

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Contabilidad y Finanzas



AUDITORÍA INTERNA A LA GESTIÓN DE OTRAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA COMERCIAL

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Contador Público

Jaime Arturo Romero Maya

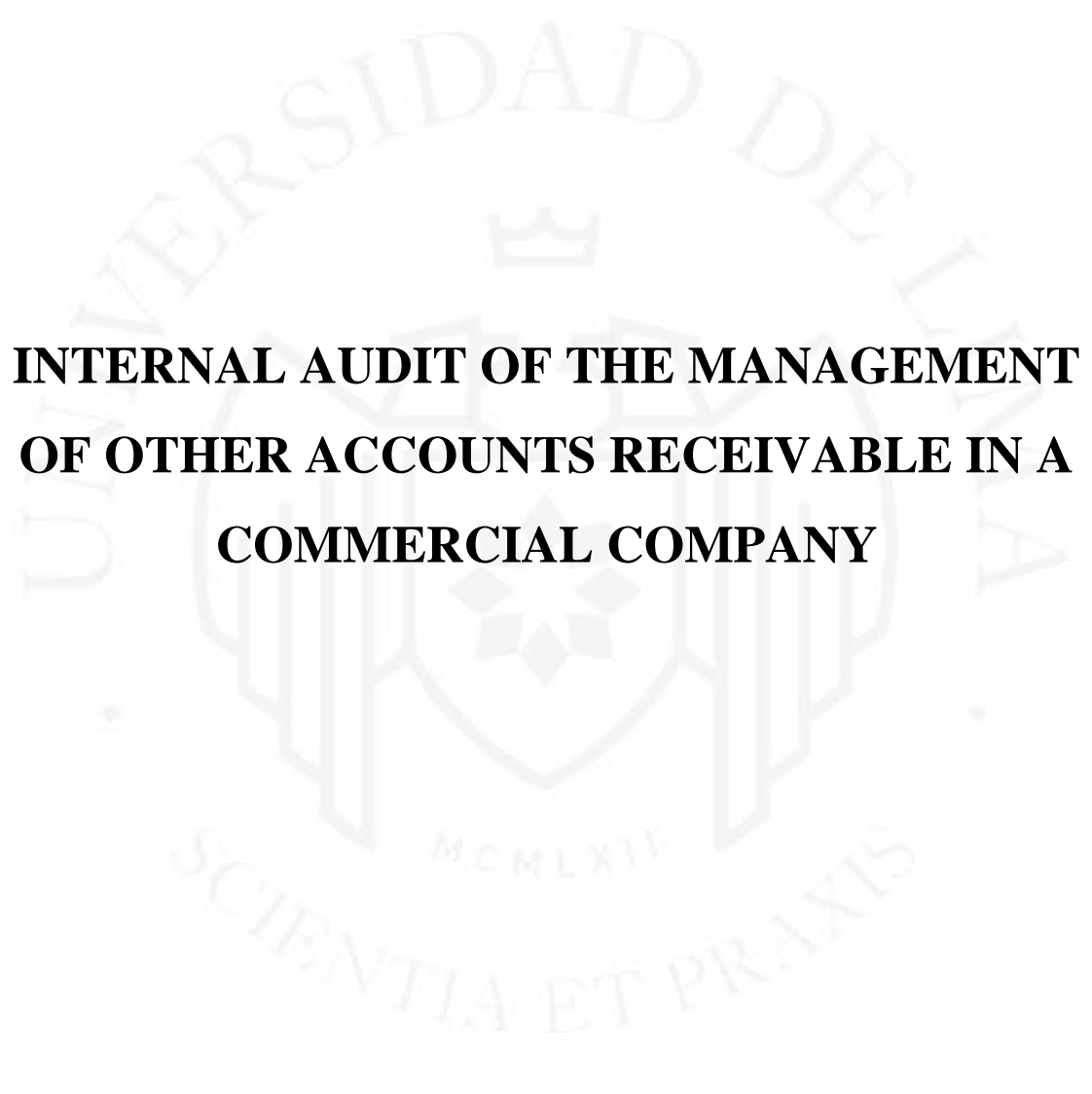
Código 20143192

Asesor

Roberto Enrique Galvez Flores

Lima – Perú

Noviembre del 2024



**INTERNAL AUDIT OF THE MANAGEMENT
OF OTHER ACCOUNTS RECEIVABLE IN A
COMMERCIAL COMPANY**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES Y LIMITACIONES	2
1.1 Antecedentes	2
1.1.1 Identificación e historia de la entidad:	2
1.1.2 Actividad económica:	3
1.1.3 Resultados financieros:	5
1.1.4 Áreas y procesos relacionados al caso:	7
1.1.5 Estructura Organizacional:.....	8
1.2 Limitaciones.....	8
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL CASO.....	10
2.1 Información general del caso:	10
2.2 Detalles del caso:	12
2.2.1 Objetivo general:.....	12
2.2.2 Objetivos específicos:	13
2.2.3 Alcance de la revisión:	13
2.3 Impacto en la entidad:	14
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.....	15
3.1 Estudios previos:	15
3.2 Bases teóricas:.....	18
3.2.1 Auditoría:	18
3.3 Conceptos:.....	21
CAPÍTULO IV: DISEÑO, ANÁLISIS DE DATOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
4.1 Diseño del trabajo y análisis de datos:	27
4.1.1 Planificación de la Auditoría:	27
4.1.2 Ejecución de la Auditoría.....	36
4.2 Discusión y presentación de resultados:	45

4.2.1 Observación N° 1:.....	46
4.2.2 Observación N° 2:.....	47
4.2.3 Observación N° 3:.....	48
4.2.4 Observación N° 4:.....	48
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS.....	56



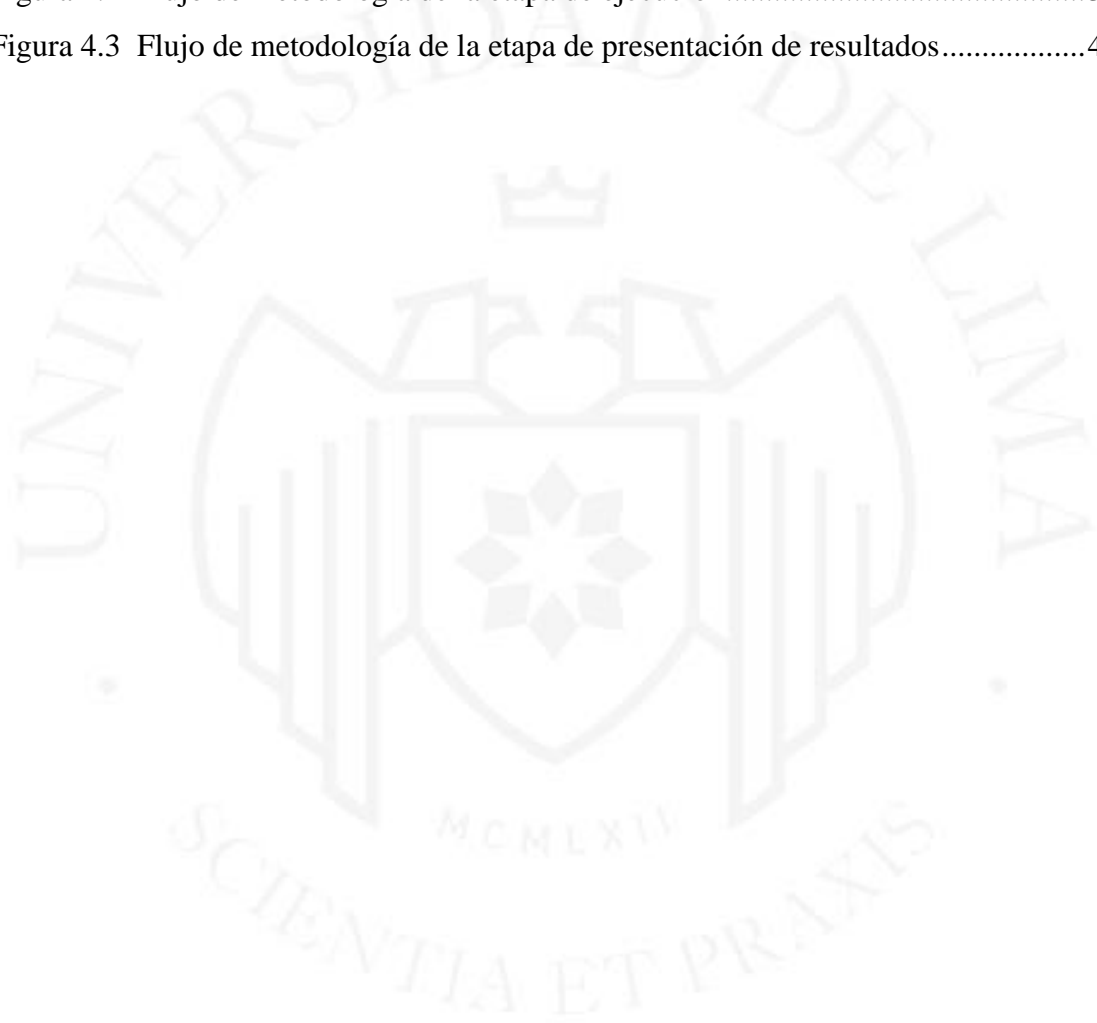
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1	Resultados financieros del 2023 y 2022 de “Hipertiendas NMA S.A.”	7
Tabla 1.2	Limitaciones del trabajo de suficiencia profesional.	9
Tabla 4.1	Subprocesos y riesgos identificados	29
Tabla 4.2	Matriz de Riesgos y Controles	32
Tabla 4.3	Pruebas de control y de detalle	34
Tabla 4.4	Resultados de la prueba de control N° 1	39
Tabla 4.5	Resultados de la prueba de detalle N° 1	41
Tabla 4.6	Resultados de la prueba de detalle N° 2	44
Tabla 4.7	Resumen de observaciones, causas raíz y planes de acción	50



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Estructura organizacional simplificada de "Hipertiendas NMA S.A."	5
Figura 1.2 Ingresos de "Hipertiendas NMA S.A." por formato en el periodo 2023	6
Figura 1.3 Organigrama general de "Hipertiendas NMA S.A."	8
Figura 4.1 Flujo de metodología de la etapa de planificación	27
Figura 4.2 Flujo de metodología de la etapa de ejecución.....	36
Figura 4.3 Flujo de metodología de la etapa de presentación de resultados.....	45



RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo identificar y corregir deficiencias en los controles y procesos internos de una compañía que realiza actividades económicas que van desde la venta de bienes de consumo a personas naturales hasta ventas corporativas a empresas o entidades del estado. A través de una auditoría interna, se evaluó el cumplimiento de los procedimientos internos y se propusieron mejoras para optimizar la gestión de crédito y reducir los riesgos financieros.

El estudio se enfoca en la gestión de Otras Cuentas por Cobrar, vinculadas a las operaciones comerciales de empresa a empresa, y la auditoría abarca el periodo de diciembre de 2023 a febrero de 2024, revisando transacciones corporativas como el alquiler de espacios comerciales y la venta de mercadería. Se evaluaron los procedimientos de asignación de crédito, la gestión de cobranzas y la integridad de los registros contables.

Como resultado se identificaron errores en la evaluación y asignación de líneas de crédito, deficiencias en las gestiones de cobranza, entre otros, que incrementan el riesgo de fraude y de saldos incobrables. Asimismo, se implementaron planes de acción correctivos que incluyen mejores controles en la asignación de crédito, una delimitación más precisa de los accesos en el sistema comercial y un seguimiento más riguroso de las cobranzas. Estas acciones fueron aprobadas por la gerencia, estableciendo responsables y fechas de implementación para garantizar su cumplimiento.

En conclusión, este trabajo subraya la importancia de una auditoría interna efectiva para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y reducir riesgos. La implementación de las recomendaciones fortalece los controles internos de la compañía, mejorando su eficiencia operativa y reduciendo la exposición a fraudes y pérdidas, lo que asegura una mayor estabilidad financiera.

Línea de investigación: 5400 – 31.b2

Palabras clave: Auditoría, deficiencia, riesgo, procesos, procedimientos, controles, línea de crédito.

ABSTRACT

The present professional proficiency work aims to identify and correct deficiencies in the controls and internal processes of a company engaged in economic activities ranging from selling of consumer goods to individuals to corporate sales to businesses or government entities. Through an internal audit, compliance with internal procedures was evaluated, and improvements were proposed to optimize credit management and reduce financial risks.

The study focuses on the management of "Other Accounts Receivable," linked to business-to-business transactions, and the audit covers the period from December 2023 to February 2024, reviewing corporate transactions such as the leasing of commercial spaces and the sale of goods. Credit allocation procedures, collection management, and the integrity of accounting records were evaluated.

