



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA AL
PROCESO COMERCIAL Y SU IMPACTO EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SIDERÚRGICA
EMMANUEL S.A.A. LIMA -2015”

Tesis para optar el título profesional de:
Contador Público

Autor:

Br. Chanel Jara Sobrados

Asesor:

CPC Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Justificación.....	2
1.3.1. <i>Justificación Teórica</i>	3
1.3.2. <i>Justificación Aplicación o Práctica</i>	3
1.3.3. <i>Justificación Valorativa</i>	4
1.3.4. <i>Justificación Académica</i>	4
1.4. Limitaciones	4
1.5. Objetivos	4
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases Teóricas	9
2.2.1. <i>Rentabilidad</i>	9
2.2.2. <i>Auditoría</i>	12
2.2.3. <i>Clasificación de las técnicas de Auditoría</i>	14
2.2.4. <i>Clasificación de los procedimientos de auditoría</i>	16
2.2.5. <i>Auditoría Operativa u Ocupacional</i>	18
a. <i>Definición</i>	18
b. <i>Objetivos</i>	18
c. <i>Ventajas</i>	18
d. <i>Etapas de auditoría</i>	19
e. <i>Proceso</i>	23
2.2.6. <i>Control interno – COSO</i>	24
a. <i>Definición</i>	24
b. <i>Componentes de control interno</i>	25
2.2.7. <i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – NAGAS</i>	30
2.3. Definición de términos básicos	34
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	35
3.1. Formulación de la hipótesis	35
3.2. Operacionalización de variables	35
CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS	37
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	37
4.2. Material	37
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	37

4.2.2.	<i>Población</i>	37
4.2.3.	<i>Muestra</i>	38
4.3.	<i>Métodos</i>	39
4.3.1.	<i>Técnicas de recolectar, procesar y analizar datos</i>	39

CAPÍTULO 5. LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO COMERCIAL Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SIDERÚRGICA EMMANUEL S.A.A. LIMA - 2015.40

5.1.	Situación actual al proceso comercial.....	41
5.1.1.	<i>Organigrama</i>	41
5.1.2.	<i>Flujograma</i>	42
5.1.3.	<i>Estados Financieros de la Empresa Siderúrgica EMMANUEL SAA</i>	43
5.1.3.1.	<i>Estado de Resultados Integrales</i>	43
5.1.3.2.	<i>Estado de Situación Financiera</i>	44
5.1.3.3.	<i>Resultado del Diagnóstico Inicial</i>	46
5.2.	Planificación de la auditoría operativa al proceso comercial.....	47
5.2.1.	<i>Plan de trabajo</i>	47
5.2.2.	<i>Matriz de Riesgos</i>	47
5.2.3.	<i>Programa de Trabajo</i>	49
5.3.	Ejecución de la Auditoría operativa al proceso comercial.....	50
5.3.1.	<i>Inicio de la Auditoría</i>	50
5.3.2.	<i>Solicitud de Reunión de Apertura – Correo Electrónico</i>	50
5.3.3.	<i>Reunión de Apertura con el Gerente Comercial - Entrevista</i>	50
5.3.4.	<i>Ejecución del Programa de auditoría</i>	51
5.3.4.1.	<i>Pedido de venta</i>	51
5.3.4.2.	<i>Precios de venta</i>	52
5.3.4.3.	<i>Órdenes de Ventas</i>	58
5.3.4.4.	<i>Notas de Crédito</i>	68
5.3.4.5.	<i>Representantes Comerciales</i>	74
5.3.4.6.	<i>Informe de Auditoría</i>	75

CAPÍTULO 6. RESULTADOS77

6.1.	Evaluación de la rentabilidad de la Empresa Siderúrgica EMMANUEL con ratios económico-financieros y análisis de las deficiencias detectadas:.....	77
6.1.1.	<i>Comparación de los EE.FF. antes y después de la auditoría</i>	77
6.1.2.	<i>Observaciones Levantadas</i>	79
6.1.3.	<i>Resultados del análisis de los Estados Financieros al finalizar la auditoría operativa</i>	81

CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN82

CAPÍTULO 8. ANEXOS.....86

8.1.	ANEXO N° 01 - Planeamiento de trabajo de la Auditoría Interna.....	86
8.2.	ANEXO N° 02 – Pedidos del sistema – Vs pedidos por fax y por email. (PT-01).....	87
8.3.	ANEXO N° 03 – Inventario físico Vs stock del sistema. (PT-02).....	88
8.4.	ANEXO N° 04 - Política Comercial. (PT-03).....	89
8.5.	ANEXO N° 05 - Monitoreo de la Rentabilidad Diciembre 2014 (PT-04).....	97
8.6.	ANEXO N° 06 – Descuentos concedidos por encima de la Tabla. (PT-05).....	103

8.7.	ANEXO N° 07 – Lista de precios. (PT-06).....	106
8.8.	ANEXO N° 08 – Descuentos indebidos a empresas vinculadas. (PT-07).....	109
8.9.	ANEXO N° 09 – Tabla de descuentos en Notas de Crédito. (PT-15)	110
8.10.	ANEXO N° 10 – Detalle de descuentos indebidos en las notas de crédito. (PT-17)	111
8.11.	ANEXO N° 11 – Reporte de devolución de productos. (PT-18).....	112
8.12.	ANEXO N° 12 – Reporte de reclamos de clientes. (PT-20)	113
8.13.	ANEXO N° 13 – Reporte de comisiones pagadas. (PT-21)	114
8.14.	ANEXO N° 14 – Informe Analítico de Auditoría. (PT-22).....	115
8.15.	ANEXO N° 15 – Relación del informe con el programa de trabajo.	119
8.16.	ANEXO N° 16 – Tablas Ingresadas al Sistema SAP – Correo de Confirmación. (PT-23)	120
8.17.	ANEXO N° 17 – Depósito realizado por la empresa vinculada – COMERCIAL EMMANUEL. (PT-24)	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fases de los procesos	24
Tabla 2: Operacionalización de variables.....	36
Tabla 3: Técnicas de recolectar, procesar y analizar datos.....	39
Tabla 4 : Matriz de Riesgos	48
Tabla 5: Programa de trabajo	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Importaciones de acero de China	1
Ilustración 2: Organigrama de dirección.....	41
Ilustración 3: Organigrama de operación - 1	41
Ilustración 4: Organigrama de operación – 2	42
Ilustración 5: Flujograma.....	43
Ilustración 6: Correo electrónico	50
Ilustración 7: Presentación power point – Rentabilidad.....	55
Ilustración 8: Ventas de Industria y Minería por mes.....	56
Ilustración 9: Tabla de descuentos en Factura.....	56
Ilustración 10: Descuentos indebidos por mes.....	57
Ilustración 11: Descuentos Indebidos - empresas vinculadas	58
Ilustración 12: Procedimiento de rutina	59
Ilustración 13: Tiempo de atención de las órdenes de venta.....	60
Ilustración 14: Motivos de bloqueo en SAP.....	66
Ilustración 15: Lista de clientes bloqueados.....	67
Ilustración 16: Descuentos indebidos - notas de crédito	69
Ilustración 17: Descuentos Indebidos por cliente	70
Ilustración 18: Devolución de productos por mes.....	71
Ilustración 19: Devolución de productos por cliente	71
Ilustración 20: Ingreso de productos a empresa.....	72
Ilustración 21: Reclamos de clientes.....	73
Ilustración 22: Pago de comisiones.....	74

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Estado de Resultados Integrales	44
Cuadro 2: Estado de situación financiera.....	45
Cuadro 3: Reporte de órdenes de ventas atendidas	61
Cuadro 4: Anticipos recibidos	63
Cuadro 5: Anticipos Vs facturación	65
Cuadro 6: Informe ejecutivo	76
Cuadro 7: Estado de resultados Integrales después de la auditoría.....	78
Cuadro 8: Estado de situación financiera después de la auditoría	79

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Rentabilidad sobre las ventas.....	10
Ecuación 2: Rentabilidad sobre el activo.....	11
Ecuación 3: Rentabilidad sobre el patrimonio	11

RESUMEN

En la actualidad las empresas se han visto en la necesidad a contar con un área de Auditoría Interna, siendo los principales responsables de velar por el fiel cumplimiento de los lineamientos estipulados por la compañía, de esta manera los accionistas aseguran la transparencia de las operaciones y la rentabilidad esperada de acuerdo a los objetivos estratégicos definidos.

