

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERATIVA
PARA MEJORAR EL PROCESO DE COMPRAS
EN LA EMPRESA COMERCIAL COBA SAC,
CIUDAD DE MOYOBAMBA, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Contador Público

Autores:

Ckriss Alex Camacho Mori
Orlando Jose Ortiz Gutierrez

Asesor:

Mg. Leoncio Javier Esquivel Perez
<https://orcid.org/0000-0002-0976-3552>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Mg. EDWIN ALBERTO ARROYO ROSALES	32921582
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. HAYDEE ROXANA ALVARADO LAVADO	19082943
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Mg. MARIA GRACIELA ZURITA GUERRERO	40367879
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A nuestros padres, que con su apoyo incondicional y esfuerzo nos han permitido
llegar a cumplir un gran sueño, de ser un profesional para bien de la sociedad.

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos otorgado una familia maravillosa, que siempre creyeron en nosotros, enseñado nos buenos valores y el buen ejemplo de superación personal y profesional.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos	17
1.4. Hipótesis	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Lista de productos donde se encontró inconsistencias</i>	23
Tabla 2 <i>Productos alternativos o de baja calidad</i>	23
Tabla 3 <i>Comprobantes de pago que superan el monto máximo a ser bancarizado</i>	25
Tabla 4 <i>Lista de proveedores a los cuales se les pagó un adelanto del importe total</i>	25

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la mejora del proceso de compras mediante la aplicación de auditoría operativa, así mismo los objetivos específicos son realizar una auditoría operativa para cada subproceso: requerimiento de mercadería; selección de proveedores; recepción, inspección y almacenamiento de mercadería y pago a proveedores. Se determinó que la empresa no contaba con un proceso establecido al llevar a cabo la compra de mercadería, es por ello que se decidió realizar una auditoría operativa con el fin de encontrar las principales deficiencias de este proceso. El enfoque metodológico de la presente investigación es de carácter cualitativo. La muestra está conformada por toda la información operativa, administrativa y de control del proceso de compra de la empresa Comercial Coba SAC, correspondiente al año 2021. Además, las técnicas de recopilación de información utilizadas son la encuesta y el análisis documental, y los instrumentos empleados fueron el cuestionario y la ficha de análisis documental. Al finalizar la investigación se obtuvo como resultado nueve deficiencias encontradas dentro de este proceso y los cuales se emitió nueve recomendaciones, obteniendo como conclusión que, desarrollar una auditoría operativa mejora el proceso de compras; así mismo no se tuvieron limitaciones en la investigación.

PALABRAS CLAVES: Auditoría Operativa, Proceso de compras, Recomendaciones de auditoría, Deficiencias de auditoría.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El autor Santiz (2021), menciona que a nivel global las empresas comerciales son el sustento de muchas economías, ya que mediante ello las naciones perciben grandes impuestos y por ello se considera a la empresa como el motor de la vida socioeconómica de un país. Dentro de las empresas uno de los procesos más importantes, independientemente si es una empresa comercial o no, es el proceso de compras; ante ello el autor Franco (2014), considera que el proceso de compras es un núcleo importante dentro de la estructura productiva de toda empresa. El autor Sangri (2014), dice que el proceso de compras es un actividad indispensable que va a determinar el éxito de una entidad, debido a que esta requiere de insumos, materia prima y mercadería para poder operar, llevar a cabo su producción o distribución de sus mercaderías.

Vargas (2020) afirma que el proceso de compras es un área fundamental porque se encarga de todo el abastecimiento necesario que las empresas necesitan, ya sea en mercadería, maquinarias, equipo, entre otros. Montoya (2010) refiere que se debe mantener una postura imparcial al momento de tomar sus decisiones, siendo íntegro y objetivo para así mantener el respeto hacia su empresa y sus proveedores; por este motivo el área de compras es muy vulnerable a errores y operaciones fraudulentas, el autor Oliva (2017), menciona que los errores más comunes en el área de gestión de compras son: la falta de políticas; la falta de indicadores; pérdida de visibilidad de la orden de compra; no se estandarizan los proveedores; no se evalúa el desempeño de los proveedores. Los autores Bravo y García (2013), mencionan que se deberá contar con proveedores con el mejor factor calidad-precio, de tal manera ofrecer un buen producto; además se debe fijar bien los precios

finales para asegurar una buena rentabilidad en la empresa.

Los autores Delgado, Lince y Reyes (2021), dicen que la auditoría operativa se encarga de realizar una evaluación de forma ordenada y objetiva el cumplimiento de reglas y criterios de una o más áreas dentro de una empresa. Los autores Erazo, Robles, Cifuentes y Saquisari (2021), mencionan que la auditoría operativa se basa en tres objetivos fundamentales: economía, eficiencia y eficacia.

El autor Santiz (2021), afirma que realizar una auditoría ayuda a determinar si la organización tiene controles adecuados y si se realizan actividades con eficacia, para ello se evalúa la calidad del proceso y se identifica los puntos críticos, para que pueda ser corregido de inmediato y no afecte a la rentabilidad de la entidad; el autor Blanco (2016), dice que la auditoría operativa tiene como fin encontrar falencias que pueda ser perjudiciales para la eficiencia en la entidad y de acuerdo a ello brindar soluciones y recomendaciones para el cumplimiento de objetivos.

En ese sentido teniendo en cuentas las debilidades que se encuentran inmersas dentro del proceso de compras es que se utilizó objeto de estudio de la presente tesis a la empresa Comercial Coba S.A.C. de la ciudad de Moyobamba, la cual no cuenta con un proceso de compras establecido y además tampoco se le ha aplicado una auditoría; teniendo en cuenta las consecuencias que a futuro conlleva no contar con un adecuado proceso de compras, es que se llevara a cabo la aplicación de esta, con el fin de para evaluar los resultados y proporcionar recomendaciones, así mismo prevenir consecuencias de malas prácticas dentro del proceso de compras de la empresa, con el fin corregir las deficiencias y emitir recomendaciones para que sean subsanadas.

Se encontraron diversos trabajos de investigación similares a la presente tesis, entre ellos se tiene al autor Silveria (2019), quien tuvo como objetivo dar una nueva forma de clasificar los resultados obtenidos en el seguimiento de la auditoría de desempeño y corroborar si las recomendaciones obtenidas de esta auditoría se están siendo implementadas dentro del tribunal de cuentas del estado de Santa Catarina. Se concluyó que, no solo se registró cambios al momento de clasificar los resultados de la auditoría de desempeño, sino que también se ordenaron de acuerdo al grado de implementación y cumplimiento de los objetivos planteado.

Los autores Rodríguez, Batista y Niveiros (2019) tuvieron como logro describir los beneficios que la auditoría de gestión puede ofrecer a una empresa sobre la gestión o el sector empresarial al mejorar los procesos, corregir errores que resultan de la no aplicación de métodos y mantener las actividades funcionando de manera eficiente y eficaz. Al final de la investigación se evidenció los aportes de la auditoría operativa dentro una entidad, además que contribuyó a la empresa bajo investigación y estableció el proceso para establecer estándares de práctica, facilitando la implementación y logrando una calidad de servicio que nunca antes habían logrado.

Los autores Ribeiro, Expedito, Macedo, Moura y Silva (2010) lo que buscaban al realizar este trabajo de investigación era investigar si es posible identificar las debilidades que afectan la efectividad dentro de la empresa y apoyar los métodos de prevención y preparación. Al final de la investigación concluyeron que existían muchas debilidades dentro de la empresa que podrían poner en riesgo la implementación de las recomendaciones dadas al finalizar la auditoría, las cuales una vez identificadas le permitirán a la alta gerencia tomar medidas preventivas para estos riesgos.

Los autores Sánchez y Saldaño (2011) tuvieron como propósito escoger un adecuado programa de auditoría al desempeño que permita hacer un examen detallado del desempeño con el fin de ponerlo en práctica en distintas organizaciones y detectar las deficiencias que se presentan dentro de la evaluación de desempeño. Al final de la investigación concluyeron que en todas las empresas en las cuales se practicó la auditoría se encontraron hallazgos, pero existían 2 procesos que tendían a presentar más hallazgos de lo habitual, estos fueron considerados como los más vulnerables.

La autora Yetano (2014) tuvo como objetivo principal dentro de su investigación examinar cual es el proceso que sigue la auditoría operativa dentro del ámbito regional y analizar cuáles son las causas que generan que se desarrolle de distintas maneras de acuerdo al país. Al concluir la investigación se determinó que la auditoría operativa no es una herramienta que presente un desarrollo estandarizado, sino más bien se lleva a cabo de acuerdo al problema que cada país pretende resolver.

Los autores Delgado et al. (2021) tuvieron como logro llevar a cabo una auditoría operativa dentro del departamento de cuentas por cobrar con el fin de examinar si los procesos se llevan de manera adecuada dentro de esta área. Se concluyó que la auditoría operativa es una herramienta de mejora continua para las empresas, ya que a través de este examen se puede identificar los riesgos, cuáles son las soluciones a estos y cuáles son las áreas que se pueden mejorar dentro de la empresa.

El autor Santiz (2021), se enfocó en la auditoría operativa y como es qué al realizarla dentro de una entidad se logra mejorar la productividad. Así mismo el autor concluyó lo siguiente, la auditoría operativa ayuda a identificar las falencias que puedan ocurrir dentro de la empresa y verificar si los procesos se están realizando de manera correcta.

Los autores Mendez, Quevedo, Carangui y Jácome (2020) tuvieron como logro realizar un realizar propuesta para gestionar el proceso de compras y de esta manera hacer más competitiva esta área dentro de las empresas cementeras de Ecuador. Al final de la investigación los autores concluyeron que, tanto a nivel público como privado, la gestión de compras resulta ser parte importante de las entidades respecto al cumplimiento de objetivos ya que ayuda con la toma de decisiones correctas y a generar utilidad.

Los autores Hernández, Blanco, Rojas y Sánchez (2019) tuvieron como objetivo realizar un sistema de gestión de compras. Al final de la investigación se concluyó que el uso del sistema ERP Oddo como solución al trabajo desarrollado; este sistema permite usar de manera flexible y dinámica las funciones que se realizan en el trabajo.

El autor Montoya (2014) tuvo como propósito aportar un sistema que permita controlar el proceso interno de compras a empresas que no cuenten con uno adecuado, esto les ayudará a obtener una mayor eficiencia y eficacia operativa logrando así mantenerse sólidos dentro del mercado competitivo. Montoya (2014) concluyó que no se delegan funciones de manera adecuada en relación a la información que se obtuvo, además de que no contar con un preventivo frente a los riesgos que puedan ocurrir dentro del área.

El autor Franco (2014) buscaba medir el rendimiento el proceso de compras, tomando como punto de partida los puntos más vulnerables que presenta este proceso en lo que respecta al rendimiento de las PYME. Al final de la investigación se logró describir el proceso de compras desde un punto de vista tradicional, hasta encontrar aspectos más actuales ligados a la adecuación de herramientas tecnológicas; además permitió observar este proceso como aquel que se encarga de abastecer oportunamente de bienes y servicios a la empresa.