As a result, errors were identified in the evaluation and assignment of credit lines, along with deficiencies in collection management, among others, which increase the risk of fraud and uncollectible balances. Corrective action plans were implemented, including better controls in credit allocation, a more precise delineation of access to the commercial system, and stricter monitoring of collections. These actions were approved by management, with responsibilities and implementation deadlines established to ensure compliance.

In conclusion, this work highlights the importance of an effective internal audit to improve accounts receivable management and reduce risks. The implementing of the recommendations strengthens the company's internal controls, improving operational efficiency and reducing exposure to fraud and losses, ensuring greater financial stability.

Line of research: 5400 – 31.b2

Keywords: Audit, deficiency, risk, processes, procedures, controls, line of credit.

INTRODUCCIÓN

La auditoría interna desempeña un rol importante en todas las empresas, independientemente de cuál sea su rubro o del sector económico al que pertenezca, ya que un área de auditoría interna bien establecida, organizada y capaz, aporta una serie de beneficios esenciales para un correcto funcionamiento y un éxito a largo plazo.

A diferencia de la auditoría financiera, que es de carácter externo y cuyo objetivo es evaluar la razonabilidad y presentación de los estados financieros de una entidad, la auditoría interna mejora y agrega valor a los procesos internos de la empresa ayudando en la identificación y evaluación de riesgos. Si se ejecuta correctamente, permite al auditor recomendar la implementación de controles que mitiguen dichos riesgos. Asimismo, un auditor interno evalúa la efectividad de esos controles, verifica el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos de la empresa y propone acciones de mejora a las deficiencias identificadas, entre otros elementos aspectos relevantes.

Todo lo anterior está definido en el Plan Anual de Auditoría, el cual describe las actividades que se realizarán durante un año fiscal, así como la elección de los procesos y áreas a auditar, basado principalmente en aquellos que representan mayor riesgo y relevancia para la compañía.

El presente trabajo de investigación, aborda el análisis de deficiencias internas encontradas en el proceso de gestión del rubro de Otras cuentas por cobrar de una compañía peruana dedicada principalmente a la venta minorista y mayorista de bienes de consumo, así como el planteamiento de planes de acción que sirvan para remediar dichas deficiencias. Este análisis fue realizado a través de la planificación, ejecución y cierre de una auditoría interna.

En total se identificaron cuatro observaciones finales que fueron reportados a la Dirección de Administración y Finanzas de la compañía y por los cuales se establecieron planes de acción para su remediación y realizaron actividades de seguimiento para corroborar su implementación.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES Y LIMITACIONES

1.1 Antecedentes

1.1.1 Identificación e historia de la entidad:

La empresa objeto del presente estudio es una entidad constituida íntegramente con capital peruano. Su actividad económica principal se enmarca en la comercialización, tanto al por mayor como al por menor, de bienes de consumo, operando a través de una red de hipermercados y supermercados con presencia a nivel nacional. A lo largo de este análisis, la organización será referida como "Hipertiendas NMA S.A.", o simplemente "la Compañía".

Originalmente, "Hipertiendas NMA S.A." era una cadena de supermercados de origen chileno que operaba en territorio peruano desde la década de los noventa y era administrada por una corporación holandesa. Fue a finales del año 2003, que el conglomerado empresarial peruano "Grupo NMA" adquirió la totalidad de la cadena de supermercados.

Durante los dos años siguientes a la adquisición, "Hipertiendas NMA S.A." estableció las dos primeras de las cuatro marcas que actualmente gestiona. En el primer trimestre de 2004, la empresa inauguró su primera tienda bajo la denominación comercial "NéstorMax", una cadena de hipermercados orientada a un público masivo. Posteriormente en 2005, introdujo la marca de supermercados "SelectA", dirigida primordialmente a los segmentos socioeconómicos A y B, con el objetivo principal de proporcionar una experiencia de compra exclusiva y diferenciada.

En el año 2012, como parte de un proceso de reestructuración corporativa, el "Grupo NMA" transfirió el 99.98% de las acciones de "Hipertiendas NMA S.A." a su subsidiaria "NMA Mercados Corporativos", lo que consolidó a esta última como la sociedad matriz de la compañía.

En 2015, "Hipertiendas NMA S.A." lanzó su tercera marca, "Maya Xpress", especializada en el comercio minorista a través de pequeños establecimientos de tipo

bodega. Esta marca ofrece una propuesta de valor basada en precios competitivos, un surtido de productos optimizado y una localización estratégica, con el fin de estar más cerca del consumidor final. Finalmente, en 2020, la compañía adquirió su cuarta marca, "TachiPro", una cadena de supermercados que se especializa en la comercialización al por menor y al por mayor de productos, principalmente abarrotes y alimentos, orientada a atender tanto a consumidores finales como a pequeños y medianos comercios.

En síntesis, "Hipertiendas NMA S.A." administra un portafolio de cuatro marcas, cada una de ellas con atributos diferenciadores que se describen a continuación:

- NéstorMax: Hipermercados orientados al consumidor final, abarcando todos los estratos socioeconómicos.
- SelectA: Supermercados destinados a los segmentos socioeconómicos A y B, con un enfoque en una experiencia de compra exclusiva.
- Maya Xpress: Pequeños establecimientos de tipo bodega, con una oferta ajustada en términos de precio y conveniencia.
- TachiPro: Supermercados que abastecen tanto a consumidores finales como a pequeños y medianos negocios.

Desde 2004 hasta 2023, la compañía ha desarrollado y adquirido estas unidades de negocio con la finalidad de diversificar su estrategia comercial. En la actualidad, "Hipertiendas NMA S.A." cuenta con una red de más de mil locales distribuidos en Lima y en diversas provincias del país.

1.1.2 Actividad económica:

Como se mencionó previamente, "Hipertiendas NMA S.A." gestiona un conglomerado de empresas dedicadas principalmente a la comercialización al por menor y al por mayor de bienes de consumo, a través de cadenas de supermercados e hipermercados.

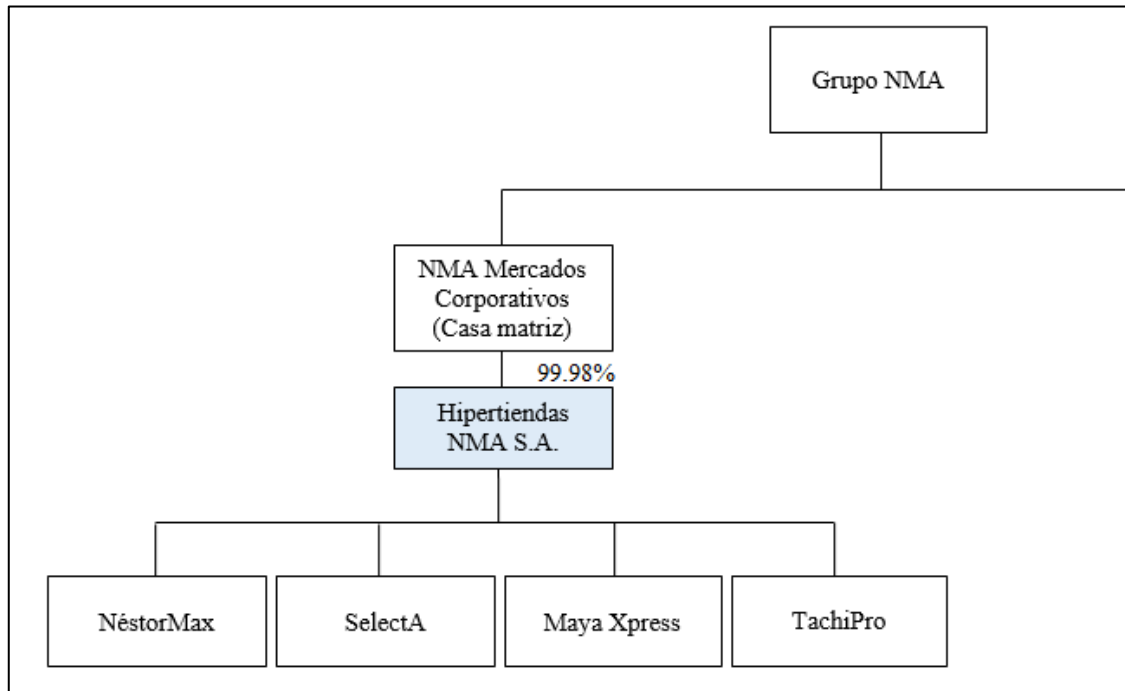
Como parte de su estrategia comercial, la compañía ha constituido cuatro marcas diferenciadas, cada una con un modelo de negocio particular que las distingue entre sí. A esta estrategia se le ha denominado "oferta multiformato", siendo cada marca o formato gestionado de manera independiente. La división de los formatos se establece de la siguiente forma:

- Supermercados e Hipermercados: Este formato abarca grandes locales comerciales donde se ofrecen bienes de consumo mediante ventas minoristas, dirigidas principalmente al consumidor final. Está operado por las marcas "NéstorMax" (Hipermercados) y "SelectA" (Supermercados).
- Tiendas mayoristas: Especializadas en la venta mayorista de productos, principalmente abarrotes, orientadas tanto a clientes finales como al abastecimiento de pequeños y medianos negocios. Este formato es operado bajo la marca "TachiPro".
- Tiendas de grandes descuentos: Conformadas por tiendas de conveniencia, caracterizadas por ser establecimientos de menor tamaño, de tipo bodega, ubicados estratégicamente para estar más próximos a los consumidores finales. Este formato opera bajo la marca "Maya Xpress".

Adicionalmente, "Hipertiendas NMA S.A." genera ingresos a través de actividades económicas complementarias, entre las que destacan: el alquiler de espacios comerciales en sus supermercados, la prestación de servicios administrativos a empresas vinculadas, y la venta corporativa de mercadería y vales de consumo. La principal diferencia entre estas actividades secundarias y la actividad comercial primaria es que las primeras no están dirigidas a personas naturales, sino que son transacciones realizadas entre empresas.

Figura 1.1

Estructura organizacional simplificada de "Hipertiendas NMA S.A."



Nota. Adaptado a partir de la información proporcionada por la empresa, 2024.

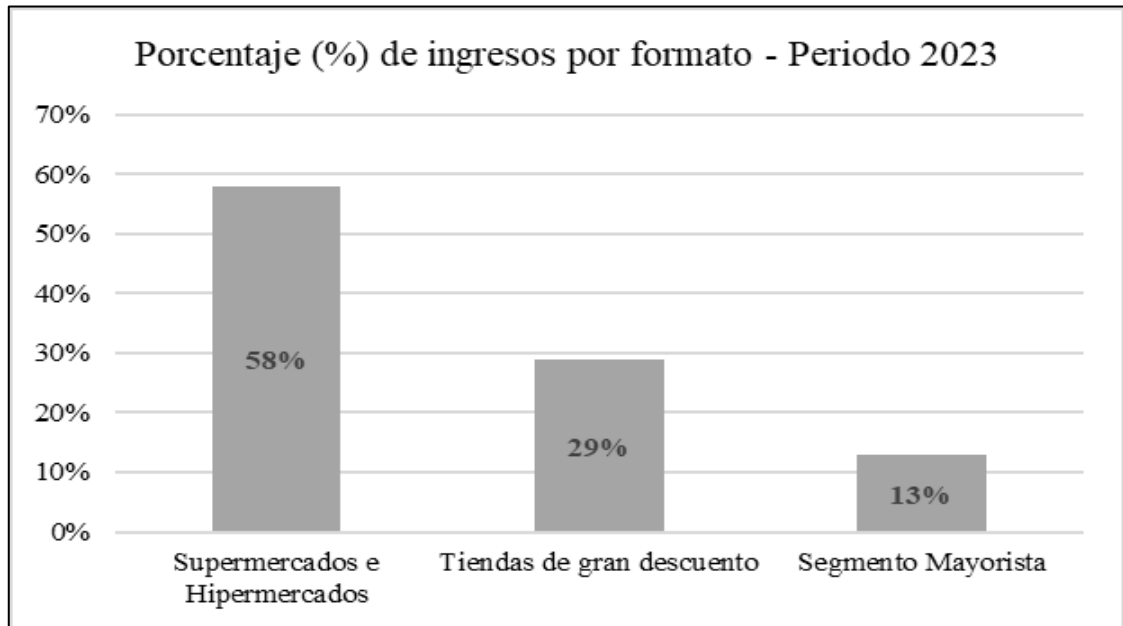
1.1.3 Resultados financieros:

De acuerdo con el Documento de Información Anual 2023 elaborado por "NMA Mercados Corporativos", la empresa "Hipertiendas NMA S.A." registró un ingreso total consolidado por ventas de S/ 11,378 millones al 31 de diciembre de 2023, lo que representa un crecimiento del 8.2% respecto al año 2022.

