestión de cobranza es deficiente e incide en la morosidad, por el incumplimiento de las actividades que provocaron pérdidas y aumento de las cuentas vencidas. Los índices de morosidad fueron del 21% debido a las cuentas incobrables y las no recuperaciones de las cuentas vencidas (p.49).

En Lima, Ramos (2017), en su estudio tuvo como objetivo analizar la incidencia de la auditoría financiera en las cuentas por cobrar de las compañías de seguro de San Isidro, año 2016. (p.16). La metodología de la investigación es correlacional, diseño no experimental-transversal, correlacional donde la población está

conformada por el personal que labora en las compañías de Seguro donde la muestra son 52 trabajadores. Así mismo, concluye que si incide aportando la gestión de cobranza, mediante la prevención de riesgos y la recuperación de la cartera, disminuyendo la probabilidad de infringir en impagos y riesgos que perjudiquen la estabilidad de la entidad, mediante la auditoría financiera, el auditor de acuerdo al control interno verifica una correcta selección de clientes a través de un historial crediticio de cada uno de ellos, a través de la rotación de la cartera de clientes, indicará, si la cartera con antigüedad podrá ser de difícil recuperación y de esta manera contará con una cartera de clientes selecta. Asimismo, procederá a establecer medidas para mantener organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes (p.65).

En Tarapoto, Campodónico y Arévalo (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la ocurrencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto períodos 2017-2018. (p.12). La metodología es descriptiva y no experimental de tipo correccional, siendo la población el área de cobranza y los documentos contables del período 2017-2018, la muestra estuvo conformada por 2 colaboradores del área de cobranza y los estados financieros de los períodos 2017-2018. Se concluyó que las actividades que se ejecutaron en la gestión de cobranza fueron producto del análisis de cartera del cliente, la cual está siendo mal desarrollada originando negativa liquidez en la empresa. Es por ello que la deficiencia en la gestión de cobranza se da debido a la falta de aplicación de notificaciones, el uso de inadecuado de las técnicas de cobranza, la deficiencia para prevenir el vencimiento de la deuda y la falta de capacitación del personal para efectuar las cobranzas. La liquidez de la empresa presentó índices inferiores en el 2018, y la ratio de liquidez alcanzó el 1.23 (p.38).

Respecto al ámbito local en Pimentel, Coronado y Garcés (2019), en su tesis en la cual tiene como objetivo plantear estrategias para disminuir la morosidad de pago en la empresa Inversiones Valle & Sol E.I.R.L, en la ciudad de Chiclayo 2016. La metodología fue cuantitativa, explicativa y propositiva, la población es la cartera de clientes y la muestra fue de 103 clientes. Así mismo, concluye que las estrategias de cobranza ayudaron a recuperar la cartera morosa, brindando nuevas líneas de crédito a clientes. Esta cartera de clientes morosa arrojó un índice favorable para

la entidad porque se encuentra en el margen de morosidad de las entidades comerciales. La propuesta que utilizaron fue la segmentación de clientes la cual se aplicó a 6 clientes morosos a través de llamadas telefónicas y envío por correo electrónico o mensaje, brindándoles a clientes deudores beneficios para sus próximas compras de acuerdo a sus volúmenes con cuotas mínimas, las cuales se les enviaba recordatorios de pagos antes de su vencimiento para que puedan cancelar de manera oportuna (p.72).

En Chiclayo, Fernández. (2019). En su tesis, en la cual tiene como objetivo desarrollar la auditoría administrativa al área de tesorería para diseñar mejoras en el control interno en la empresa Diagnoslab SAC. La metodología fue aplicada, descriptiva y no experimental. La técnica que se aplicó fue la encuesta y la observación su instrumento fue la guía de entrevista y análisis documental. Así mismo, concluyó que se logró desarrollar un manual de políticas y procedimientos para mejorar el control interno con la finalidad de mitigar riesgos en el área de tesorería ya que esta área tenía deficiencias en sus procesos y controles con respecto a dinero de caja, duplicidad de pagos, riesgo por fraudes que ayuden a optimizar la gestión de tesorería en la entidad (pp.83-84).

En Chiclayo, Rimarachín (2017). En su tesis, en la cual tiene como objetivo crear un plan de auditoría para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa de Transportes Chavín Express S. A Chiclayo 2017 (p.33). La metodología fue descriptiva y propositiva, la muestra está constituida por 3 personas encargadas del área de crédito y cobranza; y la población está constituida por el total de trabajadores de la empresa. Así mismo, concluye que se empleó el planeamiento de la auditoría, con la intención de poder obtener información precisa y exacta de la realidad de los créditos y cobros, para luego dictaminar un resultado contable es por ello que se verificó que el problema deficiente en el sistema de cobranza, es no tener un reporte actual de los clientes deudores, ni a quienes están dándoles crédito, esto generó que se vayan ocasionando graves problemas de liquidez por el bajo control de las cuentas por cobrar. La empresa no cuenta con un sistema eficiente lo que impide que se realicen trabajos más automatizados como reportes, relación de facturas cobradas, cuentas por cobrar a fin de mes, esto género que los reportes presentados no sean confiables (p.54).

A continuación, en la extensa búsqueda bibliográfica hemos apreciado diversos autores, los cuales consideramos para definir conceptos relacionados con nuestras variables.

La auditoría es un examen sistemático, realizado por un profesional auditor, de todas las operaciones de una entidad, con la finalidad de verificar y evaluar para la obtención de la razonabilidad, fundamentado en el informe final que emite el auditor al término de la auditoría (Apaza, 2015, p. 9).

La auditoría consta de tres etapas, planeación, ejecución e informe, en donde tiene como objetivo describir el mejor diseño e implementación de todo tipo de controles de procesos de una determinada área, que se vienen desarrollando de una manera inadecuada trayéndole como consecuencia diversos problemas a una entidad. Asimismo, puede ayudar a lograr mejores resultados más efectivos, mediante mejoras de controles de los distintos procesos (Cascarino, 2012, p.26).

La auditoría es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones han ocurrido en la forma en la cual fueron planteados y que las políticas y los procedimientos establecidos por la empresa se han respetado. Evaluando de forma en que se administra y opera para obtener al máximo los recursos (Tapia, Castillo y Mendoza, 2019, p.18).

Las etapas de una auditoría financiera son: La planeación, la ejecución y comunicación de resultados o también llamado informe. La primera etapa depende mucho de esta etapa ya que la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, requiriendo y usando los recursos estrictamente necesarios, la segunda etapa se da al aplicar estos métodos obteniendo la suficiente evidencia, que la respaldará para demostrar la veracidad de los resultados obtenidos en cada componente examinado y la tercera etapa el auditor tomará en cuenta las evidencias obtenidas en los anteriores dos procesos, para a partir de esto poder formar una opinión sobre si los estados financieros tienen errores o carecen de errores importantes que puedan afectarlos, por lo que culminará con un informe final respaldando la credibilidad y razonabilidad de los estados financieros (Apaza, 2015, p.303-304).

La planeación es una fase cuidadosa de una auditoría, sino un proceso continuo que a menudo empieza justo después de terminar la auditoría previa y continúa hasta finalizar el contrato actual. En la planeación de un trabajo el auditor considerará la ocasión y secuencia de ciertas actividades de planeación y los procedimientos de auditoría que necesitan ser completados antes de la realización de procedimientos de auditoría (Blanco,2012, p.54).