La autora Diaz (2018) tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de gestión que permita establecer con los proveedores los puntos más importantes a tomar en cuenta dentro del proceso de compras en línea. Como conclusión tenemos que se busca contar con una lista de proveedores frecuentes los cuales se tomen como aliados estratégicos para darle continuidad al proceso de compras, además de ello se busca reducir la incertidumbre a las amenazas relacionadas a los proveedores, haciéndoles un seguimiento y delimitando los riesgos para así poder realizar un proceso de compras de manera más rápida y segura.

Los autores Barcellos y Gil (2019) tuvieron como logro, brindarle al empresario una herramienta que ayude a tomar decisiones al momento de seleccionar a sus proveedores, para así tener un proceso de compras sostenible. Como conclusión se obtiene un modelo de gestión que ayuda en el proceso de la selección de proveedores y a la toma de decisiones.

Los autores Valencia, Palacios, Cadeño y Collins (2014) que dentro de su trabajo de investigación buscaban examinar como influye el marketing digital al momento de realizar el proceso de compras. Al finalizar la investigación se concluyó que los medios donde más se visualiza la publicidad es la televisión seguida de las redes sociales; además de ellos el 95% de los encuestados recomiendan a las entidades aplicar el marketing digital con la finalidad de crear mayores oportunidades de competir en el mercado.

En lo que respecta a la auditoría, Villarroel (2007) afirma que en un inicio la auditoría tenía un enfoque más ligado al aspecto contable, donde únicamente se hacía evaluación de estados financieros, se le daba más relevancia al aspecto matemático dentro de una entidad, se encargaba de detectar fraudes, etc; una vez que la visión de la información contable cambio y se comenzó a utilizar como un medio para poder tomar decisiones gerenciales dentro de las empresas, es donde ahí donde los auditores cambian de visión y

se empieza a analizar medidas de control interno, procesos, etc.

Ochoa (2013), dice que la auditoría operativa cumple con la obligación de examinar las decisiones establecidas por la alta gerencia con respecto a las metas que tiene la empresa, políticas, planes, estructuras, presupuesto, procedimientos, etc. Mediante este tipo de auditoría se conoce que es lo que origina las falencias dentro los objetivos trazados.

Por otro lado, Chávez, Ochoa y Vedell (2020), refieren que la auditoría operativa es una herramienta de dirección como tiene como objetivo examinar y observar, esto con el fin de remediar posibles errores dentro del control interno de las empresas, la transparencia de su información y que se mantenga la eficacia en la gestión de sus actividades.

Los autores, Erazo et al. (2021), dicen que la auditoría Operacional investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de la empresa con el propósito de determinar si tiene controles adecuados; si los controles permiten realizar las actividades con eficacia, eficiencia y economía; de tal manera poder hacer crecer la rentabilidad generando grandes beneficios.

Los autores Toro, Carranza y Martínez (2015), señala que la auditoría de gestión debe ser crítico, porque el auditor debe buscar todas las evidencias para sostener un buen juicio; sistemático, porque el auditor debe elaborar un plan coherente para lograr sus objetivos; e imparcial porque el auditor debe de ser objetivo e independiente en su toma de decisiones.

El autor Arias (2018), dice que la auditoría operativa está conformada por tres (3) fases: Fase de planeamiento, ejecución e informe. La fase de planificación es donde se llega a planificar todo el proceso de la auditoría, dentro de ello primero se obtiene la información global de la entidad a la cual se realizará la auditoría, se realiza un análisis de riesgo, se lleva a cabo el control interno, se realiza el memorándum de planeamiento, dentro del cual

se deberá contemplar el origen de la auditoría, objetivos generales y específicos de la auditoría, el alcance del examen, los antecedentes de la empresa a auditar, especificar las actividades a la que se dedica la entidad, se identificará el área de la empresa que será auditada; se plantea los recursos humanos a emplear, y se establece el plazo que se utilizará durante las 3 fases mencionadas, para su posterior entrega de informes del área auditada.

Además, Dextre (2016) afirma que en la fase de ejecución se lleva a cabo el trabajo de campo y se aplica el programa de auditoría a la entidad, se identifican los hallazgos en caso hubiese, los hallazgos se considera las diferencias y errores encontrados dentro del marco normativo de la entidad auditada, estos hallazgos pueden ser constituidos por evidencias físicas, evidencias documentales, evidencias testimoniales o evidencia analítica; estas evidencias se obtiene mediante procedentes de inspección, observación, confirmaciones, cálculos, y procedimientos analíticas; estas evidencias deben ser suficientes para que el auditor pueda emitir su informe final y ser comunicado al administrado para que posteriormente presente sus descargos. Los hallazgos deben mantener el siguiente orden: sumilla, elementos de observación (condición, criterio, causa y efecto), comentarios, y evaluación de los comentarios y/o aclaraciones.

Martínez, Blanco y Loy (2013), menciona que, en la fase del informe se deberá expresar por escrito la opinión del auditor, debidamente sustentadas por evidencias relevantes, suficientes y competentes obtenidas durante el proceso de auditoría. En esta fase se presenta la matriz de resultados, la cual debe de indicar el tipo de auditoría y el periodo en el cual se realiza la auditoría, el área a la cual se va a auditar, y las preguntas específicas o sub preguntas; las categorías de la matriz de resultados se dividen en: Situación encontrada, Criterio, Brecha (situación encontrada – criterio), causas, efectos, fuentes de

datos y métodos de análisis y recomendaciones.

Franco (2014), menciona que el proceso de compras es muy importante en una entidad, porque las empresas están en la necesidad de poder controlar todas sus adquisiciones, eligiendo objetivos y alternativas que los beneficien. Johnson (2012), expone que el sistema de compras existe etapas, las cuales son: el reconocimiento de la necesidad; descripción de la necesidad; identificación de los posibles proveedores; selección de los proveedores y determinación de términos; preparación de la orden de compra; seguimiento de la orden de compra; recepción e inspección de los productos; autorización de pago por la factura; y finalmente mantenimiento de relaciones con los proveedores

La justificación práctica de la presente tesis es que permitirá a la empresa a contar con una herramienta de prevención para mejorar la gestión de procesos de compras, porque si bien se sabe las empresas comerciales presentan dificultades en este proceso, tales como no se realiza un análisis previo de la mercadería necesario, o no existe planificación y por lo tanto no siguen los procedimientos adecuados, es así como la gestión del proceso de compras es deficiente, ante ello se aplica la auditoría operativa para poder identificar los puntos críticos y así poder subsanar las deficiencias generadas, esto ayudará a mejorar en la toma de decisiones de tal manera que se optimizará el proceso de compras, enfocándose en la economía, eficiencia y eficacia, por lo tanto si se tiene una serie de procesos optimizados y llevados de la manera adecuada la entidad tendrá un buen rendimiento en sus operaciones y así podrá luchar para mantenerse a flote y además generar utilidades. La justificación teórica de la presente tesis, servirá de fuente de consulta para las personas interesadas en el tema de auditoría operativa en la gestión del proceso de compras, pudiendo utilizar la información del contenido de esta tesis para los fines pertinentes.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación de una auditoría operativa mejora el proceso de compras en la empresa Comercial Cobra S.A.C., ciudad de Moyobamba, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la mejora en el proceso de compras mediante la aplicación de una auditoría operativa en la empresa Comercial Cobra S.A.C., ciudad de Moyobamba, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar una auditoría operativa al proceso de requerimiento de mercadería de la empresa Comercial Cobra SAC 2021.
- Revisar el proceso de selección de proveedores para la compra de mercadería de la empresa Comercial Cobra SAC 2021.
- Aplicar la auditoría operativa al proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería de la empresa Comercial Cobra SAC.
- Revisar el proceso de pago a proveedores de la empresa Comercial Cobra SAC por la compra de mercadería.
- Determinar las recomendaciones de la auditoría operativa para mejorar el proceso de compras de la empresa Comercial Cobra SAC, 2021.

1.4. Hipótesis

La aplicación de una auditoría operativa mejora el proceso de compras porque permite detectar deficiencias significativas en el control y cumplimiento de dicho proceso, generando recomendaciones que permiten optimizar tiempo, recursos y por lo tanto mejorar el proceso de compras.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativa, ya que mediante la auditoría operativa que se realizó al proceso de compras, se logró conocer las causas y errores cometidos por dicha área.

El tipo de investigación es descriptiva, debido a que comprende de la recopilación de datos para responder la pregunta de investigación, según Rojas (2015) es aquella que muestra tal cual la realidad de las variables dentro de un espacio y tiempo determinado.

De acuerdo con la manipulación de las variables, el tipo de investigación será no-experimental, debido a que no se constituye situaciones experimentales, sino que se observan situaciones ya existentes. Según los autores Vera y Ramos (2008) nos dice que la investigación no experimental es aquella en la cual se realizan pruebas o medición de las variables, mas no son manipuladas o controladas por el investigador.

Para el presente trabajo de investigación, la población está constituida por toda la información operativa, contable, administrativa y de control del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC., al respecto Arias, Villasis y Miranda (2016) manifiestan que el termino población no solo hace referencia a personas, sino que también se refiere a animales, objetos, expedientes, familias, organizaciones, etc.; por lo que el término adecuado para estos últimos sería universo de estudio.

La muestra para el presente trabajo de investigación está constituida por la información operativa, contable, administrativa y de control del proceso de compras la empresa Comercial Coba SAC correspondiente al año 2021. En ese sentido Baena (2017), refiere que la muestra es la selección de algunos miembros de la población, los cuales a través de un procedimiento son seleccionados como lo más resaltantes de una población.

Esta muestra ha sido obtenida de manera dirigida, debido a que se tiene acceso a dicha información con el fin de elaborar esta investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que las muestras no probabilísticas o dirigidas son aquellas que son seleccionadas de acuerdo con las características de la investigación más que por un criterio estadístico.

Las técnicas utilizadas en la presente investigación son la encuesta y el análisis documental.

La encuesta será aplicada con el fin de recabar información relacionada al proceso de compras que se lleva dentro de la empresa que está siendo objeto de estudio. Behar-Rivero (como se citó en Gallardo, 2017) manifiesta que, a diferencia del censo, lo que se busca al aplicar una encuesta es recabar información de una parte de la población que genere interés.

El análisis documental se realizará con el propósito de obtener documentación relacionada al proceso de compras y de esta manera corroborar la fiabilidad de los mismo. Rubio (2005) afirma que el análisis documental es una herramienta mediante la cual se recolecta algunas nociones de la documentación examinada, esto con el fin de representarlo y tener fácil acceso a los documentos originales.

En la presente investigación se tomó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario y la ficha de análisis documental.

Respecto al cuestionario, se realizará una serie de preguntas con el fin de obtener la información pertinente, este instrumento será aplicado tanto a los colaboradores del área de compras como a la alta gerencia. Según el autor Hernández et al (2010), menciona que el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario, que consiste en un

conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Las preguntas planteadas dentro de este instrumento deben ser claras y precisas, con el fin de que no haya sesgos al momento de responder.

En lo que concierne a la ficha de análisis documental esta se aplicará para tener una relación sobre la documentación que se va a recoger, entre esa información se tienen el flujograma de compras, manual de procedimiento de compras, registro de compras, comprobantes de pago, etc. El autor Rojas (2013) refiere que este tipo de ficha permite extraer información de libros, revistas, documentos, etc.