Desglosados por tipo de formato, la participación de los ingresos totales se distribuyó de la siguiente manera:

Figura 1.2

Ingresos de "Hipertiendas NMA S.A." por formato en el periodo 2023



Nota. Adaptado de *Informe de Ganancias*, por "NMA Mercados Corporativos", 2024.

Por otro lado, la utilidad bruta y margen bruto obtenidos por "Hipertiendas NMA S.A." durante el periodo 2023, ascendieron a S/ 2,697 millones y 23.7% respectivamente, lo que refleja resultados relativamente estables en comparación con los periodos anteriores. A continuación, se presenta un resumen de los principales indicadores y resultados financieros obtenidos del Documento de Información Anual 2023 proporcionado por la casa matriz.

Tabla 1.1*Resultados financieros del 2023 y 2022 de "Hipertiendas NMA S.A."*

En millones (\$/)	Al periodo terminado 2023	Al periodo terminado 2022
Ingresos por ventas	11,378	10,515
Costo de Ventas	(8,681)	(8,011)
Utilidad Bruta	2,697	2,504
Utilidad Neta	289	312
EBITDA ajustado	1,112	1,021
Margen EBITDA ajustado	9.8%	9.7%

Nota. Adaptado de *Informe de Ganancias*, por "NMA Mercados Corporativos", 2024.

Finalmente, es importante destacar que "Hipertiendas NMA S.A.", junto con sus cuatro marcas, cerró el año 2023 con un total de 1,037 tiendas a nivel nacional, lo que representa un incremento del 19.9% respecto al año 2022, y emplea a más de veinte mil colaboradores en todo el país.

1.1.4 Áreas y procesos relacionados al caso:

El presente trabajo se enfoca en la ejecución de una auditoría interna del proceso de gestión de otras cuentas por cobrar, cuyos fundamentos se desarrollan en el segundo capítulo.

En este contexto, las áreas involucradas en dicha revisión son el área de Créditos y Cobranzas (gestionada por el departamento de Contabilidad) y el departamento de Auditoría Interna, ambas adscritas a la Dirección de Administración y Finanzas de "Hipertiendas NMA S.A."

El proceso de gestión de otras cuentas por cobrar abarca los siguientes subprocesos, los cuales serán objeto de evaluación a lo largo de este documento:

- Evaluación, asignación y aprobación de líneas de crédito para clientes corporativos.
- Gestión de cobranza.

- Compensación y/o conciliación de otras cuentas por cobrar.
- Consolidación y presentación de saldos contables.

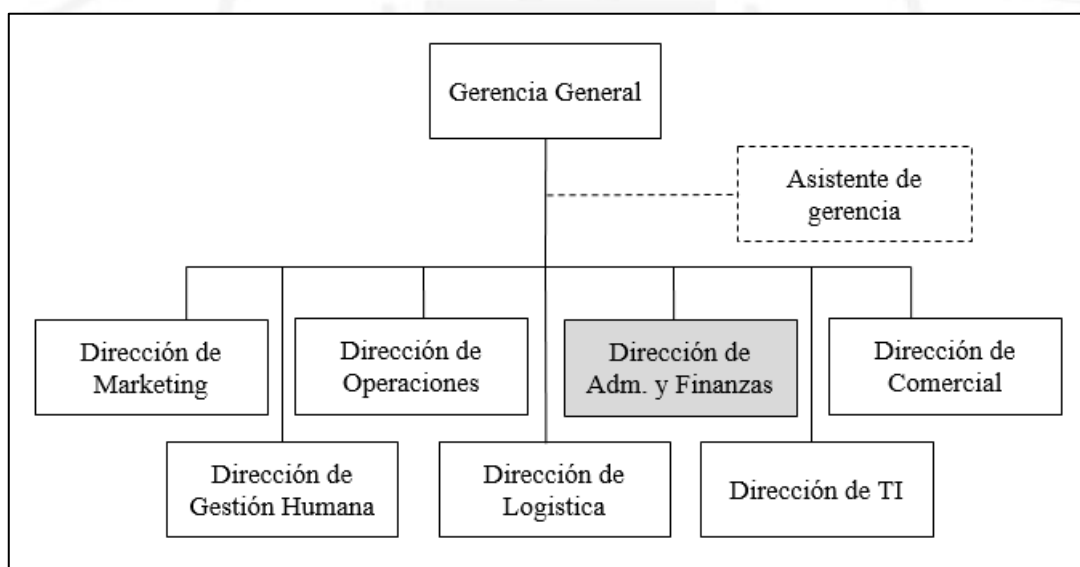
1.1.5 Estructura Organizacional:

La estructura organizativa de "Hipertiendas NMA S.A." se compone de siete direcciones, que brindan soporte administrativo a todas las unidades de negocio. Las direcciones incluyen Operaciones, Marketing, Administración y Finanzas, Logística, Gestión Humana, entre otras. Todas estas direcciones reportan directamente a la Gerencia General.

Como se mencionó previamente, el departamento de Auditoría Interna y el área de Créditos y Cobranzas forman parte de la Dirección de Administración y Finanzas.

Figura 1.3

Organigrama general de "Hipertiendas NMA S.A."



Nota. Adaptado a partir de la información proporcionada por la empresa, 2024.

1.2 Limitaciones

A continuación, se describen las limitaciones encontradas para el desarrollo del presente trabajo:

Tabla 1.2

Limitaciones del trabajo de suficiencia profesional.

Limitación	Descripción	Respuesta
Confidencialidad	El Gerente Corporativo de Auditoría solicitó que el nombre de la empresa, así como todas sus unidades de negocio, se mantengan en confidencialidad.	Para la ejecución del presente trabajo, se modificaron los nombres de las compañías involucradas para preservar dicha confidencialidad.
Acceso limitado a la información	El Gerente Corporativo de Auditoría solicitó que la información utilizada en este trabajo se limite exclusivamente a la relacionada con la Auditoría de Otras Cuentas por Cobrar.	No se incluyó información adicional más allá de la permitida por la compañía.



CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL CASO

2.1 Información general del caso:

Al cierre del año 2023, "Hipertiendas NMA S.A." registró un total de ingresos ordinarios de S/ 11,378 millones, lo que representa un incremento significativo en comparación con los ingresos obtenidos en el periodo 2019 (S/ 5,762 millones), equivalente a un aumento del 97.5%. Este crecimiento se explica, entre otros factores, por el aumento en el número de tiendas a nivel nacional en los últimos cinco años y la adquisición de la cadena de supermercados "TachiPro" en el año 2020.

En concordancia con lo anterior, los ingresos por otras actividades de "Hipertiendas NMA S.A." también registraron un aumento considerable en los últimos años. Durante el año 2023, se alcanzaron S/ 812.1 millones por concepto de otros ingresos, mientras que al cierre del periodo 2019, estos ascendían únicamente a S/ 476.4 millones, lo que representa un incremento del 70.5% en los últimos cinco años.

Como se mencionó en el primer capítulo, en la sección de Actividad Económica, el giro principal de negocio de "Hipertiendas NMA S.A." es la venta al por menor y al por mayor de bienes de consumo. No obstante, esta no constituye su única fuente de ingresos. Entre sus otras actividades se incluyen el alquiler de espacios dentro de sus locales comerciales, la prestación de servicios logísticos y administrativos, así como la venta corporativa de tarjetas de regalo y mercadería. Estas actividades están dirigidas tanto a empresas vinculadas como a terceros y entidades estatales.

La diferencia entre el giro principal de negocio y las otras actividades económicas radica en que la venta minorista y mayorista está orientada a personas naturales, quienes adquieren productos para consumo propio o para abastecer pequeños negocios. En contraste, las otras actividades corresponden a transacciones comerciales entre empresas. Cabe destacar que los ingresos ordinarios generan cuentas por cobrar comerciales, mientras que los otros ingresos se agrupan en el rubro de Otras Cuentas por Cobrar.

En general, el incremento significativo de los ingresos totales de la compañía ha implicado también un aumento en su exposición a riesgos financieros. En la evaluación de riesgos realizada por el departamento de Auditoría Interna de "Hipertiendas NMA

S.A.", se destacó el riesgo de crédito, es decir, el riesgo de que la contraparte incumpla con sus obligaciones de pago, lo que podría generar una pérdida potencial para la empresa. En este contexto, debido a sus naturalezas, los rubros de Cuentas por Cobrar Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar presentan diferencias en su exposición a dicho riesgo.

De acuerdo con la evaluación realizada, las Cuentas por Cobrar Comerciales (relacionadas con el giro principal del negocio) se originan exclusivamente por compras realizadas con tarjetas de crédito y no en efectivo. En consecuencia, el riesgo crediticio es mínimo, ya que estas cuentas por cobrar tienen un periodo de conversión a efectivo que oscila entre dos y siete días, lo que minimiza la posibilidad de pérdidas significativas por riesgo de crédito en este rubro. En contraste, el rubro de Otras Cuentas por Cobrar, que proviene de operaciones con otras compañías, maneja bajo líneas de crédito con plazos generalmente entre 30 y 60 días (según lo establecido en los procedimientos internos del área de Créditos y Cobranzas) lo que aumenta el riesgo de incobrabilidad, especialmente si existe una mala gestión de los procesos internos.

Por lo tanto, todos los procesos y subprocesos relacionados al área de Créditos y Cobranzas se concentran en el rubro de Otras Cuentas por Cobrar, dado que no se realiza una evaluación crediticia ni se asigna una línea de crédito a personas naturales. Esto se debe a que las ventas a consumidores finales se pagan al momento, ya sea en efectivo o con tarjetas bancarias, lo que excluye la necesidad de gestiones de cobranza para este tipo de transacciones. Sin embargo, la situación es distinta en las operaciones de empresa a empresa, donde sí se llevan a cabo evaluaciones crediticias y gestiones de cobranza.

Este trabajo surge de la propuesta realizada por el departamento de Auditoría Interna para evaluar el rubro de Otras Cuentas por Cobrar, el cual, junto con sus procesos y subprocesos internos asociados, no había sido objeto de revisión en auditorías anteriores. Ante esta situación, se planteó la necesidad de llevar a cabo una auditoría interna con el objetivo de detectar deficiencias en la aplicación de procedimientos y controles internos que pudieran aumentar la exposición de la empresa a riesgos como el fraude o el riesgo crediticio. Entre los posibles riesgos identificados se encuentran: ventas corporativas ficticias, desvío de fondos procedentes de facturas cobradas, aumento del riesgo de incobrabilidad y gestiones de cobranza ineficientes, entre otros.

Para cumplir con el objetivo de identificar deficiencias e implicancias que pudieran estar generando un impacto negativo en la compañía, se llevará a cabo una auditoría meticulosamente planificada. Esta auditoría incluirá un análisis profundo del negocio, de los procesos internos y de los riesgos relacionados con el rubro de Otras Cuentas por Cobrar, así como un estudio riguroso de la evidencia recopilada.

Finalmente, en caso de haberse identificado observaciones, el trabajo también se centrará en el análisis de sus causas raíz, con el propósito de plantear planes de acción que mitiguen las deficiencias detectadas y optimicen los procesos evaluados.

2.2 Detalles del caso:

2.2.1 Objetivo general:

El objetivo principal de la revisión es validar que el proceso de gestión del rubro de Otras Cuentas por Cobrar se realice conforme a los procedimientos internos establecidos por la compañía o detectar la falta de procedimientos o políticas claramente definidos, que puedan generar un aumento en la exposición a riesgos que se terminen materializando en consecuencias negativas para la empresa. Asimismo, como resultado del análisis detallado del proceso, se busca proponer planes de acción que mejoren la eficiencia y mitiguen los riesgos asociados.

Como se mencionó al inicio del capítulo, las Cuentas por Cobrar Comerciales presentan un bajo nivel de exposición al riesgo de crédito, lo que ha provocado que los controles y procesos internos vinculados a este rubro, y ejecutados por el área de Créditos y Cobranzas, hayan sido desatendidos en los últimos años. A raíz de ello, dichos controles también han dejado de aplicarse adecuadamente en el rubro de Otras Cuentas por Cobrar, que sí requiere gestiones de cobranza y evaluaciones de crédito periódicas.