La planeación de auditoría es una estrategia que ayuda a comprender y las expectativas del desarrollo de la auditoría. Los procesos de planificación estratégica deben incorporar una evaluación de riesgos, así como la planificación de capacidades y recursos del área trabajada, de una determinada entidad (Pitt, S., & Pitt, M, 2014, p.92).

Según Lara, Brucil,Saráuz (2019) nos da a conocer que la planeación verifica las características particulares de la empresa y la información del área auditada, de esta manera prevé cuales son los procedimientos de la auditoría que se van a llevar a cabo (p.45).

Los objetivos de la planeación son: Obtener un alcance de la entidad y de su industria y ambientes, sus políticas, prácticas contables y su desempeño financiero. Evaluar el diseño de controles mediante toda la empresa que sean relevantes a la auditoría. También evaluar los riesgos de los estados financieros que contengan errores e irregularidades importantes, incluyendo riesgos de error y fraude. Desarrollando estrategias de auditoría que binden respuesta a dichos riesgos de la entidad, desarrollando un enfoque de auditoría con respecto a las cuentas y revelaciones significativas (Campos et al.,2017, p.138).

En el proceso de una auditoría en la fase de la planificación comprende: La planificación preliminar, conocer sobre la entidad, brindar un diagnóstico general de la empresa, la definición preliminar de componentes, informe de planificación preliminar, planificación específica, determinación de áreas y procesos a evaluar, matriz de decisiones por componente evaluación del sistema de control interno por componente: riesgo inherente y riesgo de control, riesgo de auditoría muestreo, programas de auditoría e informe de planificación específica (Fajardo,Verdezoto,Ramón ,2018,p.153).

La planificación preliminar según Fajardo, Verdezoto, Ramón (2015, como citó Verdezoto & Guzmán) infiere que se debe obtener información general sobre la entidad, sus actividades principales que realiza, con la finalidad de obtener buenos resultados en el proceso de la auditoría (p.155).

Con ayuda del conocimiento de la entidad auditada, el auditor puede realizar un diagnóstico de la entidad auditada del área de interés (Fajardo, Verdezoto, Ramón,2018, p.155).

Memorándum de planeación describe los procedimientos, requiere de un formato y no necesita ser muy extenso, se puede presentar como una narración de forma concisa que fundamenta los factores que afectan al plan de auditoría, enfocada en las áreas más importantes, con más énfasis en el trabajo y requerimiento de información necesaria de dicha área (Apaza,2015, p.304).

Sabemos que en una auditoría tener un conocimiento sobre entidad ayuda a trabajar de manera adecuada, obteniendo información sobre los clientes y su entorno económico, que finaliza con la elaboración de un plan de trabajo que se concentra en el área con mayor posibilidad de error (Fajardo, Verdezoto, Ramón,2018, p.155).

El diagnóstico general se realiza a la empresa auditada, ayudando a la determinación de la naturaleza de la entidad, la definición preliminar de los componentes detecta los puntos de interés estableciendo áreas para evaluar los procedimientos de auditoría, el informe de planificación preliminar es la información base en donde se detalla el orden de trabajo de los componentes que serán evaluados para una mayor comprensión (Fajardo, Verdezoto, Ramón,2018, p.155-p.157).

Según Guerreros (2009) nos dice que los riesgos de auditoría es la combinación de tres componentes que dan origen a los siguientes riesgos: El riesgo inherente es aquel propio de la naturaleza del objetivo auditado y no influyen factores internos y externos, aquel que no se puede eliminar y siempre estará presente en la empresa. (p.48).

Según Guerreros (2009) nos dice que las organizaciones de estos riesgos inherentes diseñan e implementan acciones, procedimientos, surgiendo de este

modo el componente del riesgo de control que ayuda a materializar a los riesgos inherentes que no se han detectado por el sistema de control interno vigente en la organización (p.49).

Como tercer elemento tenemos al riesgo de detección según Guerreros (2009) infiere que los procedimientos de auditoría no detectan los errores, existentes que no fueron detectados por el control interno de la organización (p.49).

El programa de auditoría es preparado de forma escrita, en donde se detalla los principales pasos que se deben realizar en el desarrollo del examen, además exige que el programa de auditoría debe contar con objetivos relacionados a examinar cada área de la entidad auditada. Este programa debe ser aprobado por el socio encargado del ente auditada, antes de comenzar el trabajo de campo (Apaza,2015, p.354).

El programa de auditoría según Fajardo, Verdezoto, Ramón (2009, como citó Moreno), deberá ser elaborado por un programa escrito de auditoría en donde pueda establecer los procedimientos que servirá de ayuda, para llevar a cabo el plan de auditoría, este programa deberá incluir los objetivos trazados por la auditoría para cada área, de forma detallada para el equipo de trabajo que participe en la auditoría, considerando controles internos al momento de determinar la naturaleza, fecha de realización y procedimientos de auditoría (p.167).

Según Duran (2018, como citó Stevens 2017), nos habla acerca de las cuentas por cobrar, son los activos de mayor importancia de una entidad, siendo un activo directamente relacionado con el tema económico. También se puede conceptualizar como la recuperación de dinero por la venta de un bien o servicio al crédito (p.17).

Las cuentas por cobrar son derechos de cobro exigible de dinero que una entidad tiene con clientes que compraron al crédito (Gheresi,2018, p.145).

Los tipos de cuentas por cobrar son las cuentas por cobrar comerciales o clientes, las cuales incluyen las facturas por cobrar y los documentos por cobrar; cuentas por cobrar a accionistas y personal; cuentas por cobrar diversas y provisiones para cuentas de cobranza dudosa (Mef, s.f., p. 12).

La venta al crédito es determinante para el crecimiento monetario de la entidad, adicionándole valor al activo vendido mediante los intereses obtenidos en cada período de pago por parte del cliente deudor (Dalziel, P, 2001, p.2).

La gestión de cobranza según Chávez (2017, como citó en Muñoz et al.2010), nos dice que la gestión de cobranza son aquellas acciones que se aplican a los clientes para recuperar los créditos otorgados; obteniendo liquidez. A través de este proceso no busca romper la relación de cliente y empresa porque ayuda a la empresa para futuras inversiones (p.19).

Según Campodónico y Arévalo (2019, como citó Villanueva 2014), nos habla acerca de la gestión de cobranza, es la acción de reactivación comercial entre el cliente deudor con la entidad, en donde su principal objetivo es mantener pagos al día de parte de los clientes, a causa de las distintas ventas al crédito realizadas. En otras palabras, la gestión de cobranza es un proceso cuya finalidad es la percepción de un pago por concepto de una venta al crédito (p.12).

El proceso de cobranza inicia luego que se ha vendido al crédito al cliente y este debe pagar con posterioridad. En este contexto pueden surgir dos distintas situaciones. Primera situación: La acreditada paga a tiempo o incluso antes del vencimiento de la cuota, segunda situación: El acreditado incumple pago. En ese sentido la entidad empieza con el proceso de cobranza (Morales y Morales, 2015, p.144).

La importancia del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) la cobranza es importante para garantizar la recuperación de liquidez de las cuentas por cobrar de la entidad. Es por esto que la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un determinado departamento particular de la organización llamado área de cobranza (p.145).

El objetivo del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) las estrategias de cobranza establecen las formas de cobrar y los criterios de negociación, por ejemplo, las condonaciones, quitas y plazos adicionales con el objetivo que los clientes cumplan los pagos vencidos (p.146).