El procedimiento para la recolección de datos inició utilizando la técnica de la encuesta, específicamente el instrumento de cuestionario lo cual se aplicó a los trabajadores del área de compras de la empresa Comercial Coba SAC.; también se consideró emplear la técnica de análisis documental. En la segunda fase se utilizó los instrumentos de medición (cuestionario y ficha de análisis documental), se realizará la recolección de datos una vez aplicados ambos instrumentos a los colaboradores del área de compras de la empresa Comercial Coba S.A.C. La confiabilidad del instrumento se verá reflejada a partir de que permitió recolectar los datos pertinentes en relación a los objetivos, tanto principal como los específicos; cumpliendo la realización de los objetivos en base a lo recolectado con los instrumentos, teniendo en cuenta la confiabilidad de estos y, por último, se analizó y procesó la información recolectada para luego ser tabulada e interpretada. Para analizar la información y sistematizarla se utilizó una base de datos. Los datos recolectados por medio de los instrumentos de medición, se presentan resúmenes, tablas y gráficos para su mayor entendimiento, del mismo modo se presentan flujogramas que reflejan el desarrollo del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC de la ciudad de Moyobamba.

La presente investigación cumple con las normas éticas como, citar autores de los que se ha obtenido sus fuentes bibliográficas, haber extraído la información de fuentes confiables y haciendo uso de las normas APA, además de cumplir con los principales valores éticos y manifestar que la información es fidedigna.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Realización de la auditoría operativa al proceso de requerimiento de compra de mercadería dentro de la empresa Comercial Coba SAC

Para el desarrollo de este punto se ha recopilado datos mediante instrumentos como el cuestionario (anexos N° 3,4,5 y 6) y la ficha de análisis documental (anexo N° 7).

En la realización de la auditoría se ha considerado las tres etapas, las cuales son la fase de planificación, ejecución e informe final. Producto de la aplicación de los instrumentos de recopilación de información se determinó que la empresa Comercial Coba SAC no cuenta con un proceso de compras establecido, siendo el alcance de esta auditoría el periodo 2021. Como resultado se determinaron las siguientes deficiencias, cuyo detalle de la condición, criterio, causa y efecto, se encuentran en el anexo 10.

Deficiencia N° 1: No existe un manual que describa el sub proceso relacionado con el requerimiento de mercadería, esta misma deficiencia se presenta en los sub procesos de selección de proveedores; proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería; y proceso de pago a proveedores. Se encontró que el personal del área encargada no tiene conocimiento de la existencia de un manual al que se puedan alinearse

Deficiencia N° 2: No existe distribución de información a través de informes entre el área de compras y gerencia; toda comunicación de información es de forma verbal, pudiendo causar tergiversación de información, sin existir orden formal y efectivo de documentación.

Deficiencia N° 3: Inconsistencias entre el Kardex y las existencias físicas de almacén; se encontró que las existencias que figuraban en el Kardex diferían de las de almacén; debido a que el personal encargado no realiza una revisión minuciosa de las existencias y/o se registraron mayores salidas de mercadería en el Kardex.

Tabla 1

Lista de productos donde se encontró inconsistencias

Producto	Unidad de medida	Kardex	Almacén	Diferencia	Situación
Cemento	Bolsa	12	37	25	Excedente
Calaminas	Unidad	150	120	-30	Faltante
Fierros	Unidad	90	240	150	Excedente

Nota. Datos sobre las inconsistencias encontradas al constatar las existencias que figuran en el Kardex con las existencias físicas en almacén.

Fuente: Empresa Comercial Coba SAC

3.2. Realización de la auditoría operativa al proceso de selección de proveedores para la compra de mercadería dentro de la empresa Comercial Coba SAC.

Para este proceso se utilizó como fuentes de información el cuestionario (anexos N° 3, 4, 5 y 6) y la ficha de análisis documental (anexo N° 7), para lo cual se determinó los siguientes resultados en cuanto a las deficiencias encontradas, cuyo detalle de la condición, criterio, causa y efecto se encuentran en el anexo N° 10.

Deficiencia N° 4: Se encontró mercadería de baja calidad; el área de compras a fin de reducir costos se contactó con proveedores que ofrecen productos alternativos. Esto originó pérdidas de ventas y en algunos productos el vencimiento de estos, debido a que no es de preferencia de los clientes.

Tabla 2

Productos alternativos o de baja calidad

Tipo de mercadería	Marca	Unidad de medida	Stock	Observaciones
Pintura	Supermate	Balde	10	-
Pintura	Topex	Balde	46	Baja calidad
Pegamento PVC	Nautiglue	Frasco	53	Baja calidad
Tubos PVC	Plastiva	Unidad	85	Baja calidad
Codos 2 plg x 45° desagüe	Inreli	Unidad	70	-

Fuente: Empresa Comercial Coba SAC

3.3. Aplicar la auditoría operativa al proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería de la empresa Comercial Coba SAC

Deficiencia N° 5: Mal almacenamiento de mercadería (cemento); se detectó que ciertos productos quedaron en mal estado debido a que la ubicación en el almacén de la empresa no era el adecuado, generando pérdidas de mercadería y pérdida de ventas. Mayor detalle sobre la condición, criterio, causa y efecto de esta deficiencia y de las siguientes se muestran en el anexo N° 10.

Deficiencia N° 6: No se asignaron funciones respecto al manejo del Kardex y la custodia de mercadería; esto conllevaría a un mal manejo de la información, además al no tener personal encargado de la custodiar la mercadería, la empresa se encuentra vulnerable frente a robos.

Deficiencia N° 7: La mercadería no cuenta con un seguro frente a siniestros y robos; al respecto, por falta de iniciativa de gerencia es que no se cuenta con una póliza de seguros, en caso de un posible siniestro esto afectaría gravemente a la empresa afectando su rentabilidad.

3.4. Aplicar la auditoría operativa al proceso de pago a proveedores de la empresa Comercial Coba SAC

Deficiencia N° 8: Pagos sin bancarización, en este sub proceso se pudo observar que, en muchas ocasiones no se bancarizan las operaciones que excedan los S/ 3500.00 sin tener en cuenta que ello traería consecuencias tributarias a la empresa, como pérdidas de crédito fiscal, así como también mayor impuesto a la renta. Mayor detalle sobre la condición, criterio, causa y efecto de esta deficiencia y de las siguientes se muestran en el anexo N° 10.

Tabla 3

Comprobantes de pago que superan el monto mínimo a ser bancarizado

N° de Factura	Proveedor	Monto	Forma de pago
E001-20	Ladrillera ABC	S/ 3850.00	Efectivo
E001-229	KAPOL IMPORT	S/ 4370.00	Efectivo
E001-46	Ladrillera ABC	S/ 3850.00	Efectivo

Fuente: Empresa Comercial Cobra SAC

Deficiencia N° 9: Pago por adelantado a los proveedores; se observó que ciertos proveedores no cumplen con la fecha estimada, todo como consecuencia de que no se tienen establecidos pasos y políticas a seguir, al no establecer un acuerdo mediante contrato donde se estipulen explícitamente cláusulas como plazos máximos de entrega de mercadería.

Tabla 4

Lista de proveedores a los cuales se les pago un adelanto del importe total

Mercadería	Proveedor	Fecha pactada	Fecha de recepción	Situación
Implementos de seguridad	Cousin Import SAC	14/06/2021	05/07/2021	Fuera de plazo
Drywall's	Mavegsa Drywall SAC	26/06/2021	No llegaron	Se canceló el pedido
Tubos galvanizados	YohersaYoshimoto SAC	23/09/2021	11/10/2021	Fuera de plazo

Nota. En el siguiente listado figuran los proveedores a los cuales se les hizo un pago parcial por adelantado e incumplieron con las fechas de entrega estipuladas

Fuente: Empresa Comercial Cobra SAC

3.5. Recomendaciones de la aplicación de la auditoría operativa al proceso de compras de la empresa Comercial Cobra S.A.C.

Producto de la auditoría realizada se determinó las siguientes recomendaciones en referencia a las deficiencias encontradas; es por ello que a continuación se mencionará las recomendaciones más relevantes por cada sub proceso. Mayor detalle revisar Anexo 10.

Sub Proceso: Requerimiento de mercadería

Recomendación N° 3: Sobre las inconsistencias entre el Kardex y las existencias físicas de almacén, se recomienda que el jefe del área de compras tiene que corroborar su Kardex con sus existencias físicas en almacén antes de solicitar requerimientos de mercaderías, de lo contrario esto generaría el sobre stock y posibles vencimientos de sus productos almacenados no registrado.

Sub Proceso: Selección de proveedores

Recomendación N° 4: Respecto a la mercadería de baja calidad encontrada, el gerente general en conjunto con el área de ventas siempre deben optar por elegir aquellos proveedores que le ofrezcan la mejor mercadería de calidad sabiendo que es de preferencia para los clientes, para así evitar que la mercadería se estanque, no se vendan y se venzan.

Sub Proceso: Recepción, inspección y almacenamiento de mercadería

Recomendación N° 8: En cuanto a la mercadería que no cuenta con un seguro frente a siniestros o robos, se recomienda que el gerente debe contratar una póliza de seguro frente a siniestros o robos, cotizando las diferentes compañías de seguros y optar por la más adecuada. Al ocurrir un robo o siniestro, no solo se pierde la mercadería adquirida, sino el dinero invertido, eso trae consigo un estancamiento del flujo económico.

Sub Proceso: Pago a proveedores.

Recomendación N° 9: Referente a los pagos sin bancarización, se recomienda que, el gerente en conjunto con el jefe del área de compras deberá asegurarse estrictamente que todos los pagos que superen el monto de S/ 3500.00 deberán ser bancarizados y ser acreditado con medio de pago.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados mostrados en el capítulo anterior se valida la hipótesis planteada para el presente trabajo de investigación, es decir que la aplicación de una auditoría operativa mejora el proceso de compras. Con respecto a las limitaciones de los hallazgos, en el presente trabajo de investigación se ha tenido acceso a la información de la empresa por lo que no se presentaron limitaciones en la realización del estudio.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los que obtuvo Delgado et al. (2021) quienes concluyeron que la auditoría operativa es una herramienta de mejora continua para las empresas, ya que a través de este examen se puede identificar los riesgos y plantear soluciones a las áreas afectadas dentro de la empresa; así como los resultados coinciden con Santiz (2021) quien concluyó que la auditoría operativa ayuda a identificar las falencias que puedan ocurrir en una empresa y verificar si los procesos se realizan de manera correcta; de la misma manera Rodríguez et al. (2019) evidenciaron que la auditoría operativa contribuyó a la empresa bajo investigación y estableció procesos para fijar estándares de práctica, facilitando la implementación de calidad de servicio que nunca antes habían obtenido; así mismo Sánchez y Saldaño (2011) concluyeron que en todas las empresas que practicaron la auditoría se encontraron hallazgos, pero existían 2 procesos que presentaron más hallazgos de lo común, estos fueron considerados como los más vulnerables.

