

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“LA AUDITORIA OPERATIVA EN EL PROCESO DE  
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DOKUMENTA  
SOLUCIONES, 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autoras:**

Sara Gricelda Bardales Valdivia  
Lizbeth Jesenia Velasquez Angulo

**Asesor:**

MCs. CPCC. Melva Linares Guerrero  
<https://orcid.org/0000-0002-7377-423X>  
Cajamarca - Perú

**JURADO EVALUADOR**

|                           |                                    |                 |
|---------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 1<br>Presidente(a) | <b>SINDULFO JAVIER DIAZ ANGULO</b> | <b>43920437</b> |
|                           | Nombre y Apellidos                 | Nº DNI          |

|          |                                     |                 |
|----------|-------------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | <b>ISPILCO BOLAÑOS SEGUNDO JOSE</b> | <b>26731482</b> |
|          | Nombre y Apellidos                  | Nº DNI          |

|          |                               |                 |
|----------|-------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | <b>JOBETH VARGAS FIGUEROA</b> | <b>43891748</b> |
|          | Nombre y Apellidos            | Nº DNI          |

**TABLA DE CONTENIDO**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| JURADO EVALUADOR                      | 2  |
| DEDICATORIA                           | 3  |
| AGRADECIMIENTO                        | 4  |
| TABLA DE CONTENIDO                    | 5  |
| ÍNDICE DE TABLAS                      | 6  |
| ÍNDICE DE FIGURAS                     | 7  |
| ANEXOS                                | 8  |
| RESUMEN                               | 9  |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN              | 10 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA              | 32 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS              | 37 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 54 |
| REFERENCIAS                           | 58 |
| ANEXO                                 | 64 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Deficiencia de control interno.....            | 37 |
| Tabla 2 Matriz de seguimiento de recomendaciones ..... | 38 |
| Tabla 3 Plan de auditoria .....                        | 42 |
| Tabla 4 Equipo auditor .....                           | 42 |
| Tabla 5 Programa de Auditoría Operativa.....           | 43 |
| Tabla 6 Hallazgos de Auditoria .....                   | 45 |
| Tabla 7 Matriz de recomendacionesa .....               | 53 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Imágen 1 Mapa de procesos .....                                 | 40 |
| Imágen 2 Flujograma de Procesos de las cuentas por cobrar ..... | 41 |
| Imágen 3 Ubicación de empresa. ....                             | 65 |
| Imágen 4 Organigrama de la empresa Dokumenta Soluciones .....   | 67 |

## ANEXOS

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Anexo 1 Auditoria Operativa .....      | 64 |
| Anexo 2 Papel de trabajo 1 .....       | 79 |
| Anexo 3 Papel de trabajo 2 .....       | 80 |
| Anexo 4 Papel de Trabajo 3 .....       | 81 |
| Anexo 5 Papel de Trabajo 4 .....       | 82 |
| Anexo 6 Papel de Trabajo 5 .....       | 83 |
| Anexo 7 Papel de Trabajo 6 .....       | 84 |
| Anexo 8 Papel de Trabajo 7 .....       | 85 |
| Anexo 9 Papelde Trabajo 8 .....        | 86 |
| Anexo 10 Papel de Trabajo 9 .....      | 87 |
| Anexo 11 Papel de Trabajo 10.....      | 88 |
| Anexo 12 Reconocimiento de deuda ..... | 89 |
| Anexo 13 Memorandum n° 022-2022 .....  | 90 |
| Anexo 14 Política crediticia .....     | 91 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Analizar de qué manera la auditoria operativa incide en el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Dokumenta Soluciones, período 2020, para tal fin se realizó una investigación de tipo básica, de enfoque cualitativo, asimismo, se desarrolló un diseño no experimental, descriptiva de corte longitudinal; además, la población y muestra estuvo conformada por la totalidad de los expedientes por cobrar del período 2020; también, se utilizó como técnicas al análisis documental y la encuesta, para finalmente obtener el siguiente resultado: la auditoria operativa incide positivamente en el proceso de cuentas por cobrar, esto es vertido con el 80 % del grado de avance de las recomendaciones dadas, como la confirmación de los montos adeudados a través de las conciliaciones con los clientes, las ventas son generadas con comprobantes aceptados tributariamente por la sunat, también, se diseñó las políticas crediticias, capacitación al personal y verificación de los expedientes que sustentan los créditos; concluyendo que la planificación, ejecución, informe y recomendaciones, son parte importante en el desarrollo de la auditoria operativa en las cuentas por cobrar, porque fueron un engranaje primordial para conseguir el objetivo principal planteado determinar la incidencencia en el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Dokumenta Soluciones, período 2020.