Las actividades propias del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) indica que la primera actividad fundamental es la prevención, mediante el



conocimiento crediticio de los clientes y el debido cuidado al otorgar ventas al crédito, para que la cobranza no presente problemas futuros. La segunda actividad es la reacción inmediata y puntual ante situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, para este tipo de situación se debe contar con estrategias de cobranza consistentes y puntuales, esto debe conducir a una cobranza oportuna y eficiente (p.145).

Las fases del proceso de cobranza según Morales y Morales (2015) son 3:

- A) Prevención: Son los hechos encaminados a evitar que no se cumpla el pago de un cliente, así mismo poder disminuir el riesgo de mora en las cuentas por cobrar, además de establecer los elementos que se usaran en caso de un posible aumento de riesgo por el incremento de clientes que no pagan.
- B) Cobranza: Son las acciones destinadas a recuperar deudas en instancias tempranas de mora, en donde aún la entidad no quiere romper la relación del negocio con el cliente. Debido a que aún existen posibilidad de hacer negocio rentable.
- C) Recuperación: Esta fase se desarrolla cuando los créditos en mora llevan bastante tiempo sin ser pagados, es muy probable que la empresa ya no quiera tener ningún tipo de relación directa con el cliente y solo se centre en la manera forzosa de recuperar las cuentas por cobrar en mora (p.146).

El riesgo de crédito es un factor existente en toda empresa que vende al crédito. Siempre se espera el cumplimiento del acuerdo de pago con el cliente, el riesgo nace a partir de las situaciones no previstas por parte de los clientes, los cuales no llegan a pagar su deuda en el tiempo establecido. Usualmente las entidades con mayor riesgo de crédito, son las entidades financieras, ya que tradicionalmente el riesgo se asocia tradicionalmente con los préstamos, pero actualmente también lo sufre las entidades comerciales que venden al crédito. El riesgo de crédito se maneja o reduce mediante métodos administrativos utilizados en la gestión de cobranza (Horcher, K. A, 2005, p.104).

El riesgo de crédito trae como consecuencia perdida en el valor del activo crédito y perdida en las ganancias del crédito (intereses). Se clasifican de la siguiente

manera, riesgo alto, riesgo moderado y riesgo bajo. El riesgo de crédito genera incertidumbre en la recuperación del valor de venta al crédito (Ghosh, A, 2012, p.6)

El riesgo de crédito se considera un riesgo inherente, ya que presenta posibilidades que se presenten errores a lo previsto en una venta al crédito. La principal causa nace antes de la venta al crédito, en el tema de inadecuado seguimiento de documentación crediticio, así mismo la calidad de responsabilidad por parte de los clientes en sus roles de pagar de acuerdo a lo establecido (Fight, A, 2004, p.69)

Las técnicas de cobranza son aquellas que luego de haber vendido al crédito a clientes, debe existir un área específica encargada del seguimiento de recuperar las cuentas por cobrar. Las secuencias de técnicas de cobranza adecuadas son: Verificación de estado de deuda mensual, carta de recordatorio de deuda al cliente, llamada al cliente deudor, visita personal y recurso legal. La primera técnica verificación de estado de saldo mensual, la entidad proporciona un estado de deuda al cliente para que le sirva como recordatorio del saldo de su cuenta, mediante el estado de saldo mensual la entidad verifica el saldo real de la cuenta por cobrar por cada cliente. Ahora si el pago no se realiza en el tiempo estipulado, se debe enviar una carta recordatoria al cliente, en donde se le hace saber que tiene una deuda vencida y se le pide que pague en la brevedad posible con un plazo máximo de 10 días. En caso el cliente haga caso omiso a la carta recordatoria, se aplica la técnica de llamar al cliente para un segundo aviso. En caso el problema persista o el cliente no conteste las llamadas se le realiza una visita personal a su domicilio para poder llegar a un acuerdo de pago en beneficio tanto para el cliente como para la entidad. Si luego de aplicar estas técnicas el cliente aun no cancela su deuda se aplicará el recurso legal, el cual mediante un abogado se le exige legalmente al cliente que cancele su deuda pendiente (Mott,2008, p.10).

A continuación, tenemos los indicadores de rotación de cuentas por cobrar esta fórmula mide el número de veces que tarda en recuperar los saldos por cobrar: Rotación de cuentas por cobrar = ventas / cuentas por cobrar (Garcia,2016, p.270).

Por consiguiente, el Indicador período promedio de recuperación de las cuentas por cobrar indica el tiempo en el que tarda en recuperar los saldos de las cuentas por

cobrar. Período promedio de cobranza = ((cuentas por cobrar x días en el año) /ventas anuales a crédito) = promedio en días (Aching, C.2015, p.18-19).

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de nuestra investigación es una investigación básica, porque es un diseño de investigación no experimental.

Según Dzul (2013) menciona, que el diseño no experimental 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). La presente investigación es no experimental y transversal porque dicha información que se recolectó en un período específico.

Fernández, Baptista, Hernández (2014) nos habla acerca de la “Investigación descriptiva es aquella que mide o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se relatan, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”. (p.92). Es descriptiva porque se describirá la situación actual que tiene la empresa con respecto a la gestión de cobranza.

Es propositiva porque se va diseñar un plan de auditoría de las cuentas por cobrar para mejorar la gestión de cobranza en la empresa. Se utilizó el siguiente diseño siendo su esquema el siguiente:



Donde:

M= Los estados financieros, estado de resultado y la cartera de clientes.

O=Observación: La entrevista y el análisis documental

P=Propuesta: Plan de auditoría de las cuentas por cobrar, mejorando la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### Definición Conceptual:

La planeación es una fase cuidadosa de una auditoría, sino un proceso continuo que a menudo empieza justo después de terminar la auditoría previa y continua hasta finalizar el contrato actual (Blanco,2012, p.54).

Según Chávez (2017, como citó en Muñoz et al.2010), nos dice que la gestión de cobranza son aquellas acciones que se aplican a los clientes para recuperar los créditos otorgados; obteniendo liquidez. A través de este proceso no busca romper la relación de cliente y empresa porque ayuda a la empresa para futuras inversiones (p.19).

#### Definición operacional:

La variable dependiente es el: Planeamiento de auditoría.

Según Lara, Brucil, Saráuz (2019) nos da a conocer que la planeación verifica las características particulares de la empresa y la información del área auditada, de esta manera prevé cuales son los procedimientos de la auditoría que se van a llevar a cabo (p.45)

La variable independiente es: Gestión de cobranza.

Según Campodónico y Arévalo (2019, como citó Villanueva 2014), nos habla acerca de la gestión de cobranza, es la acción de reactivación comercial entre el cliente deudor con la entidad, en donde su principal objetivo es mantener pagos al día de parte de los clientes, a causa de las distintas ventas al crédito realizadas. En otras palabras, la gestión de cobranza es un proceso cuya finalidad es la percepción de un pago por concepto de una venta al crédito (p.12).

Las dimensiones de la variable de planeamiento de auditoría son: plan preliminar, memorándum de planeación, evaluación de riesgos global de auditoría, diseño de cuestionario de control interno y diseño de programa de auditoría.

La variable gestión de cobranza sus dimensiones son: prevención, cobranza y recuperación.

El indicador de planeamiento de auditoría es: conocimiento del negocio, las áreas de énfasis del trabajo, evaluación de riesgos, cuestionario de control interno y los objetivos planteados por la auditoría.

Los indicadores de gestión de cobranza son: Historial crediticio del cliente, cartas recordatorio, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal.

La escala de medición de ambas variables es cuantitativa.

### 3.3. Población y muestra

De esta manera Arias (2006) define población objetivo a un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81). La población es el conjunto total, en el presente caso la población estaría presentada por los documentos contables del Molino Los Ángeles S.R.L la cual pertenece al sector agroindustrial ubicada en la ciudad de Lambayeque.