En lo que concierne a las implicancias prácticas del presente trabajo de investigación son que este estudio sirve de apoyo a la empresa Comercial Coba SAC para la mejora de su proceso de compras, para lo cual se muestran las deficiencias detectadas y las recomendaciones de mejora. Y en cuanto en el aspecto teórico el presente trabajo de

investigación servirá para fuente de consulta para empresas similares o personas interesadas en el tema de auditoría operativa al proceso de compras.

Conclusiones:

Se determinó que la aplicación de una auditoría operativa mejora el proceso de compras debido a que se ha establecido nueve recomendaciones de auditoría respecto al correcto manejo del proceso de compras, la importancia de contar con un manual de procedimientos, lo fundamental que es la asignación de funciones y la correcta custodia de mercadería; relacionadas a las deficiencias detectadas en la empresa Comercial Coba SAC.

En la auditoría operativa al proceso de requerimiento de mercadería en la empresa Comercial Coba SAC. periodo 2021, se encontró tres deficiencias relacionadas con la ausencia de un manual, falta de documentación formal al hacer el requerimiento de mercadería e inconsistencias entre el Kardex y el almacén.

Se revisó el proceso de selección de proveedores, determinándose una deficiencia relacionada a la presencia de mercadería de baja calidad.

En la auditoría operativa al proceso al proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería se encontraron tres deficiencias relacionadas con el incorrecto almacenamiento de mercadería, no se asignaron funciones respecto al manejo del Kardex y custodia de mercadería, y no cuentan con seguro frente a siniestros.

Al verificar el proceso de pago a proveedores en donde se encontraron dos deficiencias relacionadas con las operaciones no bancarizadas y pagos por adelantado.

Se determinaron nueve recomendaciones de auditoría para cada una de las deficiencias encontradas dentro del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC.

REFERENCIAS

- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alegría México*, 63(2), 201-206.
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. (3.^a ed.).
- Barcellos, L. y Gil, A. (2019). Estrategias para compras sostenibles desde la lógica difusa y la teoría de los grupos de interés. *Cuadernos del CIMBAGE*, 22(1), 39-62.
- Blanco, E. (2016). *Esquema básico de la auditoría operacional*. ECOE Ediciones. (2.^a ed.).
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali.
- Chávez, M., Ochoa, F. y Vedell, F. (2020). Lineamientos para una auditoría operacional como herramienta para el mejoramiento de la gestión de inventarios. *Revista Boliviana de Administración*, 2(3), 23-31.
- Delgado, S., Lince, E. y Reyes, N. (2021). La auditoría operativa como herramienta de mejora continua para las empresas del sector comercial: *Estudio de Caso: Revista Interdisciplinaria De Ingeniería Sustentable y Desarrollo Social*, 7(1), 424-440.
- Dextre, J. (2016). Un encuentro con la auditoría gubernamental. *IDERA*, 11(2016), 34-38.
- Diaz, L. (2018). Gestión estratégica de proveedores para fortalecer el proceso de compras en la línea de negocios de reparación y mantenimiento de embarcaciones en COTECMAR. *Revista científica ANFIBIOS*, 1(2), 44-52.

- Erazo, C., Robles, D., Cifuentes, L. y Saquisari, D. (2021). Auditoría integral en inventarios y costos de ventas en negocios del cacao Ecuatoriano. *Revistas de Ciencias Sociales*, 17(1), 391-403.
- Franco, A. (2014). Medición del rendimiento del proceso de compras y suministros. *Ingenium*, 8(22), 27-43.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. (1.ª ed.).
- Hernández, P., Blanco, E., Rojas, O. y Sánchez, M. (2019). Sistema para la dirección de compras de la UCI. *Serie científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 12(9), 73-82.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. (6.ª ed.).
- Lara, E. (2013). *Auditoría de Gestión*. McGraw-Hill.
- Martínez, Y., Blanco, A. y Loy, M. (2013). Propuesta del sistema de acciones para la implementación de la auditoría operativa con informática. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 7(2), 1-13.
- Méndez, A., Quevedo, M., Carangui, P. y Jácome, M. (2020). Gestión de compras como estrategia preventiva de las organizaciones. *KOINONIA*, 5(3), 97-125.
- Montoya, B. (2014). Evaluación de control interno de compras en la fabrica de puros American Caribbean Cigars S.A. *FAREM-Estelí*, 9(3), 58-63.

- Ribeiro, J., Expedito, J., Macedo, M., Moura, A. y Silva, C. (2010). Recomendaciones en auditoría operacional: Una prospectiva de las fragilidades, a partir de en inteligencia competitiva. *Revista de administración de la UFSM*, 3(2), 191-204.
- Rodrigues, A., Batista, A. y Niveiros, S. (2019). Auditoría operacional: Una contribución para la mejora de procesos en una empresa de pronta respuesta en Rondonópolis-MT. *Revista Estudos e Investigações em Administração*. 3(1), 50-70.
- Rojas, S. (2013). *Guía para realizas investigaciones sociales*. Plaza Valdés. (38.ª ed.)
- Rubio, M. (2005). El análisis documental: indización y resumen en bases de datos especializadas. Recuperado de http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3nyresumen.pdf
- Sangri, A. (2014). *Administración de compras*. Grupo Editorial Patria.
- Sánchez, J. y Saldano, C. (2011). Auditoría de desempeño en organizaciones públicas y privadas. *Contabilidad y auditoría*, 1(33), 106-144.
- Santiz, P. (2021). Impacto de la auditoría operativa aplicada a las empresas. *Publicaciones e Investigaciones*, 15(2), 1-5.
- Silveira, R. (2018). Una nueva clasificación para los resultados del seguimiento de la auditoría de gestión. *Revista de Administración Pública*, 53(1), 23-44.
- Toro, W., Carranza, W. y Martínez, F. (2015). Auditoría de gestión como instrumento de evaluación en la universidad del siglo XXI. *Revista científica Multidisciplinaria Mikarimin*, 1(2), 1-6.

- Valencia, A., Palacios, I., Cadeño, J. y Collins, N. (2014). Influencia del marketing digital en el proceso de decisión de compras. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 2(1), 1-5.
- Vargas, M. (2020). Jefatura de compras en una empresa: conoce su importancia. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/jefatura-de-compras-en-una-empresa-conoce-su-importancia-1>
- Yetano, A. (2014). La difusión de la auditoría operativa en el ámbito regional. *Gran vía*, 23(2), 421-464.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TITULO: APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO DE COMPRAS EN LA EMPRESA COMERCIAL COBA SAC, CIUDAD DE MOYOBAMBA, 2021.			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	POBLACION Y MUESTRA
¿De qué manera la aplicación de una auditoría operativa mejora el proceso de compras en la empresa Comercial Coba S.A.C., ciudad de Moyobamba, 2021?	GENERAL:	La aplicación de una auditoría operativa mejora el proceso de compras porque permite detectar deficiencias significativas en el control y cumplimiento de dicho proceso, generando recomendaciones que permiten optimizar tiempo, recursos y por lo tanto mejorar el proceso de compras.	POBLACION:
	Determinar la mejora en el proceso de compras mediante la aplicación de una auditoría operativa en la empresa Comercial Coba S.A.C., ciudad de Moyobamba, 2021.		Toda la información operativa, contable, administrativa y de control del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC.
	ESPECIFICOS:		MUESTRA:
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una auditoría operativa al proceso de requerimiento de mercadería de la empresa Comercial Coba SAC 2021. 		Información operativa, contable, administrativa y de control del proceso de compras la empresa Comercial Coba SAC correspondiente al año 2021.
	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el proceso de selección de proveedores para la compra de mercadería de la empresa Comercial Coba SAC 2021. 		
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar la auditoría operativa al proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería de la empresa Comercial Coba SAC. 			
<ul style="list-style-type: none"> Revisar el proceso de pago a proveedores de la empresa Comercial Coba SAC por la compra de mercadería. 			
<ul style="list-style-type: none"> Determinar las recomendaciones de la auditoría operativa para mejorar el proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC, 2021. 			

ANEXO N° 2: Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
TITULO: APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERATIVA PARA MEJORAR EL PROCESO DE COMPRAS EN LA EMPRESA COMERCIAL COBA SAC, CIUDAD DE MOYOBAMBA, 2021.					
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE	El autor Lara (2013), menciona que la auditoría operativa es un exámen objetivo y sistemático, cuya finalidad es realizar una evaluación independiente sobre el desempeño de una organización.	La auditoría operativa ayuda a las empresas a identificar posibles deficiencias, para que la entidad auditada pueda corregirlas y reforzar su sistema de control, para que esta llegue a ser una empresa eficaz y eficiente.	Ambiente de control	Estructura organizacional	Nominal
Auditoría Operativa			Riesgos identificados	Cantidad de riesgos identificados	Razón
			Actividades de control	Procesos establecidos	Nominal
			Información y comunicación	Documentos formales de comunicación	Nominal
VARIABLE DEPENDIENTE	El autor Franco (2014), menciona que el proceso de compras es uno de los eslabones principales dentro de las empresas, debido a que es el punto de partida para el rendimiento de los demás procesos en una entidad.	El proceso de compras es crucial en una empresa comercial, ya que depende mucho de ello, llevar un proceso adecuado para obtener resultado beneficioso y favorable para la empresa.	Proceso de requerimiento de mercadería	Numero de requerimientos	Razón
Proceso de compras			Proceso de selección de proveedores para la compra de mercadería	Cantidad de proveedores registrados	Razón
				Cantidad de proveedores existentes en la ficha RUC	Razón
			Proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería	Recepción de facturas y guías de remisión.	Razón
				Revisión de facturas y guías de remisión junto con la mercadería recibidos.	Razón
			Proceso de pago a proveedores	Cuantificar si la cantidad especificada en las facturas y guías están de acorde a la mercadería recibida	Nominal
				Solicitud del número de cuenta del proveedor	Nominal
Pago a proveedor mediante transferencia	Nominal				
		Confirmación de pago	Nominal		

**ANEXO N° 3: Validación de cuestionario de control interno –
requerimiento de compra de mercadería**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – REQUERIMIENTO DE
COMPRA DE MERCADERÍA**

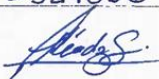
EMPRESA DONDE SE REALIZA EL ESTUDIO:

PROCESO ANALIZADO:

PERIODO:

PREGUNTA	RESPUESTA				REFERENCIA
	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
1 ¿Existe un manual que describan los subprocesos relacionados con el requerimiento de compra de mercadería?					
2 ¿Existe comunicación entre gerencia y el área de compras?					
3 ¿La distribución de información entre el área de compras y gerencia es realizada a través de informes?					
4 ¿El jefe del área de compras se reúne con los altos funcionarios para tener el conocimiento de las necesidades de mercadería?					
5 ¿Existe control del mínimo o máximo de existencias a requerir?					
6 ¿El encargado del área tiene conocimiento del total de mercadería que tiene almacenada?					
7 ¿Cuentan con un software que controle los ingresos y salidas de la mercadería?					