En la presente investigación realizada a la Empresa Siderúrgica EMMANUEL SAA de la ciudad de Lima, tiene como objeto principal realizar la auditoría operativa al proceso comercial que permitirá conocer el impacto en la rentabilidad de la compañía. Este resultado se obtuvo mediante un diagnóstico realizado antes de la auditoría, con las técnicas de auditoría aplicadas en la planificación, ejecución e informe y con una evaluación final.

Con la evaluación final se logró poner en marcha las recomendaciones y las oportunidades de mejora propuesta por el área de auditoría interna, con la finalidad de administrar los riesgos del proceso, asegurar el resultado y la rentabilidad de la compañía.

Se puede concluir que la auditoría operativa al proceso comercial es de vital importancia para la compañía, ya que mitiga el riesgo de robos sistemáticos, fraudes, colusión, favorecimientos a terceros, etc., de esta manera se asegura la rentabilidad de la compañía.

ABSTRACT

Today companies have seen the need to have an internal audit area, the main responsible for ensuring strict compliance with the guidelines provided by the company, the shareholder thus ensure transparency of operations and the expected return according to the defined strategic objectives.

In the research conducted at the Empresa Siderúrgica EMMANUEL SAA Lima, it had as its main object to perform operational audit business process that will allow us to know the significant impact on the profitability of the company. This result was obtained through a diagnosis made before the audit, the audit techniques applied in the planning, implementation and reporting and a final diagnosis.

The final diagnosis was achieved implement the recommendations and opportunities for improvement proposed by the area of internal audit, in order to manage the risks of the process, ensure the result and profitability of de company.

It can be concluded that the operational audit of the commercial process is vital for the company, as it mitigates the risk systematic theft, fraud, collusion, favoring third parties, etc., so the profitability of the company is secured.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alatrística, G.M.A. (2014). *Red de Conocimientos en Auditoría y Control Interno – AUDITOOL*. <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer> (s.f.)
- Alvin, A.A.; Randal, J.E. & Mark S.B. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral* – Decimo primera Edición. México – México.
- Apaza, M.M. (2010). *Consultor Económico Financiero*. Lima – Perú.
- De la Peña, G.A. (2008). *Auditoría un Enfoque Práctico*. Madrid España.
- Gordicz, Giordano, Servideo, López, Dreispiel, & otros. (1991). *Auditoría un Enfoque Empresarial*. Cordoba – Argentina.
- Llanos, P.S.E. (2013). *La Auditoría operativa y la mejora en el desempeño de la recaudación de ingresos y ejecución de gastos en La Cámara de Comercio y Producción la Libertad*. (Tesis para optar su título de Contado Público). Universidad Privada del Norte (UPN) – Trujillo - Perú.
- Monteza, D.A. (2014). *Auditoría operativa aplicada al área de ventas, en la Empresa Pardo's Chicken Chiclayo, para una mayor eficiencia de sus procesos operativos*. (Tesis para optar su título de Contado Público) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo – Perú.
- Noraida, P.L. (2005). *Auditoría operacional aplicada al departamento de ventas de la empresa ALDREY PUBLICIDAD CA* (Tesis para optar el grado Especialista en Contaduría Mención Auditoría). Universidad Centro Alvarado – Maracaibo – Venezuela
- Pérez, S.P.M. (2007). *De Gerencia.Com*. http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno. 26 de enero.
- Sanchez, B.J.P. (2002). *Análisis Contable*. <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf> (s.f.)
- Sanchez, G.A.R. (2005). *Gestiopolis*. http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno. 07 de octubre.
- Vargas, P.D.N., & Ramírez, M.R.C. (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L*. (Tesis para optar su título de Contado Público) Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO) - Trujillo – Perú