Como criterio de exclusión tenemos la información financiera que no se encuentre comprendida en el período 2018 y 2019 del Molino Los Ángeles, estados financieros que no sean del período 2018 y 2019.

Los criterios de inclusión son: la información financiera del período 2018 y 2019 del Molino Los Ángeles, los estados de situación financiera y el estado de resultados.

Arias (2006) nos habla que la muestra es el subconjunto específico que se extrae de la población asequible (p.83). La muestra en nuestra investigación son los estados financieros del periodo 2018 y 2019.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron las distintas siguientes técnicas:

La entrevista es una conversación dirigida, con un propósito específico y que usa un formato de preguntas y respuestas que permiten recopilar información. De esta manera para Baena (2017) nos dice que la entrevista es un interrogatorio sin rigor científico, que nos permite obtener información útil sobre el tema de investigación, se han recibido ciertos sucesos de algún hecho (p. 79).

Por lo cual se pactó una entrevista al encargado del área donde obtuvimos información referente al área que vamos a investigar de manera profunda donde recopilamos información acerca de la empresa.

Castillo (2004) nos dice que el análisis documental en un proceso de comunicación ya que posibilita la recuperación de información para transmitirla (p.1). Así mismo se utilizó documentos recogidos del área de contabilidad, que nos ayudaron a determinar cómo está afectando económicamente a la empresa.

Evidencia de validez y fiabilidad: La presente investigación se empleará la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista siendo la validez que lo realizará por vía expertos.

Para la presente investigación el procedimiento del estudio se recopiló información para poder diseñar un plan de auditoría. Se fijaron citas con el encargado del área de contabilidad con el fin de utilizar la guía de entrevista. Y por medio del encargado del contador de la empresa obtuvimos información.

### 3.5. Procedimientos

El método de procesos de nuestra presente investigación es de tipo descriptivo, porque nos permite saber ¿Cómo?, ¿Por qué? y ¿A qué se debe?, relacionadas con nuestro principal problema es la inadecuada gestión de cobranza del molino Los Ángeles. Entonces respondiendo a la primera interrogante : ¿Por qué existe una inadecuada gestión de cobranza?, respondimos que fue debido a que existe un inadecuado seguimiento del proceso de cobro, que prevenga la alta morosidad de cuentas incobrables, ¿A qué se debe que el molino no cuenta con una buena gestión del área de cobranza?, se respondió que surgió por la falta de capacidad al momento de realizar las técnicas de cobro, y como última pregunta tenemos ¿Cómo podemos contrarrestar esta mala gestión del área de cobranza?, se respondió que mediante la propuesta del plan de auditoría de las cuentas por cobrar, se obtiene las deficiencias encontradas en el área de cobranza, con la finalidad de mejorar las deficiencias encontradas, y así poder obtener resultados favorables en la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.

### 3.6. Método de análisis de datos

La información recaudada en la presente investigación, fue ordenada y procesada de manera descriptiva, haciendo uso del programa Excel con tablas, cuadros y gráficos para poder interpretar, con la finalidad de poder dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

### 3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se obtuvo de forma transparente, voluntaria y confidencial por los colaboradores del área en estudio de la empresa Molino Los Ángeles S.R.L, afirmando que dicha información recopilada será confidencial por ambas partes y no divulgada a terceros, así mismo se reservó la lista de deudores de la cartera de clientes.



#### IV. RESULTADOS

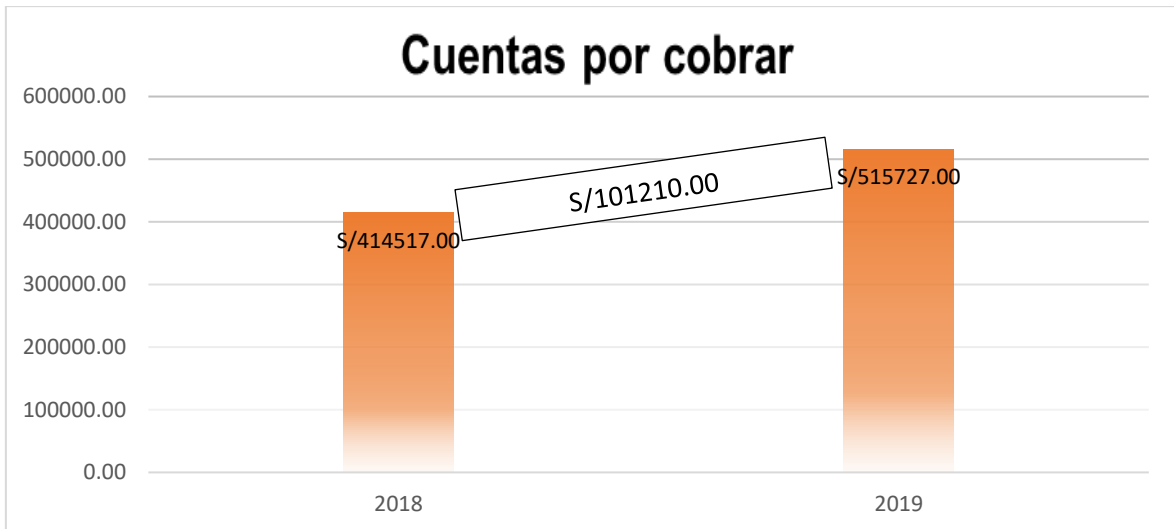
Con respecto al primer objetivo específico: Analizar las cuentas por cobrar del período 2018 y 2019.

Tabla 1

Variación porcentual de las cuentas por cobrar del año 2018-2019 del Molino Los Ángeles S.R.L.

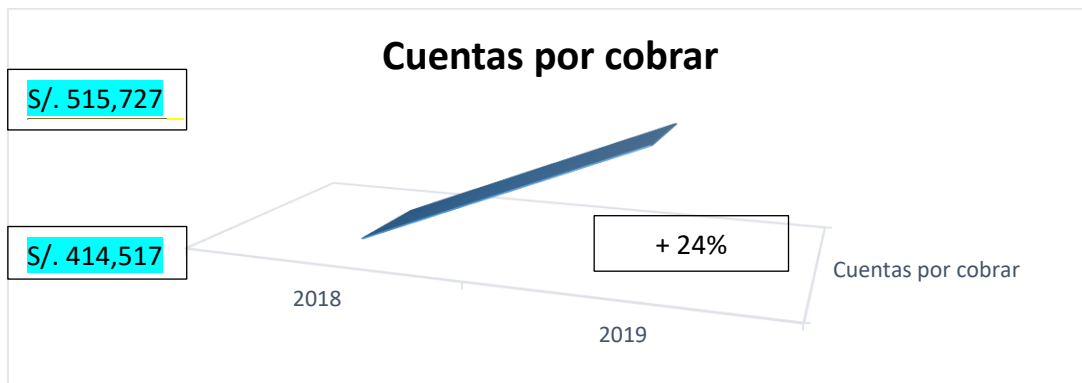
Molinos Los Ángeles SRL - RUC : 20394881750					
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA ( SOLO TOTAL ACTIVO) 2018-2019 – Expresado en soles (S/)					
ACTIVO	ANÁLISIS VERTICAL			Variación	ANÁLISIS HORIZONTAL
	2,019		2,018		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	S/754,198.00	1%	S/145,850.00	608,348.00	417%
Cuentas por cobrar Comerciales	S/515,727.00	1%	S/414,517.00	101,210.00	24%
Cuentas por cobrar Accionistas	S/1,625,460.00	2.9%	S/1,485,990.00	139,470.00	9%
Otras cuentas por cobrar	S/57,308.00	0.10%	S/815,556.00	-758,248.00	-93%
Existencias	S/11,192,346.00	20%	S/10,822,636.00	369,710.00	3%
Serv. Y otras cuentas por cobrar	S/13,595.00	0.02%			
Activos Diferidos	S/904,454.00	2%	S/908,388.00	-3,934.00	0%
Otros Activos Corrientes	S/443,393.00	1%	S/426,042.00	17,351.00	4%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>S/15,506,481.00</b>	<b>28%</b>	<b>S/15,018,979.00</b>	<b>487,502.00</b>	<b>3%</b>
				0.00	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>					
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/40,683,889.00</b>	<b>72%</b>	<b>S/18,913,637.00</b>	<b>21,770,252.00</b>	<b>115%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/56,190,370.00</b>	<b>100%</b>	<b>S/33,932,616.00</b>	<b>22,257,754.00</b>	<b>66%</b>