INSTRUMENTO VALIDADO POR:

NOMBRES Y APELLIDOS	Xiomara Milagritos Mendez Gutierrez
PROFESIÓN	Contadora
GRADO ACADÉMICO	Magister en Ciencias Económicas
N° DE DNI	72329856
FIRMA	

ANEXO N° 4: Validación de cuestionario de control interno – selección de proveedores para compra de mercadería

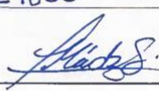
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – SELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA COMPRA DE MERCADERIA

EMPRESA DONDE SE REALIZA EL ESTUDIO:

PROCESO ANALIZADO:

PERIODO:

PREGUNTA	RESPUESTA				REFERENCIA
	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
1	¿Existe un manual que describan los subprocesos relacionados con la selección de proveedores para la compra de mercadería?				
2	¿Se solicita una cotización de precios por productos a los proveedores, previa selección?				
3	¿Cuenta con proveedores definidos para cada mercadería en específico?				
4	¿Se tienen en cuenta la relación calidad-precio al momento de tener contacto con los proveedores?				
5	¿Se aplican políticas entre proveedor-cliente al momento de pactar una compra, referente a fecha de entrega?				
6	¿Se aplican políticas entre proveedor-cliente al momento de pactar una compra, referente a la modalidad de pago?				
7	¿Referente a los proveedores seleccionados, cuentan con garantías de sus productos hasta la llegada a almacén del cliente?				
8	¿Los proveedores seleccionados, son empresas formales, e inscritas en los registros que correspondan a su actividad?				

INSTRUMENTO VALIDADO POR:	
NOMBRES Y APELLIDOS	Xiomara Milagritos Mendez Gutierrez
PROFESIÓN	Contadora
GRADO ACADÉMICO	Magister en Ciencias Económicas
N° DE DNI	72329856
FIRMA	

ANEXO N° 5: Validación de cuestionario de control interno – recepción, inspección y almacenamiento de mercadería

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – RECEPCION, INSPECCION Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERIA

EMPRESA DONDE SE REALIZA EL ESTUDIO:					
PROCESO ANALIZADO:					
PERIODO:					
PREGUNTA	RESPUESTA				REFERENCIA
	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
1	¿Existe un manual que describan los subprocesos relacionados con el requerimiento de compra de mercadería?				
2	¿Se pacta una fecha para la entrega de la mercadería?				
3	¿Se realiza un control de calidad cuando llega la mercadería?				
4	Si se encuentra mercadería defectuosa al realizar la inspección. ¿Se solicita el cambio?				
5	¿El ingreso de la mercadería al almacén tiene que ser autorizada?				
6	¿La mercadería es etiquetada e ingresada en almacén de forma ordenada?				
7	¿Existe un kardex que controle las entradas y salidas de la mercadería al almacén?				
8	¿Están asignadas las funciones respecto a quien controla el kardex y la custodia de la mercadería?				
9	¿La mercadería cuenta con un seguro contra siniestros o robos?				

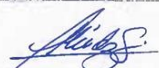
INSTRUMENTO VALIDADO POR:	
NOMBRES Y APELLIDOS	Xiomara Milagritos Mendez Gutierrez
PROFESIÓN	Contadora
GRADO ACADÉMICO	Magister en Ciencias Económicas
N° DE DNI	72329856
FIRMA	

ANEXO N°6: Validación de control interno – pago a proveedores

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – PAGO A PROVEEDORES


EMPRESA DONDE SE REALIZA EL ESTUDIO:					
PROCESO ANALIZADO:					
PERIODO:					

PREGUNTA	PREGUNTA	RESPUESTA				REFERENCIA
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
1	¿Existe un manual que describan los subprocesos relacionados con el pago a los proveedores?					
2	¿El pago se efectúa al momento que se recibe la mercadería?					
3	¿El pago se realiza en efectivo o mediante deposito?					
4	¿Se respeta el monto mínimo que se requiere para bancarizar una operación?					
5	¿El pago es autorizado por el jefe de área o por el gerente?					
6	¿Se han delegado funciones para que determinados trabajadores se encarguen del pago a los proveedores?					
7	¿La empresa cuenta con políticas de pago a los proveedores?					

INSTRUMENTO VALIDADO POR:	
NOMBRES Y APELLIDOS	Xiomara Milagritos Mendez Gutierrez
PROFESIÓN	Contadora
GRADO ACADÉMICO	Magister en Ciencias Económicas
N° DE DNI	72329856
FIRMA	

ANEXO N° 7: Validación de ficha de análisis documental

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL				
EMPRESA DONDE SE REALIZA EL ESTUDIO:				
AREA EXAMINADA:				
PERIODO DE ESTUDIO:				
DOCUMENTO		RESULTADOS		
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO EXAMINADO	La empresa cuenta con este documento		COMENTARIO Y ANALISIS
		SI	NO	
1	Organigrama de la empresa			
2	Flujograma del proceso de compras			
3	Kardex			
4	Lista de proveedores			
5	Ficha RUC de proveedores			
6	Contratos con proveedores			
7	Cotizaciones			
8	Póliza de seguro contra siniestros			
9	Bancarización de los pagos			
10	Comprobantes de pago			

INSTRUMENTO VALIDADO POR:	
NOMBRES Y APELLIDOS	Xiomara Milagritos Mendez Gutiérrez
PROFESIÓN	Contadora
GRADO ACADÉMICO	Magister en Ciencias Económicas
N° DE DNI	72329856
FIRMA	

ANEXO N° 8: Memorando de planificación de auditoría

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COMPRAS EJERCICIO ECONÓMICO 2021

I. ANTECEDENTES

1.1 Datos de la empresa

Razón social: Comercial Coba SAC

Ruc: 20572104517

Representante legal: Coba Padilla Dilmer

Domicilio: Av. Ignacia Velásquez s/n Moyobamba.

1.2 Objetivo de la Auditoría

Objetivo General:

Emitir opinión independiente sobre la eficiencia, eficacia, economía del proceso de compras en la empresa Comercial Coba SAC, durante la gestión del periodo 2021.

Objetivo Especifico:

Determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de las operaciones del proceso de compras para formular las recomendaciones y corregir deficiencias.

1.3 Alcance de la Auditoría

El alcance del examen comprenderá la evaluación y análisis del proceso de compras en la empresa Comercial Coba SAC, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021. Dicho examen se realizará en los ambientes de la empresa situada en Av. Ignacia Velásquez s/n Moyobamba

1.4 Metodología

La metodología será la establecida en el Manual de Auditoría Operativa, la misma que se ha considerado dividir en tres fases:

- **Planificación:** Se comprenderán las operaciones de la empresa mediante la comprensión de la estructura de Control Interno en sus componentes y ficha de análisis documental.
- **Ejecución:** dependerá del tipo de pruebas de control que se aplicaran, llevándose

Continuación del Anexo N°8: Memorando de planificación de auditoría

a cabo la evaluación de resultados de las pruebas, remisión y comunicación de hallazgos de auditoría de ser el caso.

- Informe: Comprenderá la revisión de eventos subsecuentes y elaboración de los informes de auditoría.

Asimismo, el desarrollo de la auditoría se realizará contando con la normativa interna de la empresa Comercial Coba SAC.

1.5 Informes a emitir

El ejercicio económico de nuestro examen corresponde desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, en el cual se emitirán los siguientes informes:

- Resultado de la Auditoría
- Informe de Auditoría Operativa
- Recomendaciones

II. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA AUDITORÍA

2.1 Identificación del Problema de Auditoría

De acuerdo a las políticas que tiene la empresa, al control interno y a una ficha de análisis documental aplicada a los aspectos que conforman los sub procesos del área de compras, donde se determinará si los sub procesos cumplen los indicadores de eficacia, eficiencia, economía y calidad, establecidos por la empresa.

III. COMPRESION DE LA MATERIA POR AUDITAR

3.1. Antecedentes

La Empresa Comercial es una pyme dedicada a la comercialización de material de construcción y ferretería, teniendo como representante legal al Sr. Dilmer Coba Padilla, cuyo número de RUC es 20572104517. La empresa es reconocida por sus precios bajo y por trasladar la mercadería solicita al lugar de la obra; también cuenta con 25 años de experiencia en el sector de la venta de materiales de construcción y ferretería. Su local de se encuentran en la Av. Ignacia Velásquez s/n Moyobamba.

Continuación del Anexo N°8: Memorando de planificación de auditoría

3.2. Misión

La empresa Comercial Coba SAC se dedica a la venta de material de construcción y ferretería, brinda productos de calidad a bajos precios a sus principales clientes.

3.3. Visión

La empresa Comercial Coba SAC para el 2022, se convertirá en la empresa comercial de venta de materiales de construcción y ferretería más grande del distrito de Moyobamba, para luego posicionarse a nivel provincia.

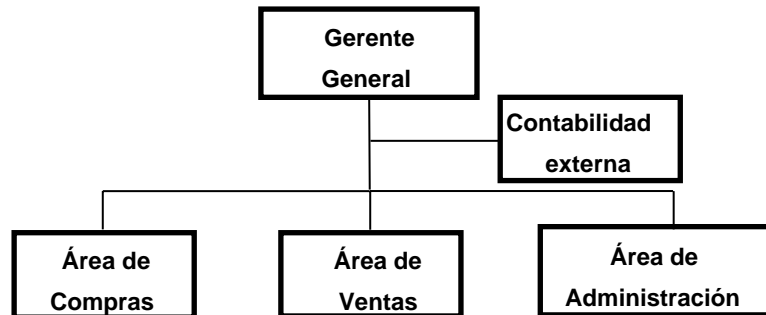
3.4. Marco Legal

La Empresa Comercial se rige principalmente por la siguiente Base Legal:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades, publicada el 9/12/1997, y normas modificatorias.
- Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y modificatorias.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
- Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores: ISSAI 300 “Principios fundamentales de la Auditoría de Desempeño”, emitida por la INTOSAI.
- Resolución de Contraloría General del Estado Peruano N.º 122-2016- CG. de 05/05/2016.

3.5. Estructura Organizacional

Continuación del Anexo N°8: Memorando de planificación de auditoría

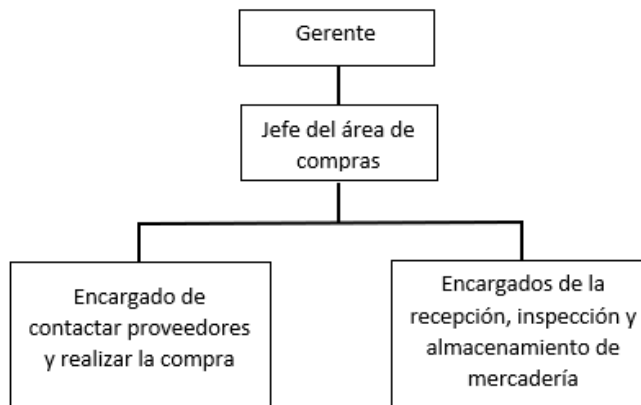


Fuente: La empresa

3.5.1. Entidad

La empresa objeto de estudio cuenta con la siguiente estructura organizacional.

3.5.2. Área y proceso



Fuente: La empresa

3.6. Descripción Procesos a Auditar:

- 3.6.1. Proceso de requerimiento de compra de mercadería.
- 3.6.2. Proceso de selección de proveedores para la compra de mercadería.
- 3.6.3. Proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería.
- 3.6.4. Proceso de pago a proveedores.