**PALABRAS CLAVES:** Auditoria operativa, cuentas por cobrar, hallazgos de auditoria.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## REFERENCIAS

- Acosta Padilla, C., Benavides Echevarria, I. E., & Lozada Orejuela, M. C. (2017). *Auditoría financiera aplicada a los sectores público y privado*. Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10204/1/Auditoria%20Financiera%20aplicada%20a%20los%20sectores%20p%C3%BAblico%20y%20privado.pdf
- AgendraPro. (2021). *Qué son y cuáles son las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar*. Obtenido de <https://blog.agendapro.com/centros-de-estetica/que-son-y-cuales-son-las-cuentas-por-cobrar-y-las-cuentas-por-pagar>
- Arévalo, M. (2020). Cómo realizar la evaluación del sistema del control interno. *Opirani*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/como-realizar-la-evaluacion-del-sistema-del-control-interno>
- Atradius. (2018). América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas. Obtenido de <https://group.atradius.com/documents/atradius-payment-practices-barometer-americas-2018-ppbamesmx01.pdf>
- AUDITBRAIN. (2022). *Procedimiento correcto para la auditoría interna*. Obtenido de <https://auditbrain.com/fases-de-la-auditoria-interna/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Matriz de resultados*. Obtenido de <https://cursos.iadb.org/es/indes/pla/matriz-de-resultados>
- Ben, C. (2021). Programa de auditoría o plan de auditoría. Obtenido de <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Programa-de-auditoria-o-plan-de-auditoria>
- Castellnou, R. (2021). Identificar y elaborar el mapa por procesos de la empresa. *Emburse Captio*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/identificar-y-elaborar-el-mapa-de-procesos-de-la-empresa>
- Castro, J. (2021). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. Obtenido de <https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Chavez Fernandez, Y., & Loconi Leon, J. K. (2018). *Evaluación de las cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL\_ChavezFernandezYsela\_LoconiLeonJenny.pdf
- Chuquizuta Vera, K. R., & Oncoy Cordova, M. A. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de*

- Los Olivos*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima. Obtenido de <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/122>
- Coello España , A. M., & Guaranda Cochea , I. L. (2019). *Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación Ecuador*. Universidad San Gregorio de Portoviejo, Manaví. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicglcfindmkaj/http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/COELLO%20Y%20GUARANDA%20TESIS%20AUD.pdf>
- Colegio de Contadores Públicos de Guadalajara. (2017). *Cuentas por Cobrar*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicglcfindmkaj/https://ccpudg.org.mx/wp-content/uploads/011-Boletin-Comision-NIF-CCPUDG-CUENTAS-POR-COBRAR.pdf>
- Contraloría General de la República. (2020). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Lima. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicglcfindmkaj/https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control\\_posterior/Texto\\_Integrado\\_del\\_Manual\\_de\\_Auditoria\\_Financiera\\_25-02-2021.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicglcfindmkaj/https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control_posterior/Texto_Integrado_del_Manual_de_Auditoria_Financiera_25-02-2021.pdf)
- Debitoor. (2017). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/cuentas-por-cobrar>
- Delgado Ríos, G. (2017). *La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las PYMES del área textil en el Centro de Gamarra*. Lima, Perú. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicglcfindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/230584208.pdf>
- Deloitte. (2017). COSO Evaluación de Riesgos. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicglcfindmkaj/https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- Editorial Grudemi . (2018). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>
- Editorial Grudemi. (2022). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>
- ESAN. (2017). *La política de créditos de una entidad financiera*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,y%20las%20condiciones%20de%20cr%C3%A9dito.>
- Florian Caro, C. E. (2018). *La auditoría, origen y evolución*. Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicglcfindmkaj/https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>

- Gestión. (2022). *Management y empleo* . Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Giraldo Henao, E., & Rico Betancur, L. M. (2018). *Propuesta para el diseño de políticas y procedimientos para la asignación de créditos y gestión de cartera en la empresa Agregados del Norte*. Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfendmkaj/<https://core.ac.uk/download/pdf/51194686.pdf>
- Guevara Polo, E. D. (2020). *Cuentas por cobrar comerciales terceros de la empresa Tecnimotos R- R EIRL*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfendmkaj/<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6701/Guevara%20Polo%20Eduard%20Deivis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfendmkaj/<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Londoño Salazar, D. (2021). *Centro de Administracion de documentos* . Obtenido de <https://sites.google.com/site/cadlfrm/recepcion>
- Ludeña, J. A. (2021). Programa de Auditoría. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/programa-de-auditoria.html>
- Manrique Plácido, J. M. (2019). *Introducción a la auditoría*. Chimbote, Perú: Ediciones Carolina. Obtenido de [www.repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/](http://www.repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/)
- Marquina Mantilla, A. N., & Morales Silva, A. A. (2017). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul EIRL*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfendmkaj/<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12363/Marquina%20Mantilla%2c%20Ayde%20Noemi%20-%20Morales%20Silva%2c%20Arisa%20Arelis.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- MarulandaTobón, L. E. (2017). Hallazgos de Auditoría. *Encuentro Nacional de Contralores*. Obtenido de [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Münch, L. (2018). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico, México: Pearson Educación. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfendmkaj/<https://www.auditorlider.com/wp->

content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf

Muntane Relat, J. (2018). Introducción a la investigación básica. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica](https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica)