**Fuente:** Estado de situación financiera del Molino Los Ángeles S.R.L 2018 –2019.



**Figura 1:** Variación de cuenta por cobrar 2018-2019. Fuente: Estado de situación financiera del Molino Los Ángeles S.R.L 2018 –2019.

Interpretación: La cuenta por cobrar del período 2018 el monto ascendió a S/414,517 y en el período 2019 incrementó a S/515,727 es decir que incrementó en un S/101,210 esto sucedió porque en el año 2019 aumentó la cartera de clientes, esto debido a que se vendió al crédito a clientes morosos, estos clientes pagaban una parte de su deuda y el molino le seguía vendiendo al crédito.



**Figura 2:** Variación porcentual de cuenta por cobrar 2018-2019. Fuente: Estado de situación financiera del Molino Los Ángeles S.R.L 2018 –2019.

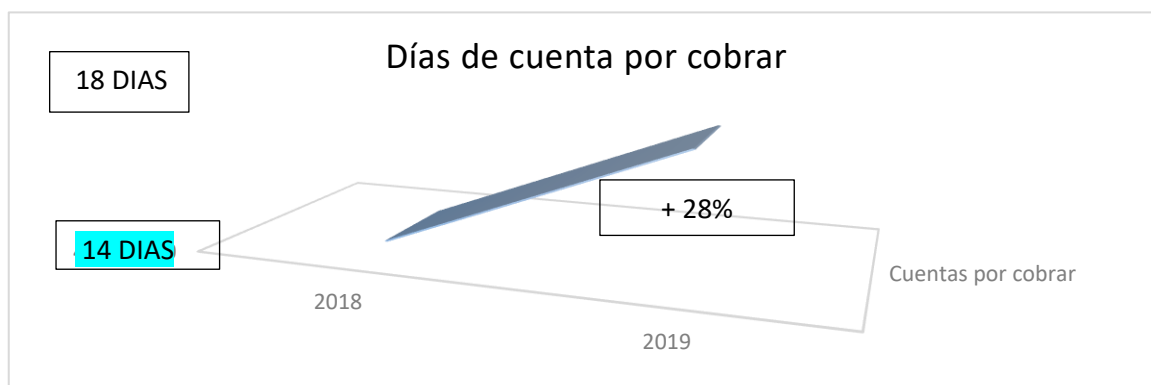
Interpretación: La cuenta por cobrar del año 2018 al año 2019 sufrió una variación porcentual de 24%, debido al incremento de S/. 101,210. Este porcentaje refleja la mala gestión desarrollada en las cuentas por cobrar, en estos dos últimos años.

Tabla 2

*Ratio de días de rotación de cuenta por cobrar 2018-2019.*

(Cuentas por cobrar x 360) / Ventas totales	2018	2019
Cuentas por cobrar	S/414,517.00	S/515,727.00
Ventas	S/10,745,180.00	S/10,484,042.00
Total en días anual	14	18
Variación porcentual	28%	

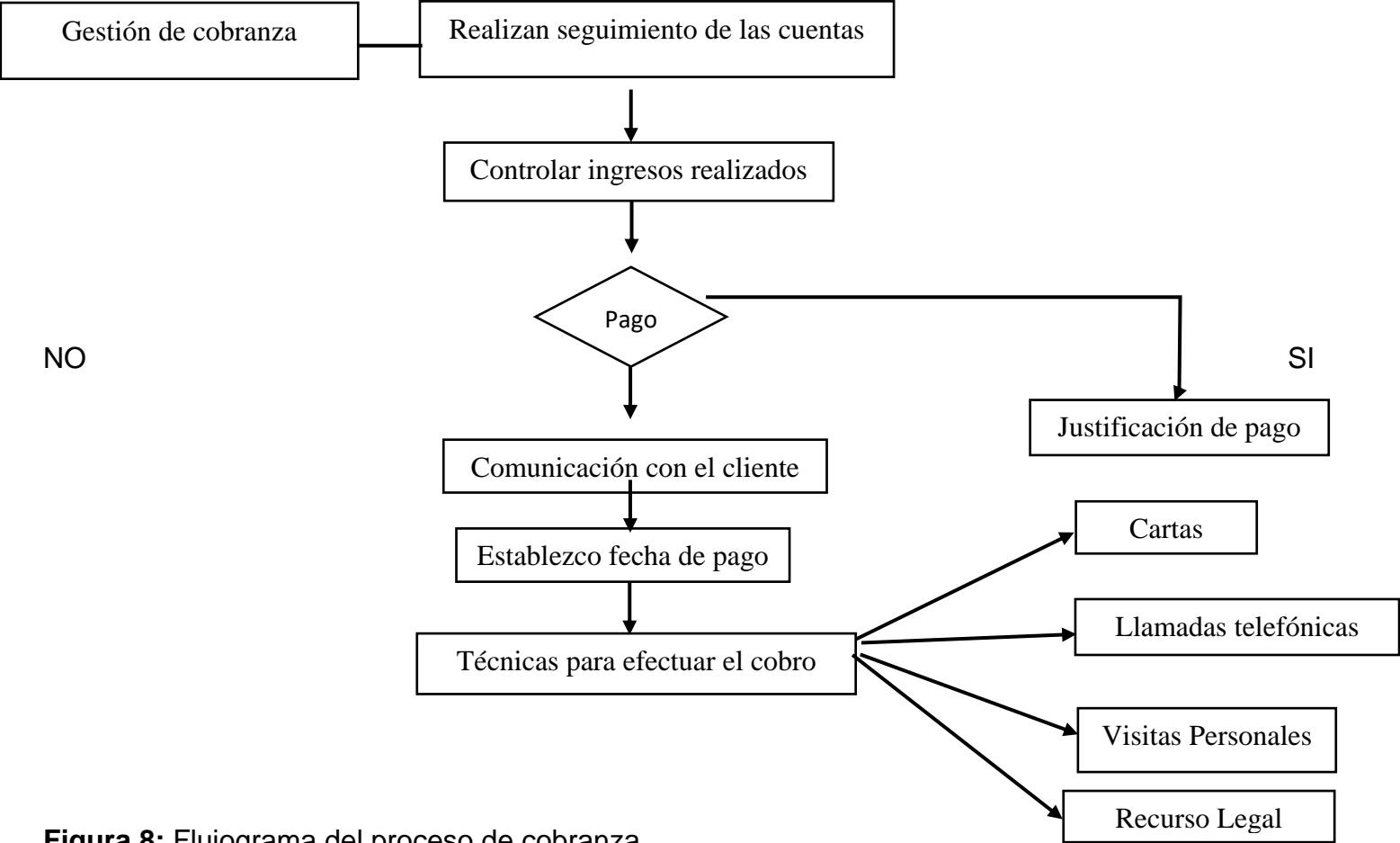
**Fuente:** Estado de situación financiera y Estado de resultados, del Molino Los Ángeles S.R.L 2018 – 2019.



