



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“AUDITORÍA OPERATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA PLASTIBOOM S.A.C.  
UBICADA EN EL DISTRITO DE LURIGANCHO, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

**Autor:**

Corcuera Poveda, Hustyne Milet.  
Mayanga Portal, Jean Paul Martin.

**Asesor:**

Mg. CPC. Peña, Oxolón César.

Lima – Perú.  
2018.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. <i>Problema principal</i> .....	13
1.2.2. <i>Problemas específicos</i> .....	13
1.3. Justificación .....	14
1.4. Limitaciones .....	14
1.5. Objetivos.....	15
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	15
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	15
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes .....	16
2.1.1. <i>Internacionales</i> .....	16
2.1.2. <i>Nacionales</i> .....	18
2.2. Bases teóricas .....	20
2.2.1. <i>Auditoría operativa o de gestión</i> .....	20
2.2.2. <i>Departamento de ventas</i> .....	28
2.2.3. <i>NAGA en Perú</i> .....	30
2.2.4. <i>Normas internacionales de auditoría (NIA)</i> .....	31
2.2.5. <i>COSO III</i> .....	31
2.3. Definición de términos básicos. ....	33
<b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....</b>	<b>35</b>
3.1. Hipótesis principal .....	35
3.2. Hipótesis secundaria .....	35

<b>CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>36</b>
4.1. Operacionalización de variables.....	36
4.2. Diseño de investigación.....	36
4.3. Unidad de estudio .....	36
4.4. Población.....	37
4.5. Muestra (muestreo o selección).....	37
4.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	38
4.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	38
<b>CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
5.1. Información básica a revelar.....	40
5.1.1. <i>Reseña histórica</i> .....	40
5.1.2. <i>Misión</i> .....	40
5.1.3. <i>Visión</i> .....	40
5.1.4. <i>Organigrama de la empresa</i> .....	41
5.1.5. <i>E.S.F. y E.R. de los años 2015 y 2016</i> .....	42
5.1.6. <i>Ratios financieros</i> .....	44
5.1.7. <i>Programa de la auditoría</i> .....	47
5.1.8. <i>Ejecución</i> .....	49
5.1.9. <i>Organigrama de ventas</i> .....	51
5.1.10. <i>Manual de organización y funciones de ventas</i> .....	52
5.1.11. <i>Reglamento interno de ventas</i> .....	55
5.1.12. <i>Flujograma de ventas</i> .....	56
5.1.13. <i>Procedimientos de ventas</i> .....	58
5.1.14. <i>Políticas de ventas</i> .....	60
5.1.15. <i>Encuesta al cliente</i> .....	60
5.1.16. <i>Entrevista al departamento de ventas</i> .....	66
5.1.17. <i>Hallazgos</i> .....	71
5.1.18. <i>Informe y carta de presentación</i> .....	74
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>79</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>86</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.....	pág. 12
---------------	---------

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01.....	pág. 23
Cuadro 02.....	pág. 24
Cuadro 03.....	pág. 25
Cuadro 04.....	pág. 26
Cuadro 05.....	pág. 26
Cuadro 06.....	pág. 27
Cuadro 07.....	pág. 28
Cuadro 08.....	pág. 32
Cuadro 09.....	pág. 32

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C. ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016”, presenta como propósito, evaluar la importancia y desarrollo de la evaluación de riesgos con un enfoque basado en la gestión integral de riesgos COSO ERM de una empresa industrial que pertenece al sector de fabricación de productos de plásticos.

Además, es planteada para estudiar las causas del descenso de los ingresos en la compañía, de acuerdo, al análisis comparativo de ventas por cada periodo, ya que observamos su influencia en las otras áreas de los procesos existentes, puesto que se origina con una solicitud de mercadería por parte del cliente. Al observar que las ventas disminuyeron en los dos últimos periodos, decidimos analizar dicha área para tener un mayor estudio acerca de los riesgos que puedan existir en su proceso y a la vez formular propuestas de mejora.

En el capítulo I, planteamos la realidad problemática, se establecerán los objetivos generales y específicos de la presente tesis, así como la justificación, los alcances y los límites de la misma.

Además, en el capítulo II, se presenta el marco teórico de la investigación, detallando los conceptos fundamentales de la auditoría operativa, fases de la auditoría, procesos de la auditoría, control interno bajo el método del COSO ERM y auditoría de ventas. Por otro lado, en el capítulo III, se refiere a la aplicación de la contrastación de la hipótesis general y específicas.

En el capítulo IV, se refiere a la operacionalización de las variables. También, en el capítulo V, se refiere a los resultados del trabajo de investigación. Finalmente, mencionamos la discusión, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias y anexos de la presente tesis.

Palabras clave: auditoría operacional, eficacia, eficiencia, procesos, ventas, gestión y COSO ERM.

## ABSTRACT

This research work, entitled "Operational audit in the sales department of the company Plastiboom S.A.C. located in the district of Lurigancho, 2016 ", presents as a purpose, evaluate the importance and development of risk assessment with an approach based on comprehensive risk management COSO ERM of an industrial company that belongs to the sector of manufacture of plastic products .

In addition, it is proposed to study the causes of the decrease in revenues in the company, according to the comparative analysis of sales for each period, since we observe its influence in the other areas of the existing processes, since it originates with an application of merchandise by the customer. When we observed that sales decreased in the last two periods, we decided to analyze this area to have a greater study about the risks that may exist in its process and at the same time to formulate proposals for improvement.

In chapter I, we pose the problematic reality, the general and specific objectives of this thesis will be established, as well as the justification, the scope and the limits of it.