Actualmente, la Gerencia General ha tomado conciencia de esta situación y ha aprobado la ejecución de una auditoría interna. Además de lo mencionado, el equipo de auditoría ha señalado las siguientes preocupaciones en relación con el proceso

- Ausencia de controles que impidan que la facturación a clientes corporativos supere la línea de crédito asignada. Sin una alerta automática establecida o un control compensatorio, existe un mayor riesgo de sobrefacturar a clientes por montos que excedan su capacidad de pago, lo que podría generar saldos incobrables.
- Ausencia de una asignación de roles en el sistema comercial, lo cual podría permitir que cualquier trabajador edite información sensible relacionada a la línea de crédito de los clientes, exponiendo a la empresa a un mayor riesgo operativo o de fraude.

2.2.2 Objetivos específicos:

Los objetivos específicos seleccionados para la auditoría interna, que serán explicados en detalle en el cuarto capítulo, son los siguientes:

- Validar que la evaluación, asignación y aprobación de las líneas de crédito se realicen razonablemente y de acuerdo a los procedimientos internos del área de Créditos y Cobranzas.
- Verificar que el saldo de Otras Cuentas por Cobrar sea íntegro y exacto, que se haya conciliado oportunamente y refleje fielmente la situación real de la cuenta.
- Comprobar la oportunidad de la gestión de cobranza, validando que el seguimiento de los saldos por cobrar sea antes de la fecha de vencimiento del documento.
- Revisar la correcta gestión de accesos, perfiles y roles de usuarios en los sistemas informáticos involucrados en el proceso evaluado.

2.2.3 Alcance de la revisión:

La revisión validará la totalidad del saldo consolidado del rubro de Otras cuentas por cobrar de la compañía “Hipertiendas NMA S.A.”, así como todas sus transacciones y operaciones relacionadas que incluyen el alquiler de espacios en supermercados, servicios a entidades relacionadas y la venta corporativa de tarjetas de consumo y mercadería a empresas.

Asimismo, debido al tiempo limitado para la ejecución y presentación de la auditoría, se ha definido un periodo de tiempo acortado a evaluar, el cual será el comprendido entre los meses de diciembre del 2023 y febrero del 2024.

2.3 Impacto en la entidad:

Algunos de los principales beneficios derivados del fortalecimiento de los controles internos en el proceso de gestión del rubro de Otras Cuentas por Cobrar en la compañía incluyen la significativa reducción del riesgo de incobrabilidad, el cual es particularmente alto debido a la naturaleza de las operaciones entre empresas. Un control más eficiente garantiza una mejor recuperación de las ventas, especialmente en aquellas transacciones donde se otorgan líneas de crédito a clientes corporativos, reduciendo el riesgo de impagos. Asimismo, la implementación de controles robustos disminuye la probabilidad de fraudes, como la alteración o falsificación de documentos de crédito y cobro, lo cual protege los activos de la compañía y genera mayor confianza entre los socios comerciales.

Otro beneficio clave es la mejora en la exactitud y la confiabilidad de los estados financieros. Al garantizar que los saldos por cobrar reflejen de manera íntegra y precisa las operaciones reales de la empresa, se asegura una representación fiel de la situación financiera, evitando distorsiones que podrían afectar la toma de decisiones tanto a nivel gerencial como estratégico.

Además, el fortalecimiento de los controles internos fomenta una mayor eficiencia operativa. Esto se traduce en un proceso de cobranza más oportuno y proactivo, reduciendo la morosidad y mejorando el flujo de caja. Un sistema de seguimiento riguroso a las Otras Cuentas por Cobrar permite a la compañía anticiparse a posibles incumplimientos de pago y tomar acciones preventivas, lo cual no solo protege la liquidez de la empresa, sino que también mejora su reputación en el mercado.

Finalmente, y como parte de esta auditoría interna, no solo se identificarán las debilidades en los controles actuales, sino que también se propondrán planes de acción concretos que optimicen el proceso, alineando los procedimientos internos con las mejores prácticas del sector y los objetivos estratégicos de la organización.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

3.1 Estudios previos:

Para la elaboración del presente trabajo, se ha analizado la literatura disponible acerca de la gestión del rubro de cuentas por cobrar u otras cuentas por cobrar, aplicación de sólidos controles internos y/o los beneficios de ejecutar auditorías internas con el objetivo de optimizar los procesos y detectar deficiencias que afecten directamente a la compañía.

Previo al análisis de la base teórica, se exponen las siguientes investigaciones previamente realizadas relacionadas al tema:

La investigación realizada por Novo (2022) se centró en la implementación de un programa de auditoría a través de la ejecución de procedimientos de gestión, con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de los controles operativos. Además, la investigación señala que la creación de un programa de auditoría efectivo se define en la fase de planificación de la auditoría. Finalmente, la aplicación del programa permitió identificar debilidades en los procesos internos y presentó recomendaciones para reducir o eliminar los impactos potenciales detectados.

El trabajo de investigación de Mendizábal (2019), tiene como objetivo principal demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno afecta la gestión de las cuentas por cobrar y su repercusión en la liquidez de una empresa. El estudio se enfoca en un análisis exhaustivo de las cuentas por cobrar de una empresa contable, destacando cómo un control interno eficiente puede mejorar la liquidez al optimizar su gestión. La investigación abarca la aplicación de políticas de control interno, técnicas de cobranza y la relación entre estos elementos y la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos financieros.

El trabajo concluye que la liquidez de la compañía está directamente relacionada con la implementación de un sistema de control interno eficiente y que, por ello, una falta de control sobre las cuentas por cobrar puede afectar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras. Asimismo, enfatiza que un ambiente de control robusto, que incluya estrategias de cobranza efectivas, es fundamental para reducir el porcentaje de incobrables y aumentar la liquidez.

Gutarra y Quiroz (2021) desarrollaron una investigación titulada “Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020” con el propósito de analizar la relación entre el control interno y la gestión de cuentas por cobrar comerciales, centrándose de manera específica en una empresa de transporte de carga ubicadas en el distrito de Surquillo (Lima) durante el año 2020. La tesis destaca la importancia del control interno en la gestión eficaz de las cuentas por cobrar comerciales, un aspecto crucial para la estabilidad financiera de las empresas. El documento justifica la investigación a partir de la necesidad de mejorar los procesos internos que afectan la liquidez y solvencia de las empresas de transporte, un sector donde las carencias en el control interno pueden llevar a consecuencias negativas significativas, como la falta de liquidez y el incremento de la morosidad.

La investigación concluye que el control interno es un factor determinante en la gestión eficiente de las cuentas por cobrar comerciales. Un control interno efectivo contribuye a la recuperación oportuna de las carteras de crédito y mejora los procesos de cobranza, lo que a su vez impacta positivamente en la liquidez y solvencia de las empresas. Sin embargo, se observan deficiencias en las actividades operacionales que podrían afectar negativamente los fines institucionales de las empresas. Finaliza recomendando a las empresas fortalecer el control interno a través de la implementación de políticas y procedimientos claros, la capacitación continua del personal, y la realización de auditorías internas periódicas para garantizar la eficacia del sistema de control interno.

En su tesis de investigación, Arena (2016) desarrolla una investigación con el propósito principal de analizar el rubro de Cuentas por cobrar, desde el punto de vista Contable, Auditoría Interna y Auditoría Externa en el contexto de las Normas Internacionales. El objetivo principal es proporcionar un análisis exhaustivo de las cuentas por cobrar, considerando los aspectos de reconocimiento, valuación y exposición contable, así como la aplicación de normas internacionales en auditoría. La finalidad es asegurar la confiabilidad y credibilidad de la información financiera, esencial para la toma de decisiones en un entorno globalizado.

De manera específica y más relacionado al presente caso de estudio, el trabajo de Arena explora los procedimientos de auditoría específicos para el rubro de cuentas por cobrar, evaluando los riesgos asociados y la necesidad de controles internos efectivos,

concluyendo que la auditoría interna, es esencial para garantizar la exactitud y la veracidad de las cuentas por cobrar, detectando posibles errores y fraudes, y resalta necesidad de tener controles internos efectivos para la detección temprana de errores y fraudes.

La investigación realizada por Correa-Tellez, Rico-Rojas y Guardiola-Plazas (2022) tuvo como objetivo analizar el impacto de la auditoría en las cuentas por cobrar y su influencia en los estados financieros. El estudio aplicó una investigación cuantitativa y descriptiva, logrando recopilar información sobre los procesos internos y procedimientos de auditoría aplicables. Los autores destacan que la implementación del marco de control interno COSO 3 permitió identificar deficiencias en el sistema de control interno, lo que afecta el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, el estudio definió procedimientos para verificar deudores incobrables y mejorar la gestión de créditos y cobranzas. Finalmente, se concluyó que una correcta auditoría de las cuentas por cobrar es crucial para mantener la liquidez de la empresa y evitar problemas operativos a largo plazo.

Finalmente, la investigación realizada por Guarderas-Alvarado y Concha-Ramírez (2023) tuvo como objetivo analizar cómo la gestión de las cuentas por cobrar afecta la rentabilidad de una empresa de Guayaquil. El estudio se centró en identificar la falta de mecanismos adecuados para recuperar la cartera de créditos, lo que impacta negativamente en la liquidez y rentabilidad de la empresa. Mediante una auditoría interna y el uso de entrevistas y observaciones, los autores concluyeron que la empresa presenta deficiencias en la gestión de créditos y cobranza, lo cual aumenta el riesgo de incobrabilidad. La investigación resalta que una correcta administración de las cuentas por cobrar es crucial para mantener la estabilidad financiera de la organización y que una mala gestión de estas puede comprometer más del 50% de los ingresos proyectados por la entidad.

En conjunto, los trabajos revisados coinciden en que la implementación de un control interno eficiente y auditorías rigurosas son esenciales para la adecuada gestión de las Cuentas por Cobrar, ya que mejoran la liquidez y reducen el riesgo de incobrabilidad. Se destaca que la auditoría permite identificar deficiencias en los procesos de gestión de créditos y asegurar el cumplimiento de los objetivos financieros. Cabe indicar que si bien estos estudios se enfocan en Cuentas por Cobrar tradicionales, el manejo de Otras

Cuentas por Cobrar, objeto de este trabajo, sigue principios similares, lo que resalta la importancia de una auditoría interna sólida para evitar problemas financieros.

3.2 Bases teóricas:

Para facilitar el entendimiento del caso de estudio, éste tercer capítulo desarrollará las bases conceptuales y teóricas que sirvieron para la construcción del presente trabajo de suficiencia profesional. A continuación, se definirán los conceptos que ayudará a darle coherencia, solidez y entendimiento del trabajo:

3.2.1 Auditoría:

La auditoría se define como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener y evaluar objetivamente evidencia con el fin de determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría (*International Auditing and Assurance Standards Board* [IAASB], 2020). Según el Instituto de Auditores Internos (2022), la auditoría interna es definida como una actividad independiente y objetiva que proporciona aseguramiento y asesoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a cumplir sus objetivos a través de un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

En términos generales, la auditoría desempeña un papel esencial en la gestión y administración de las empresas, proporcionando una evaluación independiente de los procesos y controles internos. Existen diferentes tipos de auditoría con objetivos específicos.

La Auditoría Financiera, según las Normas Internacionales de Auditoría, tiene como objetivo proporcionar una base razonable para opinar si los estados financieros han sido preparados conforme al marco de información financiera aplicable (IAASB, 2020). Además, la auditoría financiera implica una revisión objetiva de los estados financieros para asegurar que estos se presenten de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados, con el auditor emitiendo una opinión basada en la evidencia obtenida (Whittington & Pany, 2019).

La Auditoría Forense implica un análisis detallado de los registros financieros para investigar posibles fraudes o actividades irregulares en una organización,

enfocándose en la recopilación de evidencia que pueda ser utilizada en procesos judiciales (Kasum, 2009). Por su parte, la Auditoría de Sistemas de Información evalúa los controles, políticas y procedimientos de los sistemas de información de una organización, asegurando que funcionen adecuadamente y protejan la integridad de los datos (Bierstaker et al., 2019).

En cuanto a la Auditoría Interna, esta tiene una relevancia especial para el presente trabajo. Cada tipo de auditoría aporta un valor específico dependiendo de las necesidades y el contexto en el que se realiza.

- **Auditoría Interna:**

La auditoría interna es una evaluación independiente y objetiva de las operaciones y controles internos de una organización, diseñada para mejorar la eficacia y eficiencia operativa. Según la *International Internal Audit Standards Board* (IIASB, 2021), la auditoría interna tiene como objetivo proporcionar una evaluación sistemática de los procesos y controles internos para asegurar que los riesgos se gestionen adecuadamente y se cumplan los objetivos organizacionales. Además, esta función crítica ayuda a proteger los activos y promover la integridad financiera mediante la evaluación de la gobernanza, control interno y procesos de gestión de riesgos (Instituto de Auditores Internos [IIA], 2017).