**Figura 3:** De los días de recuperación de la cartera de clientes, anual, 2018-2019. Fuente: Estado de situación financiera y Estado de resultados, del molino Los Ángeles S.R.L 2018 – 2019.

Interpretación: Si observamos el tiempo, al Molino Los Ángeles prácticamente le toma cada vez más tiempo cobrar a sus clientes. En el 2018 se demoraba 14 días en cobrar y al 2019 este plazo incremento 4 días, es decir a 18 días. Este incremento representa el 28% .

Con respecto al segundo objetivo específico: Describir el proceso de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.



**Figura 8:** Flujograma del proceso de cobranza  
Fuente: Entrevista al contador realizada ,01 de Febrero de 2020.

Interpretación: Para realizar nuestro segundo objetivo “Describir el proceso de cobranza” aplicamos una entrevista dirigida al contador del Molino Los Ángeles, esta entrevista cuenta con 10 preguntas abiertas relacionadas con la gestión de cobranza. En base a las respuestas de la entrevista por parte del contador, se realizó un flujograma en donde describimos el proceso de cobranza que realiza el molino.

Primero realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar en donde se verifica el historial crediticio de cada cliente que se les otorgó la venta al crédito, así mismo se controlan los pagos realizados obtenidos por dichas ventas, en donde se ven dos distintas situaciones: Si el cliente paga a tiempo, se le entrega el comprobante de pago y no se aplica ninguna técnica de cobranza. Ahora bien, si el cliente no paga su deuda en el tiempo acordado, se realizan procesos, primero se le comunica al cliente con la intención de establecer una pronta fecha de pago, segundo, si el cliente no respeta la nueva fecha de pago, se aplica las técnicas para efectuar el cobro, como primera técnica se le envía una carta de aviso al cliente moroso informándole que se acerque a cancelar su deuda pendiente, como segunda técnica se aplicaría la llamada telefónica, la tercera técnica se le visita al cliente en su domicilio para persistir la cancelación de su deuda y como último recurso se aplica la técnica del recurso legal.

Además, como resultados obtuvimos que el proceso de cobranza se aplica de manera ligera, lo cual es aprovechado por cliente deudores morosos, ya que no se le exige de manera persistente la cancelación de su deuda. Así mismo tenemos como segundo resultado la deficiencia de demora en 6 meses para recién aplicar la técnica de la visita personal al cliente deudor. El transcurso de esos 6 meses se aplica la técnica de cartas y llamadas telefónicas, en donde casi siempre el cliente intenta pagar sólo una parte de su deuda y no el total como debería ser.

Con respecto al objetivo específico: Diseñar un plan de auditoría de las cuentas por cobrar



## **MOLINO “LOS ÁNGELES S.R.L.”**

### **PLAN DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

#### **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

##### **I. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

###### **1.1. Origen del examen**

En cumplimiento con el contrato de servicios con la empresa Molino Los Ángeles S.R.L. ubicada en Carretera. Lambayeque Km. 778 -- Lambayeque, se realizará un plan de auditoría administrativa.

###### **1.2 Objetivo del examen**

###### **1.2.1 Objetivo General**

- ✓ Examinar las cuentas por cobrar para mejorar la gestión de cobranza del molino Los Ángeles S.R.L.

###### **1.2.2 Objetivo Específico**

- ✓ Analizar las cuentas por cobrar del período 2018 y 2019.
- ✓ Verificar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L.

##### **II. NATURALEZA Y ALCANCE**

Se realizará una auditoría de las cuentas por cobrar, desde el 6 al 12 de mayo del 2020.

### **III. RESEÑA HISTÓRICA**

Molinos Los Ángeles S.R.L se fundó en el año 1995 en Lambayeque, con el objetivo de mejorar los estándares de calidad y consumo de arroz en las familias peruanas. Con el tiempo se adecuó a las nuevas reglas del libre mercado dando siempre mayor prioridad a la calidad de sus servicios, que sigue conservando para servir al productor, comerciante y consumidor final.

Molino Los Ángeles cuenta con una planta de 22.500 m<sup>2</sup>, y con tecnología de última generación que le permite alcanzar los exigentes estándares de calidad requeridos por el mercado.

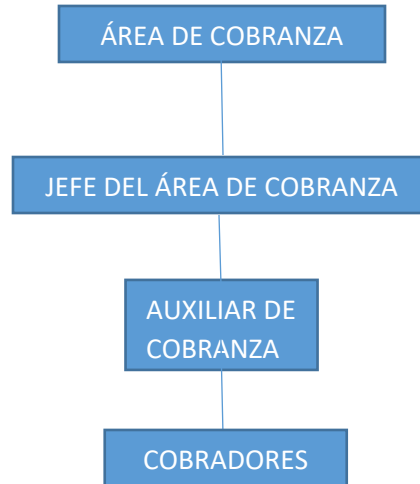
### **IV. CONSTITUCIÓN JURÍDICA**

La empresa Los Ángeles S.R.L, es una empresa constituida en la ley de Sociedades como una Sociedad Responsabilidad Limitada.

### **V. NORMAS LEGALES**

- ✓ Impuesto a la Renta
- ✓ Ley del Código Tributario
- ✓ Ley General de Aduanas
- ✓ Manual de Organizaciones y Funciones
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Reglamento de Seguridad y Salud
- ✓ ITAN (Impuesto transacciones del Activo Neto)

## 5.1. ASPECTO ADMINISTRATIVO (Organigrama)



### INFORMACIÓN PRELIMINAR

La empresa Los Ángeles S.R.L, se dedica al servicio de pilado desde la recepción, secado, pilado y almacenaje de arroz.

### VISIÓN

Convertirse en el agroindustrial líder en el mercado nacional e internacional con talento humano competente e involucrado a ganar la confianza y lealtad, brindando bienestar, rentabilidad y desarrollo integral para sus clientes, trabajadores y accionistas contribuyendo al progreso de nuestro país.

### MISIÓN

Comprometerse en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciendo servicio de pilado de arroz, con alta tecnología liderando el sector en el que participan, con talento humano eficiente, calificado y comprometido a mejorar continuamente y brindar un excelente servicio.

### VALORES



- Disciplina.
- Responsabilidad.
- Pro actividad.
- Aprendizaje.
- Excelencia.
- Compromiso.

## **ÁREAS DE COBRANZA**

### **ENCARGADO JEFE DEL ÁREA DE COBRANZA**

- Responsable de manejar de manera integral el área de Cobranzas.
- Controlar de manera íntegra la gestión de cobranza del molino.
- Elaborar informes de reportes de cobranza para los directivos del molino.

### **AUXILIAR DE COBRANZA**

- Encargado de apoyo en actividades del área de cobranza, lleva un control de las cuentas de los clientes, monitorea los movimientos de pago vencidos, así como pago de depósitos bancarios y en efectivo.
- Realizar reportes de saldos, proveniente de lo obtenido y presentado por los cobradores.
- Ayudar en cualquier actividad que el jefe del área de cobranza necesite.