3.7. Informes sobre resultados de auditorías previas

No se efectuaron auditorías internas o externas con el periodo alcance y objetivo del presente examen.

ANEXO N° 9: Programa de auditoría
PROGRAMA DE AUDITORÍA AL PROCESO DE
REQUERIMIENTO DE MERCADERÍA
EJERCICIO ECONÓMICO 2021

I. OBJETIVO DEL EXAMEN

Emitir opinión independiente sobre la eficiencia, eficacia, economía del proceso “Requerimiento de compra de mercadería” para formular las recomendaciones y corregir las deficiencias encontradas en el área de compras de la empresa Comercial Coba SAC.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

El alcance del examen comprenderá la evaluación y análisis del proceso de requerimiento de mercadería y de otros aspectos de importancia que se realizan dentro del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

III. PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS

DESCRIPCIÓN	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
<p>Área: Compras Proceso: Requerimiento de mercadería</p> <p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el sistema de control interno utilizando el método del cuestionario. 2. Evaluar la documentación correspondiente al requerimiento de mercadería mediante una ficha de análisis documental. 3. Identificar los riesgos dentro del proceso de requerimiento de mercadería 4. Verificar si la empresa cuenta con políticas destinadas al requerimiento de mercadería y corroborar si estas se cumplen. 		<p>OO</p> <p>OO</p> <p>AC</p> <p>AC</p>	

Continuación de Anexo N° 9: Programa de auditoría

**PROGRAMA DE AUDITORÍA AL PROCESO DE SELECCIÓN DE
PROVEEDORES PARA LA COMPRA DE MERCADERÍA
EJERCICIO ECONÓMICO 2021**

I. OBJETIVO DEL EXAMEN

Emitir opinión independiente sobre la eficiencia, eficacia, economía del proceso “Selección de proveedores” para formular las recomendaciones y corregir las deficiencias encontradas en el área de compras de la empresa Comercial Coba SAC.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

El alcance del examen comprenderá la evaluación y análisis del proceso de selección de proveedores y de otros aspectos de importancia que se realizan dentro del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

III. PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS

DESCRIPCIÓN	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
Área: Compras Proceso: Selección de proveedores Procedimientos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el sistema de control interno utilizando el método del cuestionario. 2. Evaluar la documentación correspondiente al requerimiento de mercadería mediante una ficha de análisis documental. 3. Revisar la lista de proveedores con la que cuenta la empresa Coba SAC 4. Verificar la situación de los proveedores. 5. Observar las cotizaciones que se realiza con los proveedores. 		OO OO AC AC AC	

Continuación de Anexo N° 9: Programa de auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA AL PROCESO DE RECEPCIÓN, INSPECCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA EJERCICIO ECONÓMICO 2021

I. OBJETIVO DEL EXAMEN

Emitir opinión independiente sobre la eficiencia, eficacia, economía del proceso de “Recepción, inspección y almacenamiento de mercadería” para formular las recomendaciones y corregir las deficiencias encontradas en el área de compras de la empresa Comercial Coba SAC.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

El alcance del examen comprenderá la evaluación y análisis del proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería y de otros aspectos de importancia que se realizan dentro del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

III. PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS

DESCRIPCIÓN	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
<p>Área: Compras Proceso: Recepción, inspección y almacenamiento de mercadería</p> <p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el sistema de control interno utilizando el método del cuestionario. 2. Evaluar la documentación correspondiente al requerimiento de mercadería mediante una ficha de análisis documental. 3. Verificar el Kardex de entradas y salida del almacén. 4. Revisar si la mercadería adquirida cuenta con un seguro contra robos o siniestros. 5. Observar cómo se lleva a cabo la recepción, inspección y almacenamiento de la mercadería. 		<p>OO</p> <p>OO</p> <p>CA</p> <p>CA</p>	

Continuación de Anexo N° 9: Programa de auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA AL PROCESO DE PAGO DE PROVEEDORES EJERCICIO ECONÓMICO 2021

I. OBJETIVO DEL EXAMEN

Emitir opinión independiente sobre la eficiencia, eficacia, economía del proceso “Pago a proveedores” para formular las recomendaciones y corregir las deficiencias encontradas en el área de compras de la empresa Comercial Coba SAC.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

El alcance del examen comprenderá la evaluación y análisis del proceso de pago a proveedores y de otros aspectos de importancia que se realizan dentro del proceso de compras de la empresa Comercial Coba SAC, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

III. PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS

DESCRIPCIÓN	REF. P/T	HECHO POR	FECHA
<p>Área: Compras Proceso: Pago a proveedores</p> <p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el sistema de control interno utilizando el método del cuestionario. 2. Evaluar la documentación correspondiente al requerimiento de mercadería mediante una ficha de análisis documental. 3. Revisar los comprobantes de pago. 4. Verificar si se hizo bancarización. 		<p>AC</p> <p>AC</p> <p>OO</p> <p>OO</p>	

ANEXO N° 10: Deficiencias encontradas

INTRODUCCION

De acuerdo al examen realizado a la empresa Comercial Coba S.A.C por el año el año terminado el 31 de diciembre del 2021, se ha evaluado la estructura del control interno de la empresa, únicamente hasta el grado que consideramos necesario para tener una base sobre la cual determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría, aplicadas al macro proceso de compras de mercadería, la cual se ha debido en 4 procesos: requerimiento de mercadería, selección de proveedores, recepción, inspección y almacenamiento de mercadería y pago a proveedores; dentro de los cuales se detallara a continuación las deficiencias encontradas.

PROCESO: Requerimiento De Mercadería

DEFICIENCIA N° 1: NO EXISTE UN MANUAL QUE DESCRIBA CADA SUB PROCESO RELACIONADO A LA COMPRA DE MERCADERÍA.

CONDICIÓN: Al aplicar el cuestionario se observa que los trabajadores del área encargada no tienen conocimiento del manual que describa el proceso relacionado con el requerimiento de mercadería, ya que este tampoco existe dentro de la empresa. Esta misma deficiencia se presenta en los procesos de selección de proveedores; proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería; y proceso de pago a proveedores.

RELACION DEL PERSONAL DE COMPRAS			
¿Tiene conocimiento de la existencia del manual relacionado con el proceso de requerimiento de mercadería?			
		SI	NO
Trabajador N° 1	Jefe de compras		X
Trabajador N° 2	Asistente de compras		X
Trabajador N° 3	Auxiliar de compras		X

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

RELACION DEL PERSONAL DE COMPRAS			
¿Tiene conocimiento de la existencia del manual relacionado con el proceso de selección de proveedores?			
		SI	NO
Trabajador N° 1	Jefe de compras		X
Trabajador N° 2	Asistente de compras		X
Trabajador N° 3	Auxiliar de compras		X

RELACION DEL PERSONAL DE COMPRAS			
¿Tiene conocimiento de la existencia del manual relacionado con el proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería?			
		SI	NO
Trabajador N° 1	Jefe de compras		X
Trabajador N° 2	Asistente de compras		X
Trabajador N° 3	Auxiliar de compras		X

RELACION DEL PERSONAL DE COMPRAS			
¿Tiene conocimiento de la existencia del manual relacionado con el proceso de pago a proveedores?			
		SI	NO
Trabajador N° 1	Jefe de compras		X
Trabajador N° 2	Asistente de compras		X
Trabajador N° 3	Auxiliar de compras		X

CRITERIO: Al respecto, la norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

CAUSA: La gerencia de la empresa por falta de conocimiento respecto a la importancia de tener un manual de procedimiento, no cuenta con una, por lo tanto, los trabajadores encargados de esta área no tienen un manual a la cual alinearse y tomar como referencia para realizar un correcto proceso de requerimiento de mercadería. Esto mismo

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

ocurre con los demás sub procesos como: selección de proveedores; proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería; y proceso de pago a proveedores.

EFFECTO: Al no existir un manual que delimite los lineamientos a seguir al momento de realizar cada sub proceso de compra antes mencionado; el efecto en el primero sub proceso de requerimiento de mercadería podría ocasionar un sobre stock de mercadería, no contar con productos de calidad y tener una sobrevaluación de presupuesto. Como consecuencia de no contar con un manual que establezca los criterios a seguir en el sub proceso de selección de proveedores, esto podría traer consigo que se realice tratos con proveedores inexistentes en SUNAT, hacer tratos con proveedores que no sean 100% confiables respecto a la fecha de entrega de la mercadería, entre otras clausulas. Como efecto al tercer sub proceso en mención, no contar con un manual que describa el sub proceso de la recepción, inspección y almacenamiento de mercadería, esto puede llevar a no inspeccionar la mercadería al momento de su recepción, incurrir en un mal almacenaje de los productos que podría llevar al deterioro de la misma, en caso de ocurrir una merma o desmedro de los productos conllevaría a la inutilidad o pérdida de la mercadería, por ende, generaría pérdida de rentabilidad en la empresa. Las consecuencias de no llevar un manual que estipulen todos los lineamientos a seguir en el sub proceso de pago a proveedores podría traer consigo un pago inadecuado a los proveedores como realizar la transferencia a nombre de terceros, re realizar pagos sin bancarización a montos que superen los S/ 3500.00 soles, y realizar pago fuera de fecha según lo pactado.

RECOMENDACIÓN: La gerencia debe elaborar y aplicar un manual que describa el proceso de requerimiento de mercadería; proceso de selección de proveedores; proceso de

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

recepción, inspección y almacenamiento de mercadería; y proceso de pago a proveedores; que permitirá a los trabajadores a tener una alineación correcta al momento de realizar sus operaciones, y así evitar cometer errores.

DEFICIENCIA N° 2: NO EXISTE DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE INFORMES ENTRE EL ÁREA DE COMPRAS Y GERENCIA.

CONDICIÓN: No existe documentación formal entre el jefe encargado de compras y la alta gerencia, dicha información es comunicada de manera verbal, por lo que la solicitud de requerimiento de mercadería debería ser comunicada de una manera explícita a través de informes.

RELACION DEL PERSONAL DE COMPRAS				
¿La distribución de información entre el área de compras y gerencia es realizada a través de informes?				
		SI	NO	Observaciones
Trabajador N° 1	Jefe de compras		X	Son de manera verbal
Trabajador N° 2	Asistente de compras		X	Son de manera verbal
Trabajador N° 3	Auxiliar de compras		X	Son de manera verbal

CRITERIO: Al respecto, la norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

CAUSA: No existe una formalidad de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa; la comunicación verbal puede ser tergiversada, en cambio al haber una comunicación formal mediante documentos, esta comunicación será efectiva.

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

EFFECTO: Al no ocurrir una comunicación formal y efectiva a través de informes entre las áreas mencionadas, no se podrá llevar un buen control del proceso y por lo tanto no existirá un orden de documentación que se podría necesitar a futuro.

RECOMENDACIÓN: El gerente general debe elaborar y aplicar políticas de información para formalizar la comunicación entre las áreas responsables del requerimiento de mercadería, para que esta información sea efectiva y exista una mejor organización dentro de la empresa.