El IIA (2021) establece que la auditoría interna debe ser realizada por profesionales independientes que tengan la habilidad de ofrecer recomendaciones imparciales para la mejora de los sistemas y procesos de la organización. Esta independencia es esencial para garantizar que las evaluaciones sean objetivas y que los resultados sean utilizados para la toma de decisiones estratégicas y operativas

La auditoría interna desempeña un papel crucial en la mejora del gobierno corporativo, la gestión de riesgos y los controles internos de una empresa. A través de su enfoque independiente y objetivo, proporciona valor significativo al asegurar que los procesos de la compañía sean eficaces, eficientes y cumplan con las regulaciones aplicables.

La independencia y la objetividad son principios cruciales en la práctica de la auditoría, según las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). La independencia del

auditor, que se describe en la NIA 200, se refiere a la capacidad del auditor para llevar a cabo sus tareas sin influencias indebidas que puedan comprometer su juicio (*International Federation of Accountants* [IFAC], 2020). Este principio asegura que el auditor pueda realizar una evaluación imparcial y emitir informes que reflejen con precisión la situación financiera de la entidad auditada.

La objetividad, por otro lado, es abordada en la NIA 200 y se refiere a la actitud imparcial del auditor durante el proceso de auditoría (IFAC, 2020). La objetividad implica que el auditor debe basar sus conclusiones y recomendaciones en evidencia objetiva y un análisis equilibrado, evitando cualquier sesgo personal o influencia externa. La adecuada aplicación de estos principios es esencial para garantizar la calidad y fiabilidad del trabajo de auditoría y para mantener la confianza en el proceso de auditoría (IFAC, 2020)

En general, la auditoría interna busca agregar valor a la organización a través de la identificación de áreas de mejora y la promoción de prácticas de mejora continua.

- **Control Interno:**

El control interno es fundamental para la gestión organizacional. Según el *Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission* (COSO, 2013), el control interno se define como un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos operativos, financieros y de cumplimiento normativo. Este proceso abarca todos los niveles de la organización y busca mitigar riesgos relacionados con las operaciones y la información financiera.

De manera complementaria, la *International Organization for Standardization* (ISO, 2013) define el control interno como un conjunto de medidas y procedimientos implementados para gestionar y controlar los riesgos, asegurar la integridad de la información y proteger los recursos de la organización. De manera específica, la norma ISO 9001 (ISO, 2015) establece que el control interno debe ser un proceso continuo que se adapte a los cambios en el entorno operativo y a los riesgos emergentes.

Además, la IFAC (2020) destaca que el control interno incluye sistemas diseñados para salvaguardar activos, garantizar la exactitud de la información financiera y promover el cumplimiento de políticas y regulaciones, con el objetivo de evitar fraudes y errores.

- **Procedimientos internos:**

Según COSO (2013), los procedimientos internos son las políticas y prácticas establecidas para asegurar que las operaciones se realicen de acuerdo con los objetivos organizacionales. Estos forman parte del sistema de control interno y están diseñados para gestionar riesgos y asegurar la integridad de la información financiera.

Por su parte, la norma ISO 9001 (ISO, 2015) describe los procedimientos internos como los métodos establecidos para realizar tareas y operaciones, garantizando calidad y consistencia en el cumplimiento de requisitos y estándares.

- **Riesgos:**

Según la ISO (2018), el riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos de una organización, lo cual puede representar tanto una amenaza como una oportunidad.

En el presente trabajo se aborda el riesgo crediticio, que se refiere a la posibilidad de que una entidad financiera sufra pérdidas debido al incumplimiento de pago por parte de los prestatarios, lo cual afecta la estabilidad financiera de la organización (ZonaEconómica, 2024).

3.3 Conceptos:

- **Planificación de la auditoría:**

La planificación de la auditoría es una fase crucial en el proceso, que establece la estrategia general y los procedimientos necesarios para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva. Según la NIA 300, la planificación implica la elaboración de un plan detallado que identifique los riesgos relevantes y los procedimientos adecuados para abordarlos. Una planificación adecuada asegura que la auditoría sea eficiente y cubra todas las áreas significativas dentro del marco temporal y de recursos asignados (*International Federation of Accountants [IFAC], 2020*).

- **Objetivos de auditoría:**

Los objetivos de auditoría guían el proceso y están definidos en la NIA 200. Esta norma establece que los objetivos incluyen obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de incorrecciones materiales, ya sea por fraude o error (IFAC, 2020). Estos objetivos orientan el alcance y los procedimientos necesarios para evaluar la presentación de la información financiera y el cumplimiento de las normativas.

- **Alcance de auditoría:**

El alcance de la auditoría se refiere a la extensión de la revisión, incluyendo las áreas y periodos a evaluar. Según la NIA 300, el alcance debe estar claramente documentado en el plan de auditoría para asegurar que se cubran todas las áreas relevantes y se minimicen los riesgos de omisión (IFAC, 2020).

- **Deficiencia de auditoría:**

La deficiencia de auditoría se refiere a cualquier debilidad en los controles internos que puede impactar negativamente en los resultados de la auditoría. La NIA 265 establece que una deficiencia ocurre cuando los controles internos no son suficientes para prevenir o detectar errores o fraudes significativos (IFAC, 2020). Identificar estas deficiencias es clave para implementar mejoras y mitigar riesgos futuros.

- **Causa raíz:**

La causa raíz de una deficiencia de auditoría es el problema fundamental que origina la debilidad en los controles internos. Según la NIA 265, es crucial identificar la causa raíz para implementar soluciones efectivas y prevenir la recurrencia del problema (IFAC, 2020).

- **Plan de acción:**

El plan de acción son las medidas específicas que una organización debe implementar para corregir las deficiencias identificadas. La NIA 265 enfatiza que el plan debe ser

detallado, con plazos y responsabilidades claras para asegurar su correcta ejecución (IFAC, 2020).

- **Gobierno corporativo:**

El gobierno corporativo es el sistema mediante el cual las empresas son dirigidas y controladas. Según el COSO (2013), abarca las estructuras y procesos que aseguran una gestión eficiente, ética y transparente para proteger los intereses de los accionistas y otras partes interesadas.

- **Mejora continua:**

La mejora continua es un proceso de realizar mejoras constantes en productos, servicios y procesos de una organización. La ISO define la mejora continua como un enfoque sistemático para aumentar la eficacia y eficiencia de una organización a través de ajustes y optimizaciones continuas. Este concepto se basa en la idea de que siempre hay oportunidades para mejorar y que el perfeccionamiento continuo es clave para mantener la competitividad y satisfacer las expectativas de los clientes (ISO, 2015).

- **Venta minorista:**

La venta minorista se refiere al proceso de vender bienes o servicios directamente al consumidor final para su uso personal o doméstico, no para reventa.

Según la *American Marketing Association* (AMA), la venta minorista es el conjunto de actividades comerciales relacionadas con la venta de bienes y servicios directamente a los consumidores para su uso personal y no comercial (AMA, 2017).

- **Venta mayorista:**

La venta mayorista se refiere a la venta de bienes y servicios a compradores para reventa o uso comercial. Esta actividad incluye la distribución de productos en grandes volúmenes, generalmente a precios más bajos que los del comercio minorista (AMA, 2017).

- **Estados financieros:**

Los estados financieros son informes contables que presentan la situación financiera y el rendimiento de una organización. Según las Normas Internacionales de Información Financiera (*International Financial Reporting Standards* [IFRS], 2021), incluyen el balance general, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo.

- **Fraude financiero:**

El fraude financiero consiste en la manipulación o falsificación de información financiera con el fin de obtener un beneficio económico ilícito, afectando la transparencia y confiabilidad de los estados financieros de una organización (Díaz Agudelo et al., 2021).

- **Activos:**

Los activos son recursos controlados por una entidad, de los cuales se espera que generen beneficios económicos futuros. Según la NIA 500, los activos son clasificados en corrientes y no corrientes dependiendo de su liquidez y plazo de realización (IFAC, 2020).

- **Cuentas por cobrar comerciales:**

Las cuentas por cobrar comerciales son montos adeudados a una empresa por la venta de bienes o servicios en el curso normal de sus actividades. Según la NIA 501, estas cuentas son consideradas como activos corrientes y se registran cuando se reconoce el ingreso (IFAC, 2020). Las cuentas por cobrar comerciales son cruciales para el flujo de efectivo y la liquidez de la empresa, ya que representan dinero que la empresa espera recibir en el corto plazo.

- **Otras Cuentas por Cobrar:**

Este rubro incluye montos que una empresa espera recibir pero que no están directamente relacionados con sus operaciones principales, como préstamos a empleados o reembolsos de impuestos. La *International Accounting Standards Board* (IASB, 2020) señala que

estas cuentas deben ser clasificadas y gestionadas adecuadamente para asegurar su recuperación.

- **Gestión de cobranza:**

La gestión de cobranza es el proceso mediante el cual una empresa asegura el cobro eficiente de las cuentas por cobrar. La IFRS 9 destaca que la gestión de cobranza implica la implementación de políticas y procedimientos para monitorear las cuentas por cobrar, realizar seguimientos adecuados y gestionar las posibles incobrabilidades (IFRS, 2021). Una gestión efectiva de cobranza es esencial para mantener la liquidez de la empresa y minimizar los riesgos asociados con el crédito.

- **Línea de crédito comercial:**

La línea de crédito comercial es una forma de financiamiento entre empresas, en la que una empresa concede crédito a otra para la adquisición de bienes o servicios con un aplazamiento del pago. Según Rodríguez Rodríguez (2008), este tipo de crédito se caracteriza por su informalidad y flexibilidad, aunque el riesgo de impago puede influir en los términos de la transacción.

- **EBITDA:**

El EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization*) es un indicador financiero que mide los beneficios de una empresa antes de descontar intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, lo que permite analizar su capacidad de generar ganancias operativas sin considerar elementos financieros o contables específicos que puedan distorsionar su desempeño operativo (BBVA, 2024).

CAPÍTULO IV: DISEÑO, ANÁLISIS DE DATOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo aborda la planificación y ejecución de la auditoría interna del rubro de Otras cuentas por cobrar de “Hipertiendas NMA S.A.”, con el objetivo de identificar deficiencias en los procesos, probar la efectividad operativa de los controles internos y proporcionar recomendaciones, entre otros aspectos.

En una auditoría interna, la recopilación de datos es fundamental para evaluar la efectividad de los controles, la exactitud de los informes financieros y el cumplimiento de los procedimientos y políticas internas. Por lo tanto, para el presente trabajo se aplicaron las siguientes técnicas:

- **Revisión de documentos:** Se accedió al Portal de Procesos de la compañía, identificando todos los procedimientos y políticas internas vinculados al rubro de Otras cuentas por cobrar, con el fin de obtener un entendimiento preliminar de los procesos e identificar los controles a evaluar.
- **Entrevistas:** Se realizaron entrevistas con el personal del área de Créditos y Cobranzas para obtener información directa sobre los procesos y controles relacionados con el tema de este trabajo. Estas entrevistas fueron útiles para aclarar procedimientos y detectar posibles áreas de mejora.
- **Pruebas de control o de detalle:** Durante la etapa de ejecución de la auditoría, se llevaron a cabo pruebas de cumplimiento para verificar la efectividad de los controles. Se seleccionaron muestras representativas de determinadas actividades, comparándolas con lo establecido en los procedimientos. Esta actividad permitió determinar si los controles operan de manera efectiva y si las actividades se alinean con las normas internas.

Asimismo, para el análisis de datos se utilizó la siguiente técnica:

- **Análisis de causa raíz:** Se identificaron las causas subyacentes a las observaciones realizadas durante la auditoría, lo cual resulta esencial para

implementar soluciones más efectivas que prevengan la recurrencia de discrepancias.