Mutua Universal. (2020). Evaluación de Riesgos. Obtenido de [https://www.mutuauniversal.net/flippingbooks/16/data/downloads/16\\_eval\\_riesgos.pdf](https://www.mutuauniversal.net/flippingbooks/16/data/downloads/16_eval_riesgos.pdf)

Normas Internacionales de Información Financiera. (2018). *NIF*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?q=normas+internacionales+de+informacion+financiera+cuentas+por+cobrar&biw=1280&bih=608&sxsrf=ALiCzsapLFSVNXQvB3pRH-SInD-fHwt-lw%3A1662734585604&ei=-VAbY6u4JJjaptQPpNy-uAU&oq=normas+internacionales+de+informaci%C3%B3n+finan>

Ortega Salavarría, R., Pacherrres Racuay, A., & Días Romero, R. (2017). *Dinámica Contable dregistro y casos práctivos*. Lima: Tinco S.A. Obtenido de [https://www.academia.edu/39406246/Din%C3%A1mica\\_Contable\\_Registro\\_y\\_Casos\\_Pr%C3%A1cticos](https://www.academia.edu/39406246/Din%C3%A1mica_Contable_Registro_y_Casos_Pr%C3%A1cticos)

Perez, M. M. (2020). Tipos y fases generales de una auditoría. Obtenido de [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/tipos-y-fases-de-una-auditoria](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/tipos-y-fases-de-una-auditoria)

Restrepo Medina, M. A. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/818/81857786009/html/#:~:text=Los%20hallazgos%20de%20auditor%C3%ADa%20son,a%20trav%C3%A9s%20de%20las%20auditor%C3%ADas.>

Rivera Montes, K. J. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S empresa Pharmacid S.A.S*. Universidad de La Salle, Bogota. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica)

Rojas Idrogo , J. K., & Vásquez Leiva, Y. J. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la eps sedacaj sa en la ciudad de cajamarca*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12368>

Romero Arévalo , A. E., & Silva Almeida , J. V. (2019). *Auditoría operativa al proceso de cobranza de la escuela particular Demetrio Aguilera Malta*. Universidad San Gregorio, Manavía, Ecuador. Obtenido de <chrome->

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1451/1/ROMERO%20-%20SILVA%2020-02-2020.pdf

Rosario Jacinto. (2021). *Wiki Culturalia*. Obtenido de <https://edukavital.blogspot.com/2015/07/significado-de-solicitud-de-credito.html>

Rosas Samillán, A. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ICONTEC del Perú S.R.L.* Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1728/Rosas%20Samill%20a1n%20Alexandra%20Rubi%20y%20Ochante%20Sanchez%20Katherine%20Norma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RSM Global. (2018). *Características de la auditoría operativa*. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>

Ruiz Huaman , Y. (2020). *La auditoría operativa y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A.* Lima. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1612/TESIS%20%20RUIZ%20HUAMAN%20YOYANNY%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Galán, J. (2018). *Eficiencia. Ecomipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>

Sánchez Galan, J. (2020). *Auditoría Operativa. Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-operativa.html>

Sánchez Gómez, A. (2020). *Definición genérica de auditoría y sus etapas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>

Slosse, C. A., Gordicz, J. C., Gamondés, S., & Tuñez , F. (2017). *Ausitoría*. Thomson Reuters. Obtenido de <https://filadd.com/doc/auditoria-3ed-slosse-usuario-pdf-auditoria>

Solano , D. L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Universidad Peruana de los Andes, Lima, Perú. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1>

Sotomayor Gonzáles, R. (2017). *Evaluación del control interno y sus componentes en la auditoría de estados financieros. Contaduría Pública*. Obtenido de

<https://contaduriapublica.org.mx/2015/09/01/evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros/>

Sotomayor, A. A. (2018). *Auditoría administrativa proceso y aplicación*. Mexico, Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A.

Stoner, J. (2017). *Proceso Administrativo*. Mexico: Pretince Hall. Obtenido de [http://crecea.uag.mx/aprender/su\\_ejemplos.htm#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20forma,alcanzar%20las%20metas%20que%20desean](http://crecea.uag.mx/aprender/su_ejemplos.htm#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20forma,alcanzar%20las%20metas%20que%20desean).

Torres, I. (2021). Programa de Auditoria. Obtenido de <https://iveconsultores.com/programa-auditoria-y-plan-de-auditoria/>

Vargas, F. (2020). Etapas de una auditoría. Obtenido de <https://www.crowe.com/ve/insights/etapas-de-una-auditoria>

Villarroel Gonzales, E. F. (2018). *Auditoría Operativa*. Universidad Central, Bogota, Colombia. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)