DEFICIENCIA N° 3: INCONSISTENCIA ENTRE EL KARDEX Y LAS EXISTENCIAS FISICAS.

CONDICIÓN: Al constatar las existencias que figuran en el Kardex respecto a las existencias físicas en almacén se encontró inconsistencias en ciertos productos.

Producto	Unidad de medida	Kardex	Almacén	Diferencia	Situación
Cemento	Bolsa	12	37	25	Excedente
Pintura	Balde	30	30	-	Conforme
Calaminas	Unidad	150	120	-30	Faltante
Pegamento	Unidad	24	24	-	Conforme
Fierros	Unidad	90	240	150	Excedente
Ladrillo	Unidad	743	743	-	Conforme
Rodillos	Unidad	50	50	-	Conforme

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

CRITERIO: Al respecto, la norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

CAUSA: El personal no revisa de manera minuciosa las existencias que se encuentran dentro del almacén, o si se registró de manera errada las entradas o salidas de mercadería dentro del Kardex.

EFECTO: No corroborar la cantidad de mercadería existente dentro de almacén y solo cerciorarse del Kardex implica hacer más pedidos de mercadería ya existentes, lo que hace que la empresa caiga en sobre stock o en el peor de los casos en el vencimiento de su mercadería, generando pérdidas.

RECOMENDACIÓN: El jefe del área de compras tiene que corroborar su Kardex con sus existencias físicas en almacén antes de solicitar requerimientos de mercaderías, de lo contrario esto generaría el sobre stock y posibles vencimientos de sus productos almacenados no registrado.

PROCESO: Selección de Proveedores**DEFICIENCIA N° 4: SE ENCONTRÓ MERCADERÍA DE BAJA CALIDAD**

CONDICIÓN: Al hacer uso de la ficha de análisis documental se detectó que en ejercicios anteriores se realizó pedidos de mercadería alternativas o de baja calidad, incumpliendo las políticas que se presentan al público, que es la venta de productos de calidad.

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

Tipo de mercadería	Marca	Unidad de medida	Stock	Observaciones
Cemento	Inka	Bolsa	50	-
Pintura	Supermate	Balde	10	-
Pintura	Topex	Balde	46	De baja calidad
Pegamento PVC	Nautiglu	Frasco	53	De baja calidad
Tubos PVC	Plastiva	Unidad	85	De baja calidad
Codos 2 plg x 45° desagüe	Inreli	Unidad	70	-

CRITERIO: Al respecto, la norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

CAUSA: La gerencia junto con el jefe del área de compras con la finalidad de reducir gastos optó por contactar un proveedor que les proporcionaba mercadería más barata, pero a su vez de menor calidad.

EFECTO: Al contactar con proveedores que ofrezcan productos a menor precio y a la vez de baja calidad se incurre que la mayor parte de la mercadería no se venda y se quede estancada porque no es de preferencia para los clientes, y en algunos casos, los productos terminan venciendo.

RECOMENDACIÓN: El gerente en conjunto con el área de ventas siempre deben optar por elegir aquellos proveedores que le ofrezcan la mejor mercadería de calidad

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

sabiendo que es de preferencia para los clientes, para así evitar que la mercadería se estanque, no se vendan y se venzan.

PROCESO: Recepción, inspección y almacenamiento de mercadería**DEFICIENCIA N° 5: MAL ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA (CEMENTO).**

CONDICIÓN: Se encontró mercaderías mal almacenada y sumado a esto las condiciones climatológicas de la zona es que muchas de las bolsas de cemento quedaron en mal estado e inutilizables para su venta, generando pérdida en la empresa.

Tipo de mercadería	Marca	Unidad de medida	Unidades en almacén	Unidades que presentan desmedro
Cemento	Inka	Bolsa	50	16

CRITERIO: Al respecto, la norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado número 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

CAUSA: El personal encargado al momento de almacenar los productos, ubicó incorrectamente ciertos productos dejando expuestos a las condiciones climatológicas (lluvias) de la zona, que echaron a perder la mercadería.

EFFECTO: El mal almacenamiento de mercaderías genera que algunos productos se echen a perder, generando pérdida de mercadería, pérdida de ventas y, por ende, pérdida de dinero para la empresa.

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

RECOMENDACIÓN: El jefe de área y el personal encargado de la custodia y almacenamiento de mercadería al saber lo muy fluctuante que es el clima en la zona, deben de prever que los productos susceptibles como cemento, drywall, triplay, entre otros; sean almacenados bajo techo y sin exposición, o sobre pallets de madera para evitar la humedad.

DEFICIENCIA N° 6: NO SE HAN ASIGNADO FUNCIONES RESPECTO AL MANEJO DEL KARDEX Y LA CUSTODIA DE MERCADERÍA.

CONDICIÓN: Al aplicar el cuestionario se observa que los trabajadores no tienen asignada funciones respecto al manejo del Kardex y la custodia de la mercadería.

CRITERIO: De acuerdo con la norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma. Además, la norma ISO 20000 asegura que la implementación de las TI dentro de las empresas tiene que cubrir las necesidades del negocio y generar una mejora continua dentro de la entidad.

CAUSA: La ausencia de un manual donde se delimiten funciones y procedimientos a seguir hace que no se tenga asignadas tareas específicas dentro de este procedimiento.

EFECTO: Cualquier trabajador del área puede realizar la función del manejo del Kardex, ya que no se tiene asignada a unas personas en específico para realizar esta función, esto puede conllevar un mal manejo de la información por parte de los colaboradores respecto al inventario de la mercadería. Así mismo al no tener personal que se encargue de custodiar la mercadería la empresa se encuentra vulnerable frente al robo de las mismas.

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

RECOMENDACIÓN: El gerente o jefe de área debe delegar funciones a una persona en particular dentro del área de compras para que sea la encargada del manejo del Kardex y así evitar un mal uso de la información que se registra en el sistema.

DEFICIENCIA N° 7: LA MERCADERÍA NO CUENTA CON UN SEGURO FRENTE A SINIESTROS O ROBOS.

CONDICIÓN: Al aplicar el cuestionario al personal responsable del área de compras se consultó si contaban con una póliza de seguro, e indicaron que la empresa no cuenta con una póliza de seguros frente a siniestros o robos. Además de ellos se solicitó la póliza de seguros contra eventuales siniestros.

DOCUMENTO		RESULTADOS		
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO EXAMINADO	La empresa cuenta con este documento		COMENTARIO Y ANÁLISIS
		SI	NO	
8	Pólizas de seguro		X	Las mercaderías no se encuentran aseguradas ante un eventual siniestro

RELACION DEL PERSONAL DE COMPRAS			
¿La mercadería cuenta con un seguro contra siniestros o robos?			
		SI	NO
Trabajador N° 1	Jefe de compras		X
Trabajador N° 2	Asistente de compras		X
Trabajador N° 3	Auxiliar de compras		X

CRITERIO: Al respecto, la norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

CAUSA: No tienen contratado una póliza frente a siniestros o robos por falta de iniciativa de la gerencia; esta es una herramienta que nos protege de posibles imprevistos que posteriormente se traduciría en pérdidas de bienes o pérdida de ingresos, que afectarían a la productividad de la empresa.

EFFECTO: En caso llegue a existir un siniestro o robo de la mercadería, esto afectaría gravemente a la empresa, ya que no contaría con existencias para su venta, por lo tanto, perdería clientes, además de la pérdida del dinero invertido generaría una baja de rentabilidad.

RECOMENDACIÓN: El gerente debe contratar una póliza de seguro frente a siniestros o robos, cotizando las diferentes compañías de seguros y optar por la más adecuada, debido a que la compra de mercadería es muy fundamental y crucial en una empresa comercial, ya mencionado en el párrafo anterior, al ocurrir un robo o siniestro, no solo se pierde la mercadería adquirida, sino el dinero invertido, eso trae consigo un estancamiento del flujo económico.

PROCESO: Pago a proveedores

DEFICIENCIA N° 8: PAGOS SIN BANCARIZACIÓN

CONDICIÓN: Se solicito los medios de pago a través de la ficha de análisis documental y se pudo encontrar que en muchas ocasiones no se bancarizan los pagos que exceden el monto mínimo, en este caso es S/. 3,500.

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

N° de Factura	Proveedor	Descripción	Monto	Forma de pago
E001-20	Ladrillera ABC	Ladrillos de arcilla	S/ 3850.00	Efectivo
E001-229	KAPOL IMPORT	Artículos de ferretería	S/ 4370.00	Efectivo
E001-46	Ladrillera ABC	Ladrillos de arcilla	S/ 3850.00	Efectivo

CRITERIO: La norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

CAUSA: La empresa no tiene conocimiento de las consecuencias tributarias que puede acarrear el no bancarizar sus operaciones que exceden el monto permitido.

EFFECTO: El hecho de no bancarizar sus operaciones puede traer consecuencias tributarias al momento del pago de impuestos, pérdida del crédito fiscal, así como también el impuesto a la renta, y por lo tanto pago de multas e intereses.

RECOMENDACIÓN: El gerente en conjunto con el jefe del área de compras deberán asegurarse estrictamente que todos los pagos que superen el monto de S/. 3500 deberán ser bancarizados y ser acreditado con medio de pago.

DEFICIENCIA N° 9: SE PAGA POR ADELANTADO A LOS PROVEEDORES

CONDICIÓN: Mediante la ficha de análisis documental se revisó cierta cantidad de

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

facturas de pago, las cuales algunas representa pagos por adelantado a los proveedores, pero dicha mercadería llegó después del plazo establecido y en algunos casos no llegó hasta la fecha.

Mercadería	Proveedor	Fecha pactada de entrega	Fecha de recepción	Situación
Productos e implementos de seguridad	Cousin Import SAC	14/06/2021	05/07/2021	Fuera de plazo
Drywall	Mavegsa Drywall SAC	26/06/2021	No llegaron	Se canceló el pedido
Calaminas	Yohersa Yoshimoto Hermanos SAC	10/09/2021	07/09/2021	Conforme
Tubos galvanizados	Yohersa Yoshimoto Hermanos SAC	23/09/2021	11/10/2021	Fuera de plazo

CRITERIO: La norma internacional de calidad ISO 9004:2000, en su apartado numero 4 plantea que el éxito de una organización radica en la implementación de un sistema que mejore de manera continua la eficiencia y eficacia del desempeño de la entidad de acuerdo a las necesidades de las misma.

CAUSA: Debido a que este proceso no cuenta con un manual en el cual estén delimitados los pasos y políticas a seguir, es que en algunos casos se han hecho pagos por adelantados a proveedores sin ningún contrato de por medio que establezcan plazos de entrega de los productos.

Continuación de Anexo N° 10: Deficiencias encontradas

EFECTO: Realizar un pago parcial a los proveedores antes de que se haga entrega de la mercadería puede ocasionar que no llegue en la fecha pactada o en el peor de los casos que la mercadería nunca llegue al establecimiento, y por ende se pierdan ventas.

RECOMENDACIÓN: El gerente en conjunto con el jefe del área de compras deberán establecer un manual para este procedimiento dentro del cual se debe estipular que se realice un contrato entre proveedor y cliente donde estipule la fecha máxima de entrega de mercadería, de lo contrario se sancionaría el retraso de la llegada de mercadería al establecimiento.