Como se mencionó al inicio de este capítulo, para el desarrollo de este informe se abordaron todas las etapas de la auditoría interna del rubro de Otras Cuentas por Cobrar, desde la planificación hasta la presentación de los resultados a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Gerencia General. En resumen, el proceso de revisión incluyó las siguientes actividades:

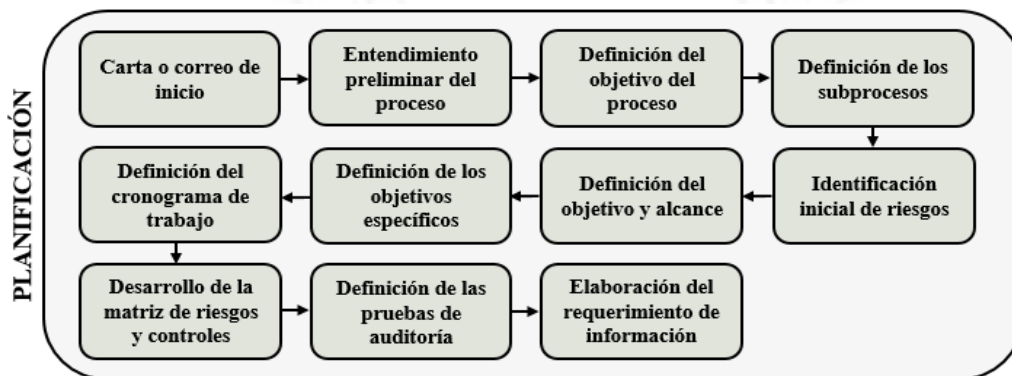
- Comprensión de los procesos y subprocesos relacionados.
- Revisión de las políticas y procedimientos publicados en el portal de procesos de “Hipertiendas NMA S.A.”.
- Levantamiento de los procedimientos.
- Elaboración de la Matriz de Riesgos y Controles.
- Diseño y ejecución de las pruebas de control y de detalle.
- Presentación de resultados a jefaturas, gerencias y dirección.
- Elaboración del informe con los hallazgos y planes de acción.

4.1 Diseño del trabajo y análisis de datos:

4.1.1 Planificación de la Auditoría:

Figura 4.1

Flujo de metodología de la etapa de planificación



Nota. Adaptado de *Flujo de Metodología de Auditoría*, por “Hipertiendas NMA”, 2023.

Como se observa en la figura 4.1, el primer paso para iniciar la revisión fue comunicar al área de Créditos y Cobranzas informando el inicio de la auditoría interna. Se envió un correo electrónico al Gerente de Tesorería de Administración, con copia al Director de Administración y Finanzas, solicitando la disponibilidad del equipo y de la persona encargada del proceso y subprocesos evaluados. El responsable de este proceso es el Supervisor de Créditos y Cobranzas.

Posteriormente, tras haber obtenido un entendimiento preliminar del proceso auditado, se determinó que el de Otras cuentas por cobrar tiene como objetivo principal garantizar que la compañía reciba los pagos adeudados de manera oportuna, eficiente y segura. Asimismo, se establecieron los siguientes objetivos específicos del proceso:

- **Optimizar la liquidez de la empresa:** Este objetivo se refiere a garantizar que los saldos generados por las operaciones ingresen a la empresa en el menor tiempo posible, asegurando así una sólida posición de liquidez.
- **Reducir el riesgo de incobrabilidad:** Consiste en la implementación de políticas y procedimientos que minimicen el riesgo de no recibir pagos de los clientes y, de esta manera, evitar pérdidas asociadas a deudas incobrables.
- **Monitorear y controlar el crédito otorgado:** Implica una evaluación previa y continua de la capacidad de pago de los clientes y potenciales clientes, con el fin de asegurar un otorgamiento responsable de crédito y mantener un equilibrio entre maximizar las ventas y minimizar el riesgo.
- **Optimizar los costos de cobranza:** Se refiere a la implementación de estrategias y procesos eficientes en la gestión de cobranza, reduciendo los costos operativos asociados a esta actividad.

La adecuada determinación de los objetivos mencionados es fundamental para los pasos siguientes, ya que permite que la auditoría se enfoque en las áreas verdaderamente críticas para el éxito del proceso. Además, asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente, centrándose en los aspectos que afectan directamente el logro de los objetivos identificados.

Continuando con la etapa de planificación, se identificaron y segmentaron los subprocesos que componen el macroproceso de Otras Cuentas por Cobrar, abarcando desde la actividad inicial hasta su finalización. Una vez realizada esta segmentación, se

definieron los riesgos generales, evaluando los posibles problemas que podrían surgir en estos subprocesos. A continuación, se presenta una tabla que resume los riesgos identificados.

Tabla 4.1

Subprocesos y riesgos identificados

Subproceso	Riesgos generales
1. Evaluación, asignación y aprobación de línea de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> - Otorgar líneas de crédito a empresas con una mala situación financiera debido a una evaluación incorrecta. - Liberar líneas de crédito sin aprobación o con una aprobación incorrecta según el nivel de autonomía establecido. - Registrar líneas de crédito que difieran del importe aprobado. - Ejecutar operaciones con clientes por importes que superen su línea de crédito establecida.
2. Gestión de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una gestión de cobranza incompleta (omisión de operaciones), inexacta (error en el importe) y/o inoportuna (posterior a la fecha de vencimiento). - Fraude en la gestión de cobranza. Que se estén desviando los fondos cobrados a cuentas bancarias que no son de la compañía.
3. Integridad y presentación en los Estados Financieros.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar saldos por cobrar inexactos (con errores o incompletos) que no permiten una adecuada interpretación, análisis y presentación.
4. Sistemas TI.	<ul style="list-style-type: none"> - Manipular la información registrada en el sistema comercial; por personal no autorizado o sin el perfil correspondiente.

Posteriormente, se definieron los objetivos y el alcance de la revisión, lo cual es un paso importante para asegurar que la auditoría sea efectiva, eficiente y relevante. Estos objetivos fueron determinados en base al análisis de riesgos y la identificación de los subprocesos realizado previamente, ya que esto le proporciona un contexto más claro a la auditoría, especificando lo que se espera lograr y las áreas que serán examinadas, evitando que la auditoría se desvíe hacia procesos irrelevantes. Para efectos del presente trabajo, los objetivos y el alcance fueron los siguientes:

Objetivo General: Validar que el proceso de gestión del rubro de Otras Cuentas por Cobrar se realice conforme a los procedimientos internos establecidos por la compañía para la asignación de líneas de crédito, gestión de cobranza y la integridad en el registro de los saldos por cobrar en los estados financiero; o en su defecto, identificar la falta de procedimientos o políticas claramente definidos, que puedan generar un aumento en la exposición a riesgos.

Objetivos Específicos:

- Validar que la evaluación, asignación y aprobación de las líneas de crédito se realicen razonablemente y de acuerdo a los procedimientos internos del área de Créditos y Cobranzas.
- Verificar que el saldo de Otras Cuentas por Cobrar sea íntegro y exacto, que se haya conciliado oportunamente y refleje fielmente la situación real de la cuenta.
- Comprobar la oportunidad de la gestión de cobranza, validando que el seguimiento de los saldos por cobrar sea antes de la fecha de vencimiento del documento.
- Revisar la correcta gestión de accesos, perfiles y roles de usuarios en los sistemas informáticos involucrados en el proceso evaluado.

Alcance: Se validó la gestión del proceso de otras cuentas por cobrar de “Hipertiendas NMA S.A”, así como todas sus transacciones y operaciones relacionadas que incluyen el alquiler de espacios en supermercados, servicios a entidades relacionadas y la venta corporativa de tarjetas de consumo y mercadería a empresas. Asimismo, el periodo evaluado fue el comprendido entre el mes de diciembre del 2023 a febrero 2024.

Como penúltimo punto de la etapa de planificación de la auditoría, se ingresó al portal de procesos de “Hipertiendas NMA S.A.” donde se encuentran publicados todos los documentos corporativos internos y se buscaron todos los procedimientos, políticas y/o flujogramas vinculadas a los procesos ejecutados por el área de Créditos y Cobranzas. Esto se realizó con el objetivo de reforzar el entendimiento previo, identificar controles y verificar la manera en cómo los procesos y controles se vienen desarrollando dentro de la compañía. Adicionalmente a ello, se agendaron reuniones con el Supervisor de

Créditos y Cobranzas, responsable del proceso auditado, para tener un mayor entendimiento a detalle y de ser el caso, reconocer nuevos riesgos o controles.

Una vez identificados los riesgos y controles, se elaboró la matriz de riesgos y controles detallada en la tabla 4.2.



Tabla 4.2*Matriz de Riesgos y Controles*

Subproceso	Riesgos generales	Controles	Tipo
Evaluación, asignación y aprobación de línea de crédito.	R1: Otorgar líneas de crédito a empresas con una mala situación financiera debido a una evaluación incorrecta.	C1: Cada vez que se solicite una nueva línea de crédito, el Jefe de Créditos y Cobranzas/Gerente de Tesorería y Administración/Director de Finanzas revisa el reporte de línea de crédito elaborado por el Supervisor de Créditos y Cobranzas. Este reporte incluye el importe de línea de crédito pre aprobado, el cálculo de indicadores financieros del cliente, el resumen de sus referencias comerciales y bancarias, y el reporte de centrales de riesgo. Realiza una validación y corrobora que el cliente tenga una óptima salud financiera. De estar conforme, deja su aprobación por medio de correo electrónico o caso contrario, responde con sus observaciones. * El aprobador dependerá del importe de la línea de crédito solicitada.	Manual
	R2: Liberar líneas de crédito sin aprobación o con una aprobación incorrecta según el nivel de autonomía establecido.		
	R3: Registrar líneas de crédito que difieran del importe aprobado.	C2: Cada vez que se registra una nueva línea de crédito, el Supervisor de Créditos y Cobranzas revisa y valida que el importe de línea de crédito registrado en el sistema comercial por su Asistente coincida con el monto aprobado. De estar correcto, envía un correo electrónico con su conformidad a su Asistente y con copia al área Comercial, caso contrario solicita que realice la corrección respectiva.	Manual
R4: Ejecutar operaciones con clientes por importes que superen su línea de crédito establecida.	No hay control definido.		NA.

Gestión de Cobranza	R5: Realizar una gestión de cobranza incompleta (omisión de operaciones), inexacta (error en el importe) y/o inoportuna (posterior a la fecha de vencimiento).	C3: Semanalmente, el Supervisor de Créditos y Cobranzas revisa el reporte operativo de Otras cuentas por cobrar del último corte y las acciones de gestión de cobranza realizadas por su Asistente. Verifica que se estén considerando dentro de las gestiones de cobranza a todos los clientes que cuentan documentos vencidos. De encontrar alguna excepción, envía un correo electrónico a su Asistente para la corrección respectiva.	Manual
	R6: Fraude en la gestión de cobranza.	Sin control definido.	NA.
Integridad y presentación en los Estados Financieros.	R7: Presentar saldos por cobrar inexactos (con errores o incompletos) que no permiten una adecuada interpretación, análisis y presentación.	Sin control definido.	NA.
Sistemas TI	R8: Manipular la información registrada en el sistema comercial; por personal no autorizado o sin el perfil correspondiente.	Sin control definido.	NA.

Concluyendo con la etapa de planificación de la auditoría, se diseñaron las pruebas de control y de detalle, con los cuales se evaluaron la efectividad de los controles internos, permitiendo identificar errores y proporciona una base para la implementación de mejoras en los procesos y controles. En base a la matriz de control y riesgos definida anteriormente, se diseñaron las siguientes pruebas de auditorías:

Tabla 4.3

Pruebas de control y de detalle

Riesgo	Pruebas de Control y de Detalle
R1: Otorgar líneas de crédito a empresas con una mala situación financiera debido a una evaluación incorrecta.	<p>PC1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el detalle de nuevos clientes corporativos incorporados durante el periodo de diciembre 2023 hasta febrero 2024. 2. Determinar una muestra aleatoria de auditoría.
R2: Liberar líneas de crédito sin aprobación o con una aprobación incorrecta según el nivel de autonomía establecido.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Solicitar la evidencia de la evaluación crediticia de los nuevos clientes y revisar haya sido realizada correctamente haciendo un recalcule de los principales indicadores financieros. Asimismo, revisar los reportes de centrales de riesgos de los clientes.
R3: Registrar líneas de crédito que difieran del importe aprobado.	<ol style="list-style-type: none"> 4. Validar que la evaluación de la línea de crédito del cliente haya sido revisada y aprobada por la persona correcta según los niveles de autonomía. 5. Validar la línea de crédito del cliente nuevo haya sido cargada por el importe correcto al sistema Comercial. 6. Emitir una conclusión sobre los resultados de la prueba de auditoria
R4: Ejecutar operaciones con clientes por importes que superen su línea de crédito establecida.	<p>PD1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el detalle de todos los clientes corporativos registrados hasta el mes de febrero 2024. 2. Determinar una muestra aleatoria de auditoría. 3. Verificar en el sistema Comercial que su línea de crédito disponible sea positiva, es decir, que no haya sido excedida. 4. Emitir una conclusión sobre los resultados de la prueba de auditoria.