### **COBRADORES**

- Encargados de realizar el primer llamado de atención a clientes con fecha de vencimiento de pago.
- Encargados de aplicar las técnicas de cobrar: cartas de aviso, llamadas telefónicas, visitas personales.

## **VI. AMBIENTE DE CONTROL**

Como resultado de los controles interno y de la entrevista apreciamos que la gerencia no tiene interés con los procedimientos del área de cobranza con respecto a las técnicas que aplica como herramienta de gestión de cobranza.

### **PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS**

- Confirmación de saldos de las cuentas por cobrar.
- Verificar los pagos o entregas de las cuentas por cobrar.
- Verificar la autenticidad del derecho de cobro a favor de la empresa.
- Posibilidad de cobro de los deudores antiguos.

## **VII. PERSONAL INVOLUCRADO DE LA EMPRESA**

- ✓ Gerente general : Díaz Ángel.
- ✓ Jefe de control de calidad: Fernando Iparrague.
- ✓ Contadora : Cyntia Barrantes.
- ✓ Gerente administrativo : Diaz Enrique.
- ✓ Jefe de control interno : Urpeque Niquen Isabel.

### **DE AUDITORÍA**

- Gonzales Fiestas Kiara
- Juan José Cabrera Burga.

## **VIII. PUNTOS DE ATENCIÓN**

Los puntos de atención a considerar en un plan de auditoría de las cuentas por cobrar son:

- ✓ Cartera de clientes.
- ✓ Aplicación de las técnicas de cobranza realizadas por el Molino Los Ángeles S.R.L.
- ✓ Reporte de clientes con fecha pago vencida.

## IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ÍTEM	TIEMPO AÑO 2020					AUDITOR RESPONSABLE
	ACTIVIDAD MAYO					
N°	FASES DE PLANEACIÓN 6 7 8 11 12					
1	Constitución del equipo de auditoría.					ASISTENTE
2	Formulación del programa de auditoría.					ASISTENTE
3	Aprobación del programa.					ASISTENTE

## X. PRESUPUESTO DE TIEMPO

El tiempo que durará la auditoría es de 5 días

## XI. PRESUPUESTO DE HORAS

FASE DE PLANEACIÓN	HORAS REQUERIDA
Constitución del Equipo de Auditoría	4
Formulación del Programa de Auditoría	6
Aprobación del programa	6
<b>TOTAL</b>	<b>16 horas</b>

## MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

### XII. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

**PREPARADO POR:** Gonzales Fiestas Kiara Mahelet

**REVISADO POR:** Juan José Cabrera Burga.

#### 1. PLANEACION ESPECÍFICA

#### OBJETIVO GENERAL

- ✓ Comprobar el registro de las cuentas por cobrar sea el correcto acorde con los principios de contabilidad generalmente aceptados, además de su apropiada presentación en los estados financieros.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Constatar la autenticidad de los cobros que la empresa presentó en el estado de situación financiera.
- ✓ Verificar que los cobros son efectivamente recuperables.
- ✓ Verificar que los cobros estén de acuerdo a las normas de información financiera.

### EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL

COMPONENTE	INDICADORES	RIESGO
Historial crediticio del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación del nivel de crédito al cliente, antes de realizar una venta al crédito.</li> <li>✓ Venta al crédito a clientes con menor riesgo de cobranza.</li> </ul>	Medio
Seguimiento de las cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La contabilización de todas las operaciones de ventas y los créditos.</li> <li>✓ Contabilizar las cobranzas de clientes.</li> <li>✓ Índice de cuentas incobrables.</li> </ul>	Alto
Aplicación de técnicas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicación de carta de aviso al cliente deudor.</li> <li>✓ Aplicación de llamadas telefónicas al cliente moroso.</li> <li>✓ Realizar visitas personales a clientes.</li> <li>✓ Aplicación de cobro mediante la acción legal.</li> </ul>	Medio

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Cuentas por cobrar a clientes									H-1
Cuestionario de control interno									
N	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	FECHA	AUDITOR	TIPO DE RIESGO	COMENTARIOS	
1	¿La cartera por cobrar se encuentra en custodia?								
2	¿Los controles permiten identificar de forma oportuna la cartera cuyo cobro puede efectuarse?								
3	¿Se utilizan controles de la cartera por cobrar por parte del encargado del área?								
4	¿La información es revisada y autorizada por una persona que tenga facultades para ello?								
5	¿Al culminar la gestión de los cobros los trabajadores rinden un reporte de caja para la entrega de los pagos de los clientes?								
6	¿Los procedimientos del departamento de cobranza tiene acceso al efectivo proveniente de los pagos de clientes?								
7	¿Los cobros se efectúan de manera paulatina?								

8	¿Se realizan conciliaciones de las cuentas de clientes de manera periódica con las cuentas del mayor?								
9	¿Se les otorga descuentos fuera del plazo a clientes con la aprobación de los funcionarios de la empresa?								
10	¿Existen límites de crédito para cada cliente reflejados en la cartera de clientes?								

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

**MOLINO LOS ÁNGELES S.R.L**

**1.2. PROGRAMA DE AUTORÍA**

PROGRAMA DE AUDITORÍA CUENTAS POR COBRAR				
EMPRESA AUDITADA		HECHO POR	FECHA	P/T
PERIODO AUDITADO		REVISADO POR	FECHA	
COMPONENTE AUDITADO				
N	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	FECHA DE TÉRMINO	FECHA
A.01	Realizar seguimiento a las cuentas por cobrar significativas en fechas posteriores a la fecha del cierre del balance general.			
A.02	Verificar el cumplimiento de las técnicas de cobranza.			
A.03	Verificar los saldos de los clientes y comprar con el saldo en libros.			
A.04	Confirmar saldo de clientes considerando su antigüedad, perfil del cliente y crédito otorgado.			
A.05	Verificar el cumplimiento de descuentos, rebajas y bonificaciones otorgadas a los clientes.			

A.06	Verificar físicamente con la persona responsable de las cuentas por cobrar los documentos que respaldan los documentos por cobrar.			
A.07	Evaluar la presentación y revaluación de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera.			
A.08	Diseñar procedimientos de confirmación para enviar comunicaciones sobre los saldos de cuentas por cobrar a principales clientes deudores.			
A.09	Verificar que las cuentas por cobrar han sido canceladas de manera oportuna.			
A.10	Verificar los comprobantes de pago si coinciden con sus respectivos depósitos.			
A.11	Seleccionar un número de documentos por cobrar de clientes y otros deudores y comprobar las entradas en los registros contables.			



## V. DISCUSIÓN

Nuestro trabajo de investigación cuenta con base teórica y práctica, de carácter explicativo, descriptivo y propositivo, teniendo como objetivo general el planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, con la finalidad de mejorar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles S.R.L. A continuación, se discutirá los resultados de cada objetivo específico, comparándolos con resultados de tesis, mencionadas en nuestros antecedentes de la investigación.

Nuestro primer objetivo es analizar las cuentas por cobrar, en donde se realizó un análisis horizontal y vertical, así como de ratios. Se obtuvo como resultado: el aumento de las cuentas por cobrar en un 24% del período 2018 al período 2019, (ver tabla 1 y 2), debido a una mala gestión de cobranza a raíz de que se vende al crédito a clientes con historial deudor. Por consiguiente, se obtuvo que la entidad demora más días en cobrar a sus clientes en el período 2019. Estos resultados tienen relación con la tesis de Carrera (2017), en donde se concordó que ambas entidades presentan deficiencias en la gestión de cobranza, debido al inadecuado control de las cuentas incobrables, lo que genera mayor demora en la recuperación de las cuentas por cobrar.