Anexo N° 11: Informe de auditoría al proceso de compra de mercadería**INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO DE COMPRA DE
MERCADERÍA, EJERCICIO ECONÓMICO 2021****I. INTRODUCCIÓN**

La empresa Comercial Cobra S.A.C., ha decidido la ejecución de una auditoría operativa coordinada al área de compras, siendo esta área el objeto de estudio. Así mismo se decidió que esta acción de control se realizara bajo un enfoque de auditoría de operativa.

De esta manera, en la etapa de planificación de la auditoría, se establecieron como objetivos emitir opinión independiente sobre la eficiencia, eficacia, economía del área de compras de la empresa Comercial Cobra SAC. durante la gestión del periodo 2021.

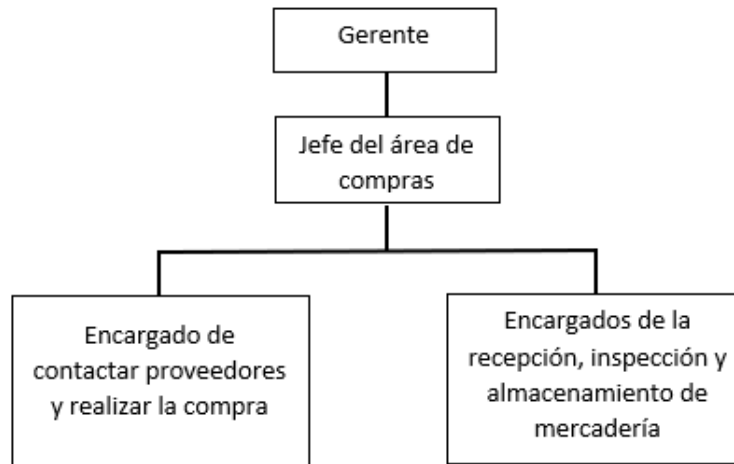
El alcance del examen comprenderá la evaluación y análisis de cada subproceso del área de compras en la empresa Comercial Cobra SAC. por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, aplicando para el efecto las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), criterios, metodología y orientaciones contenidas en dicha norma. Dicho examen se realizará en los ambientes de la empresa situada en Av. Ignacia Velázquez s/n Moyobamba.

II. DESCRIPCIÓN Y PROBLEMÁTICA DE LA MATERIA A EXAMINAR**2.1. Descripción de la materia a examinar**

La materia presente a examinar es el proceso de compras, distribuido en cuatro sub procesos que corresponden: Requerimiento de compras de mercadería; selección de proveedores para la compra de mercadería, recepción, inspección y almacenamiento de mercadería; y pago a proveedores.

En este proceso están involucrados cuatro colaboradores, descritos en la ilustración:

Continuación de Anexo N° 11: Informe de auditoría al proceso de compra de mercadería



Fuente: La empresa

PREGUNTA Y OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

2.2. Pregunta de la auditoría

¿El proceso de compras de la empresa Comercial Cobra SAC, es eficiente, eficaz y económico?

2.3. Objetivos de auditoría

Emitir opinión independiente sobre la eficiencia, eficacia, economía del área de compras de la empresa Comercial Cobra SAC. durante la gestión del periodo 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE ANÁLISIS

El método de análisis que usa en la auditoría es el método cualitativo.

3.2. HERRAMIENTAS PARA EL PRO DE INFORMACIÓN

Continuación de Anexo N° 11: Informe de auditoría al proceso de compra de mercadería

Para el recojo de datos de la auditoría se usa los instrumentos como el cuestionario de control interno, así como también una ficha de análisis documental.

IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Los análisis y resultados se muestran en el capítulo tres (3) del presente estudio.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que la empresa no cuenta con un manual que describa los sub procesos de requerimiento de mercadería; proceso de selección de proveedores; proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería; y pago a proveedores.

Se concluye que no existe una correcta distribución de información a través de informes en el área de compras y gerencia.

Se concluye que existen inconsistencias en el Kardex y las existencias físicas en almacén.

Se concluye que la empresa adquirió productos de baja calidad y precio a fin de generar ahorros en sus compras de mercadería, no siendo de preferencia por los clientes, quedando sin darle salida a esta mercadería.

Se concluye que el área encargada no tiene un correcto almacenamiento de mercadería, por lo que ciertos productos se echan a perder debido a los factores climatológicos de la zona.

Se concluye que no se han asignado las funciones específicas a los trabajadores tanto para el manejo del Kardex como para la custodia de las mercaderías, esto se debe a la carencia del manual dentro de este proceso.

Continuación de Anexo N° 11: Informe de auditoría al proceso de compra de mercadería

Se concluye que la mercadería no cuenta con su seguro frente a siniestros y robos que los proteja de imprevistos que puedan ocurrir; debido a que la mercadería de una empresa comercial es muy fundamental para el desarrollo de sus operaciones.

Se concluye que la empresa realiza pagos sin bancarización de montos superiores a S/ 3500.00 soles a ciertos proveedores, sin conocer las consecuencias tributarias que podría ocasionar la no bancarización.

Se concluye que la empresa paga por adelantado a ciertos proveedores por la compra de mercadería, quedando pactado una fecha de entrega de los productos, pero estas llegan fuera de plazo de lo pactado, o en algunas ocasiones no llegaron, debido a que no realizan un contrato donde se estipulen cláusulas como fecha máxima de entrega de la mercadería.

VI. RECOMENDACIONES

La gerencia debe elaborar y aplicar un manual que describa el proceso de requerimiento de mercadería; proceso de selección de proveedores; proceso de recepción, inspección y almacenamiento de mercadería; y proceso de pago a proveedores; que permitirá a los trabajadores a tener una alineación correcta al momento de realizar sus operaciones, y así evitar cometer errores.

El gerente general debe elaborar y aplicar políticas de información para formalizar la comunicación entre las áreas responsables del requerimiento de mercadería, para que esta información sea efectiva y exista una mejor organización dentro de la empresa.

Continuación de Anexo N° 11: Informe de auditoría al proceso de compra de mercadería

El jefe del área de compras tiene que corroborar su Kardex con sus existencias físicas en almacén antes de solicitar requerimientos de mercaderías, de lo contrario esto generaría el sobre stock y posibles vencimientos de sus productos almacenados no registrado.

El gerente en conjunto con el área de ventas siempre debe optar por elegir aquellos proveedores que le ofrezcan la mejor mercadería de calidad sabiendo que es de preferencia para los clientes, para así evitar que la mercadería se estanque, no se vendan y se venzan.

El jefe de área y el personal encargado de la custodia y almacenamiento de mercadería al saber lo muy fluctuante que es el clima en la zona, deben de prever que los productos susceptibles como cemento, drywall, triplay, entre otros; sean almacenados bajo techo y sin exposición, o sobre pallets de madera para evitar la humedad.

El gerente o jefe de área debe delegar funciones a una persona en particular dentro del área de compras para que sea la encargada del manejo del Kardex y así evitar un mal uso de la información que se registra en el sistema.

El gerente debe contratar una póliza de seguro frente a siniestros o robos, cotizando las diferentes compañías de seguros y optar por la más adecuada, debido a que la compra de mercadería es muy fundamental y crucial en una empresa comercial, ya mencionado en el párrafo anterior, al ocurrir un robo o siniestro, no solo se pierde la mercadería adquirida, sino el dinero invertido, eso trae consigo un estancamiento del flujo económico.

Continuación de Anexo N° 11: Informe de auditoría al proceso de compra de mercadería

El gerente en conjunto con el jefe del área de compras deberá asegurarse estrictamente que todos los pagos que superen el monto de S/. 3500 deberán ser bancarizados y ser acreditado con medio de pago.

El gerente en conjunto con el jefe del área de compras deberá establecer un manual para este procedimiento dentro del cual se debe estipular que se realice un contrato entre proveedor y cliente donde estipule la fecha máxima de entrega de mercadería, de lo contrario se sancionaría el retraso de la llegada de mercadería al establecimiento.

Anexo 12: Facturas sin bancarización

Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario
7000.00	UNIDAD	LADRILLOS DE ARCILLA	0.55

Valor de Venta de Operaciones Gratuitas :	S/ 0.00	Sub Total Ventas :	S/ 3,850.00
		Anticipos :	S/ 0.00
		Descuentos :	S/ 0.00
		Valor Venta :	S/ 3,850.00
		ISC :	S/ 0.00
		IGV :	S/ 0.00
		Otros Cargos :	S/ 0.00
		Otros Tributos :	S/ 0.00
		Monto de redondeo :	S/ 0.00
		Importe Total :	S/ 3,850.00

● I: TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y 00/100 SOLES

Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.

cancelado



Comercial Cobra

para mí ▾

19:23 (hace 2 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buenas noches, la forma de pago de la factura E001-20 fue en efectivo.



El jue, 16 jun 2022 a la(s) 18:44, Ckriss Alex Camacho Mori (calexcamacho.18@gmail.com) escribió:

Buenas tardes Sra. [redacted] encargada del área de compras de la empresa Comercial Cobra S.A.C., mediante la presente solicito información de modalidad de pago de la factura electrónica E001-20 de su proveedor [redacted].

Att. Ckriss Alex Camacho Mori

Continuación del anexo 12: Facturas sin bancarización

<p>P J R</p>			<p>FACTURA ELECTRONICA RUC: 10010470388 E001-46</p>	
Fecha de Emisión	: 10/12/2021			
Señor(es)	: COMERCIAL COBA S.A.C.			
RUC	: 20572104517			
Dirección del Cliente	: AV. IGNACIA VELASQUEZ S/N FONAVI 2 COSTADO DE FERRETERIA MAZONAS SAN MARTIN-MOYOBAMBA- MOYOBAMBA			
Tipo de Moneda	: SOLES			
Observación				
Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario	
7000.00	UNIDAD	LADRILLOS DE ARCILLA	0.55	
Valor de Venta de Operaciones Gratuitas		: \$/ 0.00		
<p>●: TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y 00/100 SOLES</p>		Sub Total Ventas	: \$/ 3,850.00	
		Anticipos	: \$/ 0.00	
		Descuentos	: \$/ 0.00	
		Valor Venta	: \$/ 3,850.00	
		ISC	: \$/ 0.00	
		IGV	: \$/ 0.00	
		Otros Cargos	: \$/ 0.00	
		Otros Tributos	: \$/ 0.00	
Monto de redondeo	: \$/ 0.00			
		Importe Total	: \$/ 3,850.00	
<p><i>Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.</i></p>				

~~cancelado~~

Comercial Cobra para mí ▾ 19:25 (hace 2 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buenas noches, la forma de pago de la factura E001-46 fue en efectivo.

...

El jue, 16 jun 2022 a la(s) 18:43, Ckriss Alex Camacho Mori (calexcamacho.18@gmail.com) escribió:

Buenas tardes Sr. [REDACTED], encargada del área de compras de la empresa Comercial Cobra S.A.C., mediante la presente solicito información de modalidad de pago de la factura electrónica E001-46 de su proveedor [REDACTED].

Att. Ckriss Alex Camacho Mori