<p>R5: Realizar una gestión de cobranza incompleta (omisión de operaciones), inexacta (error en el importe) y/o inoportuna (posterior a la fecha de vencimiento).</p>	<p>PC2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar los reportes operativos del saldo de Otras cuentas por cobrar con corte a diciembre 2023 y febrero 2024. 2. Determinar una muestra a juicio profesional de ambos reportes. 3. Solicitar evidencia documentaria: facturas y correos electrónicos. 4. Validar que se hayan ejecutado gestiones de cobranzas a los clientes y validar que sean exactas (por el importe correcto de las facturas), integras (por el total de documentos adeudados) y se hayan realizado oportunamente (previo a la fecha de vencimiento).
<p>R6: Fraude en la gestión de cobranza.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Solicitar evidencia del cobro del documento y validar que este se haya efectuado a una cuenta bancaria a nombre de “Hipertiendas NMA S.A.” 6. Emitir una conclusión sobre los resultados de la prueba de auditoria
<p>R7: Presentar saldos por cobrar inexactos (con errores o incompletos) que no permiten una adecuada interpretación, análisis y presentación.</p>	<p>PD2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar los Estados Financieros de “Hipertiendas NMA S.A”. al 31.12.2023 e identificar el saldo de Otras cuentas por cobrar. 2. Verificar la coincidencia a nivel de saldos totales, comparando los importes según Estados Financieros vs según los reportes operativos. 3. Identificar si existen diferencias a nivel de saldos totales. 4. Emitir una conclusión sobre los resultados de la prueba de auditoria
<p>R8: Manipular la información registrada en el sistema comercial; por personal no autorizado o sin el perfil correspondiente.</p>	<p>PD3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las transacciones más críticas del proceso en el sistema Comercial. 2. Solicitar el reporte de usuarios y roles de cada transacción crítica. 3. Validar si dentro del reporte de usuarios con acceso a transacciones críticas, existen casos donde no les corresponde tener dicho rol de acuerdo a sus funciones y cargo que tiene. 4. Emitir una conclusión sobre los resultados de la prueba de auditoria

4.1.2 Ejecución de la Auditoría

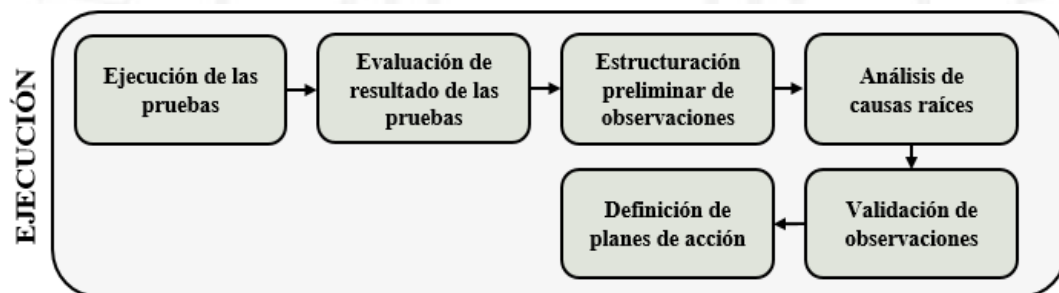
La etapa de ejecución de una auditoría interna es una de las fases más importantes dentro del ciclo de auditoría. Esta sigue a la planificación y marca el comienzo del trabajo de campo, en el cual se realizan actividades prácticas para recopilar, analizar y evaluar la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.

Al finalizar la etapa de ejecución, se busca obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo. Durante esta fase, se implementan las técnicas y procedimientos de auditoría diseñados en la etapa de planificación, con el fin de recopilar y evaluar los datos relevantes.

Los pasos clave dentro de la etapa de ejecución de esta auditoría, que serán desarrollados en este informe, se muestran en la figura 4.2.

Figura 4.2

Flujo de metodología de la etapa de ejecución



Nota. Adaptado de *Flujo de Metodología de Auditoría*, por “Hipertiendas NMA”, 2023.

Para la ejecución de las pruebas, se llevaron a cabo un total de cuatro pruebas de auditoría, las cuales fueron determinadas siguiendo un enfoque basado en riesgos, un método utilizado comúnmente en auditorías internas. Este enfoque se centra en las áreas más críticas del proceso auditado, donde la probabilidad de ocurrencia de un riesgo y su impacto son más altos, las cuales fueron mencionadas anteriormente.

En cada una de las pruebas, se evaluó la efectividad de los controles internos establecidos por la compañía, verificando si estos operan conforme a lo establecido y si cumplen con el objetivo de mitigar eficientemente los riesgos identificados.

Las pruebas se desarrollaron de la siguiente manera:

- **Prueba de control N° 1 (PC1):**

Según procedimiento interno “CyC - PD012 Evaluación y Asignación de Línea de Crédito”, no se puede facturar a ningún cliente que no tenga una línea de crédito registrada en el sistema comercial y debidamente aprobada. Asimismo, el área de Créditos y Cobranzas aplica controles internos de revisión con el objetivo de verificar que los clientes potenciales cuenten con una salud crediticia idónea.

Para la Prueba de Control N° 1 (PC1) y según la tabla 4.3, se solicitó al Supervisor de Créditos y Cobranzas el listado de todos los nuevos clientes con líneas de crédito registrados en el sistema comercial durante el periodo entre los meses de diciembre 2023 y febrero 2024. El objetivo fue verificar que el proceso de evaluación, asignación y aprobación de líneas de crédito de dichos clientes se hubiera realizado de manera adecuada.

Del requerimiento mencionado se obtuvo que, durante el periodo auditado, se registraron un total de 14 nuevos clientes. Por ello, como estrategia de auditoría, se decidió no extraer una muestra representativa, sino evaluar el 100% del universo.

Una vez decidido lo anterior, se solicitó al área de Créditos y Cobranzas toda la documentación relacionada con el proceso de evaluación y aprobación de las líneas de crédito, con el fin de observar la revisión de la capacidad financiera y crediticia de cada cliente. Los documentos revisados incluyeron: estados financieros del cliente, reportes crediticios de centrales de riesgo, plantillas de cálculo de indicadores financieros y correos electrónicos.

Como primera parte de la prueba, utilizando la información proporcionada por el área auditada se realizó un recálculo de los principales ratios de liquidez y gestión, y se contrastó con lo efectuado por el área de Créditos y Cobranzas en su proceso de evaluación. Asimismo, se verificó si efectivamente todos los clientes a quienes se les otorgó una línea de crédito presentaban una salud financiera adecuada y un comportamiento crediticio correcto.

Para los parámetros de la prueba, se establecieron como desviaciones los siguientes indicadores: (i) que el cliente tuviera utilidad negativa, (ii) que el ratio de

liquidez fuera menor a 1.5 (<1.5) o (iii) que existieran deudas retrasadas o impagas reportadas en centrales de riesgo. Como se observa en la tabla 4.4, se identificaron seis casos deficientes (42% del total analizado) como resultado de la ejecución de la prueba. Posteriormente, en la discusión de resultados, se evaluará la causa raíz del problema (Observación N° 1).



Tabla 4.4*Resultados de la prueba de control N° 1*

Cliente	Línea de crédito asignada S/	Utilidad Neta S/	ROA	ROE	Ratio de Liquidez	¿Presenta deudas atrasadas o impagas?	Conclusión
Cliente A	60,000	S/ 666,524	4.99%	13.82%	1.95	No.	Conforme.
Cliente B	40,000	S/ 1,456,770	3.53%	5.73%	2.53	No.	Conforme.
Cliente C	100,000	-S/ 1,650,900	-3.20%	-10.57%	1.28	No.	Observado.
Cliente D	50,000	S/ 20,242,412	2.78%	11.50%	36.28	No.	Conforme.
Cliente E	10,000	S/ 23,395,710	8.91%	146.41%	2.33	No.	Conforme.
Cliente F	30,000	S/ 1,852,784	4.45%	9.40%	1.69	No.	Conforme.
Cliente G	50,000	-S/ 208,441	-2.73%	-15.07%	1.10	No.	Observado.
Cliente H	250,000	S/ 437,613	0.56%	0.57%	1.25	Si. Atrasadas < 30 días.	Observado.
Cliente I	20,000	S/ 2,817,827	44.57%	56.40%	4.31	No.	Conforme.
Cliente J	100,000	S/ 615,440	1.26%	2.07%	1.31	Si. Atrasadas < 60 días.	Observado.
Cliente K	50,000	S/ 284,000	1.11%	2.57%	1.66	No.	Conforme.
Cliente L	25,000	S/ 99,390	42.11%	54.31%	2.41	No.	Conforme.
Cliente M	250,000	-S/ 4,596,884	-4.62%	-11.70%	1.22	No.	Observado.
Cliente N	100,000	S/ 354,376	0.86%	0.68%	1.09	Si. Atrasadas < 60 días.	Observado.

Para la segunda parte de la prueba, se validó a través de los correos electrónicos solicitados que la aprobación de la línea de crédito haya sido el correcto según el siguiente nivel de jerarquía establecido por procedimiento interno:

- Línea de crédito entre S/ 5,000 - 50,000: Supervisor de Créditos y Cobranzas
- Línea de crédito entre S/ 50,000 - 150,000: Jefe de Créditos y Cobranzas
- Línea de crédito entre S/ 150,000 - 500,000: Gerente de Tesorería y Administración
- Línea de crédito entre S/ 500,000 a más: Gerente de Tesorería y Administración – Director de Administración y Finanzas

De los 14 casos revisados, se observó que todos cumplieron con la aprobación requerida según el importe de la línea de crédito, por lo que no se identificaron discrepancias en esta segunda parte de la prueba de control.

- **Prueba de detalle N° 1 (PD1):**

El objetivo de la segunda prueba de auditoría fue validar si, debido a una falta de control, se estaban excediendo las líneas de crédito registradas en el sistema comercial, emitiendo facturas que, de manera individual o en conjunto, superaran los importes aprobados.

Para ello, se solicitó el reporte actualizado de todos los clientes corporativos de “Hipertiendas NMA S.A.” con corte a febrero de 2024, para posteriormente determinar una muestra aleatoria. El reporte de clientes incluía un total de 314 compañías y, bajo juicio profesional, se decidió revisar aleatoriamente el 10% del universo, estableciendo una muestra de 30 clientes.

De acuerdo con el procedimiento interno "CyC – PD011 Facturación a Clientes Corporativos", no se debe emitir una factura si el importe del documento excede el saldo disponible de la línea de crédito del cliente. Sin embargo, no existe un control implementado que garantice el cumplimiento de esta normativa.

Una vez determinada la muestra, por cada uno de los casos seleccionados se accedió al sistema comercial para obtener el total facturado al cliente, el cual permanece pendiente de pago. Este monto se comparó con la línea de crédito aprobada, restando ambos importes. Si el resultado era un saldo negativo, se consideraba que el total

facturado al cliente excedía su línea de crédito, incumpliendo así el procedimiento interno.

La tabla 4.5 resume los resultados de la prueba de detalle N° 2.

Tabla 4.5

Resultados de la prueba de detalle N° 1

Cliente	Línea de crédito asignada S/	Total facturado a la fecha S/	Saldo disponible S/	Conclusión
Cliente 1	50,000	41,243	8,757	Conforme.
Cliente 2	20,000	9,882	10,118	Conforme.
Cliente 3	50,000	13,250	36,750	Conforme.
Cliente 4	10,000	-	10,000	Conforme.
Cliente 5	100,000	33,463	66,537	Conforme.
Cliente 6	150,000	98,874	51,126	Conforme.
Cliente 7	50,000	2,435	47,565	Conforme.
Cliente 8	50,000	43,992	6,008	Conforme.
Cliente 9	150,000	189,465	-39,465	En exceso.
Cliente 10	250,000	276,526	-26,526	En exceso.
Cliente 11	80,000	72,444	7,556	Conforme.
Cliente 12	15,000	15,000	-	Conforme.
Cliente 13	100,000	123,940	-23,940	En exceso.
Cliente 14	150,000	89,230	60,770	Conforme.
Cliente 15	50,000	76,832	-26,832	En exceso.
Cliente 16	10,000	972	9,028	Conforme.
Cliente 17	250,000	144,551	105,449	Conforme.
Cliente 18	50,000	46,420	3,580	Conforme.
Cliente 19	25,000	25,000	0	Conforme.
Cliente 20	30,000	35,852	-5,852	En exceso.

Ciente 21	150,000	132,482	17,518	Conforme.
Ciente 22	50,000	6,784	43,216	Conforme.
Ciente 23	20,000	29,367	-9,367	En exceso.
Ciente 24	100,000	48,291	51,709	Conforme.
Ciente 25	50,000	3,945	46,055	Conforme.
Ciente 26	15,000	15,000	0	Conforme.
Ciente 27	100,000	118,235	-18,235	En exceso.
Ciente 28	50,000	37,491	12,509	Conforme.
Ciente 29	25,000	23,918	1,082	Conforme.
Ciente 30	50,000	53,482	-3,482	En exceso.