En el segundo objetivo, se describe el proceso de cobranza del molino, para lo cual se aplicó una entrevista escrita al contador encargado, luego tomando como base sus respuestas, se realizó un flujograma donde se detalla los procesos de cobranza que aplica el molino. Los resultados fueron: El proceso de cobranza se desarrolla en base a dos contextos, el primer contexto es cuando el cliente paga a tiempo su deuda, en este caso se entrega el voucher de pago. El segundo contexto se desarrolla cuando el cliente no paga a tiempo su deuda, en primera instancia se trata de quedar en un acuerdo con el cliente, designando una nueva fecha de pago, si es que el cliente no respeta este nuevo acuerdo, recién se aplica técnicas de cobranza, pero con intensidad leve, como cartas de aviso, llamadas telefónicas, y visitas personales a domicilio de los clientes deudores, y casi nunca hace uso de la técnica de recurso legal. Entonces como resultado tenemos que el proceso de cobranza se aplica de manera ligera, lo cual es aprovechado por los clientes

deudores, ya que no se les exige de manera persistente la cancelación de su deuda. Así mismo tenemos como segundo resultado la deficiencia de demora de 6 meses para recién aplicar la técnica de la visita personal al cliente deudor. El transcurso de esos 6 meses se aplica la técnica de cartas y llamadas telefónicas, en donde casi siempre el cliente intenta pagar solo una parte de su deuda y no el total como corresponde.

Los resultados antes mencionados coinciden con Campodónico y Arévalo (2019), porque describieron de manera detallada su proceso de cobranza mediante un flujograma, en donde mencionaron, que primero identifican a los clientes morosos, verificando su base de datos y la fecha de cancelación, mediante esta información se realiza llamadas telefónicas, si los clientes no atienden las llamadas, se prosigue a realizar visitas domiciliarias con el propósito de llegar a un nuevo acuerdo de pago, si el deudor hace caso omiso se ejecuta procesos judiciales. Como resultados obtuvieron, que la empresa no cuenta con normativas que permitan la eficiencia en el proceso de cobranza, como segundo resultado se supo que no se emiten notificaciones a los clientes, para prevenir vencimiento de fecha de pago.

Entonces el desarrollo en los objetivos de ambas tesis es similar, en cuanto a resultados mencionamos que los procesos de cobranza son los mismos para toda empresa, el problema radica en el desarrollo y efectividad de cada técnica de cobranza y el tiempo de demora en aplicar cada técnica de forma secuencial. En el caso del molino si se aplica las técnicas de cobranza, pero no en el tiempo propicio, lo que conlleva al aumento de cuentas incobrables.

Siguiendo con el segundo objetivo, se encontró otro antecedente de trabajo de investigación, en Carrera (2017) también se aplicó una entrevista para un mejor conocimiento del proceso de cobranza, dirigida al gerente general de la empresa Indusplasma S.A, la cual tuvo nueve preguntas relacionadas con el proceso de cobro, basándose en las respuesta se diseñó un flujograma describiendo el proceso de cobranza, en donde obtuvo como resultado que la principal que aplica esta empresa es la llamada a cliente deudores. Respecto a este trabajo de investigación se coincidió en realizar una entrevista para un mejor análisis del proceso de

cobranza, también coincidimos en diseñar un flujograma, pero en lo que no se coincidió, fue en los resultados, ya que esta empresa sólo realiza la técnica de llamada telefónica a clientes deudores y en el caso del molino todas las técnicas de cobranzas, pero no en el tiempo propicio.

Como último y principal objetivo se propuso un plan de auditoría del área de cobranza, con la finalidad de recopilar información exacta y precisa del estado actual de la gestión de cobranza. El cual está conformado por cinco fases, en la primera fase aplicamos el plan preliminar, en donde se detalla un conocimiento general del área de cobranza, la segunda fase es el memorándum de planeación, en donde se hace mención de los objetivos del plan de auditoría, como tercera fase evaluamos los riesgos de control de cada proceso de cobranza, en la cuarta fase se diseñó un cuestionario de control se evaluaron los riesgos permitiendo darle un enfoque a la auditoría aplicada en las cuentas por cobrar y para finalizar se realizó el diseño de programas de auditoría, en donde aplicamos las cuatro anteriores fases de auditoría. Como resultado del plan de auditoría, en el diseño de programas, se implementó técnicas a realizar, de acuerdo a los objetivos planteados en el plan de auditoría, algunas de ellas son realizar un seguimiento a las cuentas por cobrar significativas en fechas posteriores a la fecha del cierre del balance general y otra es diseñar procedimientos de confirmación para enviar comunicaciones sobre los saldos de cuentas por cobrar a principales clientes deudores.

El objetivo antes mencionado coincide con Rimarachin (2017), ya que también propone un plan de auditoría para mejorar el sistema de cobranza, lo aplicó con fases similares a los nuestros, la planificación preliminar en donde da a conocer todo el movimiento del negocio, la segunda fase fue aplicada al control interno, en donde realizó preguntas cerradas dirigidas a jefe de crédito y cobranza, para finalmente terminar con el diseño de programa de auditoría. Además, sus técnicas implementadas en el programa de auditoría son similares a las nuestras. En discusión con esta investigación. En ambas investigaciones la idea de propuesta de plan de auditoría, se realizó con la intención analizar el área de cobranza, para luego proponer la mejora de la gestión de cobranza mediante el programa de auditoría.

## VI. CONCLUSIONES

A manera de conclusión se dará un breve alcance por cada uno de los tres objetivos, en donde mencionamos el proceso realizado por cada objetivo, y su resultado obtenido. Las cuentas por cobrar aumentaron en un 24% del 2018 al 2019, debido al alto índice de días de demora de cobro por cliente dificultando la recuperación de cartera.

En el segundo objetivo mediante la entrevista y el flujograma se concluyó que el proceso de cobranza no es riguroso en la aplicación de técnicas de cobro, que permitan minorar el incremento de clientes deudores, con una demora de 6 meses en la aplicación de las 2 primeras técnicas caracterizándolo como una cobranza leve.

Concluimos que se propuso un plan de auditoría de las cuentas por cobrar, para poder detectar los riesgos existentes en el área de cobranza, para luego poder evaluarlos mediante el control interno y finalmente plasmar ideas de mejoras por cada riesgo en el programa de auditoría. Con la finalidad de poder mejorar la gestión de cobranza del Molino Los Ángeles.

## VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se brindarán recomendaciones por cada uno de los objetivos cumplidos, teniendo como base cada una de conclusiones obtenidas.

Se recomienda al área de cobranza implementar personal que analice a corto y largo plazo la cantidad de clientes con fecha vencida de pago, para que se pueda prevenir el aumento de cliente deudores, así mismo implementar un estado de alarma que brinde distintas acciones y técnicas de cobro, para disminuir el incremento de clientes morosos.

Se recomienda al personal encargado de cobranza ser más eficientes en la aplicación de técnicas de cobro, reduciendo el lapso de tiempo entre la aplicación de cada técnica, con una duración de dos semanas como mínimo por cada una. Para agilizar la cobranza de los clientes deudores.

Al jefe de cobranza del molino se recomienda implementar este plan de auditoría de las cuentas por cobrar que determina los riesgos en los distintos procesos realizados en el área de cobranza, para luego poder evaluarlos y mitigarlos, para mejorar los procedimientos en la gestión de cobranza que sirvan de ayuda para el cumplimiento de los objetivos trazados por el Molino Los Ángeles.