In addition, in chapter II, the theoretical framework of the investigation is presented, detailing the fundamental concepts of the operational audit, phases of the audit, audit processes, internal control under the COSO ERM method and sales audit. On the other hand, in chapter III, it refers to the application of the test of the general and specific hypothesis.

In chapter IV, it refers to the operationalization of the variables. Also, in chapter V, it refers to the results of the research work. Finally, we mention the discussion, conclusions, recommendations, references and annexes of this thesis.

Key words: operational audit, effectiveness, efficiency, processes, sales, management and COSO ERM.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**



## REFERENCIAS

- Abarca, M. B., & Alexandra, G. (2015). *Evaluación de riesgos a los procesos de compra y producción bajo la metodología COSO-ERM en la fábrica Practika Mueble*. Cuenca, Ecuador.
- Ambrosone, M. (Mayo de 2007). *PricewaterhouseCoopers*. Obtenido de <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>
- Arens, A. A., & Loebbecke, J. K. (1996). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación, Sexta Edición.
- Bellido, L. A., & Sandra Nathalia, M. (2017). *Propuesta de modelo de evaluación de riesgos asociados a los objetivos estratégicos de la línea de ventas de maquinaria de construcción basado en el COSO ERM para la empresa INTERMAQ SAC*. Lima.
- Camacho, F. J., & Anghela Rosa, P. (2016). *Evaluación del área de producción aplicando metodología COSO I e identificación de indicadores que incrementan la rentabilidad en la empresa el aguila SRL en la ciudad de Chiclayo en el año 2014*. Chiclayo.
- Cochabamba, C. d. (2014). *CDA*. Obtenido de Auditores: <http://www.auditores.org.bo/content/normas-internacionales-de-auditoria-nias>
- Delgado, L. F., & Sara, C. (2010). *Auditoria de Gestion aplicada al sistema de ventas de la distribuidora Modesto Casajona CIA. LTDA*. Cuenca, Ecuador.
- Díaz, A. M. (2014). *Auditoria operativa aplicada al area de ventas en la empresa PARDO'S CHICKEN Chiclayo para una mayor eficiencia de procesos operativos*. Chiclayo.
- Escobar, J. R. (15 de Julio de 2015). *slider player*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/5387849/>
- Espinós, P. R. (26 de Abril de 2012). *www.faura-casas.com*. Obtenido de Faura-Casas Auditors - Consultors S.L.: <http://docplayer.es/11619765-Infomes-de-pere-ruiz-espinos-faura-casas-auditors-consultors.htm>
- Garzon, E. P. (2010). *Auditoría operacional al departamento de cobranzas de la compañía SAYAGAS SA*. Quito.
- Gonzales, E. F. (12 de Octubre de 2007). *Auditoria Operativa - Emagister*. Obtenido de [https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)
- Guerra, S., & Alexander, C. P. (12 de Junio de 2016). *COSO II- ERM "MARCO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DEL NEGOCIO"*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/lizcarb/coso-2-62977649>
- Holguin, N. c. (2010). *Auditoria operativa al area de compras de una empresa comercializadora de productos farmacéuticos DISFARMA SA y su impacto en la eficiencia de las operaciones*. Trujillo.

- Huisa, Z., & Elmer, N. (Febrero de 2001). *Enfoque integral de Auditoría de Gestión Presupuestaria del Sector Público UNMSM*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Empre/Zanabria\\_H\\_E/enPDF/Cap5.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Empre/Zanabria_H_E/enPDF/Cap5.pdf)
- Javier, R. (31 de Agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Junior, M. S. (30 de Setiembre de 2001). Obtenido de Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS en Perú: <https://www.gestiopolis.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas-en-peru/>
- Manzur, E. E. (29 de Octubre de 2013). *Programas de auditorías, revisión y evaluación del control interno*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/programas-de-auditorias-revision-y-evaluacion-del-control-interno/>
- Marcillo, E., & Vanessa, L. (2012.). *Auditoría operativa aplicada al departamento de siniestros del bróker de seguros El Sol S.A enfocado a la gestión de procesos*. Guayaquil, Ecuador.
- Martínez, C. P. (2013). *Qualpro Consulting, S.C*. Obtenido de Qualpro Consulting, S.C.: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mendez, A. R. (2011). *Auditoría operacional de un departamento de cobros en una compañía de seguros*. Guatemala.
- Montoya, E. N. (2017). *La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON SAC en el 2015*. Lima.
- Mota, J. A. (2010). *Auditoría operacional a la administración del inventario y almacenamiento de mercaderías en una comercializadora de productos para el hogar*. Guatemala.
- Perez, A. B. (14 de Junio de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <https://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/fases-de-la-auditori>
- Portillo, N. T., & Gladis, C. (2005). *Auditoría Operacional aplicada al departamento de ventas de la empresa Aldrey Publicidad, CA*. Maracaibo, Venezuela.
- Resumen ejecutivo*. (s.f.). Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM-Executive-Summary-Spanish.pdf>
- Rodriguez, M., & Jose Arranz. (Agosto de 2017). *Comisiones de estudio de AECA*. Obtenido de <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista77/77.pdf>
- S.C, D. (2014). [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about). Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>
- Sanchez, L. R. (2015). *Evaluación del sistema de control interno en la metodología COSO ERM en la áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014*. Lima.

Siguencia, J. K., & Jessica Veronica , U. (2015). *Analisis de riesgos de fraude en el proceso de ventas en la empresa electro instalaciones A&A*. Cuenca , Ecuador.

Tobón, L. E. (2016). *Hallazgos de Auditoría*. Obtenido de [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)

Venegas, E. F., & Lissette Johanna , G. (2013). *Auditoría operativa para el departamento de almacenamiento y distribución de una empresa importadora y distribuidora de articulo de ferreteria*. Guayaquil, Ecuador.