Como resultado de la prueba anterior, se identificó un total de ocho desviaciones (27% de la muestra), donde se evidenció el sobregiro de las líneas de crédito aprobada (Observación N° 2).

- **Prueba de control N° 2 (PC2):**

La prueba de control N° 2 busca evaluar las gestiones de cobranzas realizadas por el área de Créditos y Cobranzas. Por lo tanto, se solicitó los reportes de Otras cuentas por cobrar con corte al 31 de diciembre del 2023 y 29 de febrero del 2024, con el objetivo de determinar una muestra a juicio profesional.

Por ambos reportes, se elaboró una tabla dinámica agrupando la información por cliente, totalizando los importes de los documentos adeudados y ordenando la lista de mayor a menor. De esta manera se pudo visualizar quienes eran los clientes con mayor saldo por cobrar en ambas fechas de corte.

Una vez realizado lo anterior, se seleccionó cinco clientes por cada reporte y se extrajo el listado de documentos pendientes por cobrar por cada uno de ellos. Posteriormente se solicitó al área de Créditos y Cobranzas las facturas originales y los correos electrónicos de las gestiones de cobranza.

El objetivo es verificar que las gestiones de cobranza se hayan realizado de manera idónea, verificando los siguientes aspectos: (i) Exactitud: Se validó que el importe exigido al cliente sea el correcto y coincida con el reporte y la factura original, (ii) Integridad: Se validó se haya hecha una gestión de cobranza por el total de documentos adeudados y (iii) Oportunidad: Se validó que la gestión de cobranza se realizó antes de la fecha de vencimiento de los documentos.

Como resultado de la prueba se identificó que, de un total de 56 facturas analizadas, 31 de ellas (55%) tuvieron una gestión de cobranza inoportuna, es decir, que se le exigió al cliente el pago del documento entre nueve a 26 días posterior a la fecha de vencimiento; generando que finalmente el cobro se realice con 12 a 46 días de retraso. (Observación N° 3)

Para finalizar la prueba, se solicitaron los comprobantes bancarios del cobro de los documentos seleccionados, con la finalidad de validar que éstos hayan sido depositados a una cuenta bancaria a nombre de “Hipertiendas NMA S.A”. De la validación anterior, no se encontraron discrepancias.

- **Prueba de detalle N° 2 (PD2):**

Para la siguiente prueba, se solicitaron al departamento de contabilidad los Estados Financieros con sus respectivas notas y el reporte de otras cuentas por cobrar al área de Créditos y Cobranzas, ambos con corte al 31 de diciembre del 2023.

Se realizó una conciliación del saldo de Otras Cuentas por Cobrar, comparando el saldo según el reporte con el saldo según los Estados Financieros. El objetivo es validar que la integridad y exactitud de la información financiera.

La conciliación se muestra a continuación en la tabla 4.5:

Tabla 4.6*Resultados de la prueba de detalle N° 2*

(en miles de S/)

Cuenta	Rubro	Saldo sg. EEFF al 31.12.2023	Saldo sg. Reporte al 31.12.2023	Diferencia
1621100001	VALES Y TARJETAS	11,424	11,424	-
1623100001	MERCADERÍA	45,164	45,164	-
1681300001	ALQUILER LOCATARIOS	69,579	69,579	-
	Total Otras cuentas por cobrar	126,167	126,167	-

Nota. Adaptado a partir de la información proporcionada por la empresa (2024).

Al no identificar diferencias materiales, concluimos que la presentación del saldo de Otras Cuentas por Cobrar en los estados financieros, se está realizando de manera íntegra y exacta.

- **Prueba de detalle N° 3 (PD3):**

Con la última prueba de detalle, se busca lo siguiente: (i) identificar qué personas tienen acceso al sistema comercial y cuáles son las acciones que pueden realizar (modificar líneas de crédito, bloquear clientes, etc.); y (ii) corroborar si, de acuerdo con el cargo que tienen, les corresponde realizar dichas funciones.

En primer lugar, se identificaron las transacciones más críticas dentro del sistema. Se determinó que son las siguientes:

A1: Eliminar, incrementar, y asignar nueva línea de crédito.

A4: Habilitar y/o bloquear clientes.

C3: Modificar datos del cliente.

C4: Modificar datos de documentos.

D5: Confirmar que el pago de una factura.

Posteriormente, se solicitó al área de TI el detalle de todos los usuarios que tienen acceso a las transacciones previamente identificadas, para elaborar una tabla dinámica y agrupar la información por transacción en el sistema. Esto proporcionó mayor visibilidad acerca de qué trabajadores tienen acceso a dichas funciones críticas y permitió validar si,

efectivamente, les corresponde tener ese rol según el cargo que desempeñan en la compañía.

Como resultado de esta prueba, se identificaron un total de siete usuarios con acceso a la transacción "A1: Eliminar, incrementar y asignar nueva línea de crédito", quienes, por las funciones que desempeñan y el cargo que ocupan, no deberían tener dicha opción, ya que estos trabajadores pertenecen al área de Ventas y Operaciones, mientras que la función "A1" es exclusivamente para el equipo de Créditos y Cobranzas.

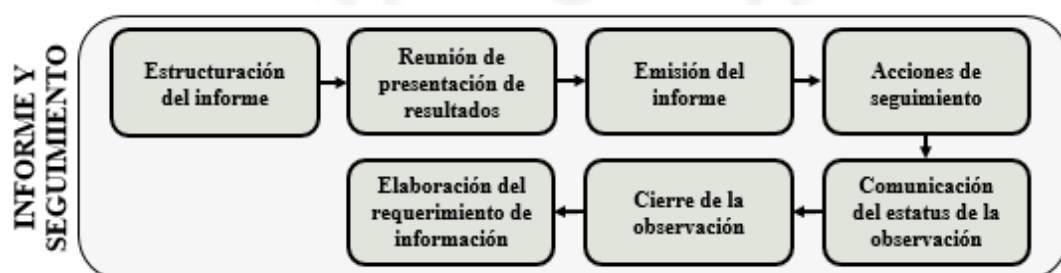
Asimismo, se identificaron otros 11 usuarios que tienen acceso a la transacción "A4: Habilitar y/o bloquear clientes", quienes, al igual que en el caso anterior, no deberían tener acceso a esta función en el sistema comercial, ya que esta transacción es exclusiva del equipo corporativo de gestión de maestros de clientes (Observación N.º 4).

4.2 Discusión y presentación de resultados:

En este punto del cuarto capítulo se realizó un análisis de los hallazgos, para identificar las causas raíz que originaron las observaciones y posteriormente, formular los planes de acción de remediación.

Figura 4.3

Flujo de metodología de la etapa de presentación de resultados



Nota. Adaptado de *Flujo de Metodología de Auditoría*, por "Hipertiendas NMA", 2023.

Para el análisis de los hallazgos, la técnica usada será el análisis de causa raíz, una técnica utilizada para identificar el origen o la causa fundamental del problema, con el fin de corregirlo de manera permanente y evitar que vuelva a ocurrir. En lugar de centrarse en los síntomas superficiales del problema, este análisis busca descubrir los

factores subyacentes que lo generaron, de modo que se puedan formular planes de acción efectivos y duraderos, pues al eliminar la causa raíz, se reduce la probabilidad de recurrencia de la incidencia.

Para ello, se agendaron reuniones con el personal que participó en los procesos y controles revisados en las pruebas de auditoría, para recopilar toda la información relevante relacionada con las observaciones (datos, hechos, testimonios, registros, etc.). A continuación, se resume el análisis de causa raíz por cada hallazgo encontrado:

4.2.1 Observación N° 1:

La observación N° 1 está relacionada al proceso de evaluación y asignación de líneas de crédito para nuevos clientes. Para ello, se solicitó el detalle de nuevos clientes registrados en el periodo auditado y se revisó la evidencia relacionada a su evaluación crediticia y financiera.

A juicio del auditor se estableció que para que una compañía presente una adecuada situación crediticia y financiera no debe tener cualquiera de los siguientes indicadores: (i) Que el cliente tenga utilidad negativa, o (ii) ratio de liquidez menor a 1.5 (<1.5) o (iii) deudas retrasadas o impagas reportadas en centrales de riesgo.

Como resultado de la prueba se identificaron seis de 14 casos (42%) que incumplen con uno de los tres parámetros. Por lo tanto, se agendó reuniones con el equipo de Créditos y Cobranzas para revisar a detalle cada uno de los casos y se examinó evidencia adicional como correos electrónicos y la plantilla de cálculo de indicadores financieros que elaboró el Asistente de Créditos y Cobranzas. Del análisis realizado, se identificaron las siguientes causas raíz:

- **Causa raíz N° 1 Confusión en el entendimiento de la estructura financiera de los clientes evaluados:** De las seis desviaciones encontradas, se identificó que, en tres de ellos, la Asistente de Créditos y Cobranzas realizó un cálculo incorrecto de ratios financieros debido a dos motivos. En primer lugar, se originó porque la estructura de presentación de información financiera de los clientes era diferente a la tradicional dado que eran un fondo de inversión y una fundación (asociaciones sin fines de lucro). En segundo lugar, se identificó que la Asistente de Créditos y Cobranzas confundió el importe de la utilidad

neta con el EBITDA. Para los tres casos, estos errores generaron que la Asistente de Créditos y Cobranzas, seleccionara importes erróneos como utilidad neta, desvirtuando todo su cálculo y análisis.

- **Causa raíz N° 2 El aprobador no tiene visibilidad sobre la data utilizada para los cálculos:** De los tres casos mencionados anteriormente, se identificó también que el aprobador únicamente revisó la plantilla elaborada por la Asistente de Créditos y Cobranzas, y no contrastó los resultados con la información fuente, la cual tampoco se le fue compartida. De haber tenido toda la información, le hubiera permitido realizar una correcta revisión y, por ende, haber detectado los errores de cálculo.
- **Causa raíz N° 3 Omisión de reporte de centrales de riesgo en la evaluación del cliente:** De las seis desviaciones, se identificó que, en tres de ellos, el revisor omitió los reportes de centrales de riesgo de los clientes, ignorando que las dichas compañías presentaban deudas retrasadas mayores a S/ 100,000. Adicional a ello, se verificó que en el reporte de Otras cuentas por cobrar a febrero 2024 esos mismos clientes tenían facturas vencidas por un importe total que superan los S/ 200 mil.

4.2.2 Observación N° 2:

La observación N° 2 está relacionada al sobregiro de las líneas de crédito registradas en el sistema comercial, pues se identificaron ocho de 30 casos revisados (27%) vinculados a este hallazgo.

De las reuniones con el área de Créditos y Cobranzas, el área Comercial y TI, se identificaron las siguientes causas raíz:

- **Causa raíz N° 1 Ausencia de un control automático en el sistema comercial:** De las reuniones agendadas, todas las áreas involucradas mencionaron que el sistema comercial no dispone de un control automático que funcione como alerta y bloquee todas las solicitudes de facturación cuyo importe exceda la línea de crédito disponible. Esto ha permitido que los ejecutivos de ventas emitan facturas sin preocuparse si se sobregira el límite de los clientes.

4.2.3 Observación N° 3:

La observación N° 3 es resultado de la prueba de control N° 2, cuyo objetivo fue verificar que las gestiones de cobranza estén realizando de manera exacta, íntegra y oportuna.

Como resultado de la prueba se identificó que, de un total de 56 facturas analizadas, 31 de ellas (55%); tuvo una gestión de cobranza deficiente, generando que el cobro del documento se realizó posterior a la fecha de vencimiento. En reuniones con el área de Créditos y Cobranza, se identificó la siguiente causa raíz:

- **Causa raíz N° 1 Ausencia de un procedimiento interno que establezca las gestiones de cobranza:** Se identificó que el área de Créditos y Cobranzas no tiene ningún procedimiento interno que defina parámetros generales para las gestiones de cobranza. Por ejemplo, de existir un procedimiento interno que defina hacer acciones de seguimiento a documentos por cobrar una semana antes de su fecha de vencimiento, puede anticipar y evitar que los clientes caigan en mora.

4.2.4 Observación N° 4:

Finalmente, la observación N° 4 está relacionada a una deficiencia en la gestión de accesos y permisos, donde determinados usuarios tienen permitido realizar ciertas acciones en el sistema comercial y que, por el cargo y funciones que desempeñan (no relacionadas al proceso de Otras Cuentas por Cobrar), no les corresponde tener.

Se agendó una reunión con el área de TI, donde se identificaron la siguiente causa raíz

- **Causa raíz N° 1 Ausencia de una matriz de accesos y permisos elaborada por el área de Créditos y Cobranzas:** De las desviaciones identificadas, observamos que el área de TI otorgó dichos permisos en el sistema comercial debido a que no existe una matriz actualizada y que sea elaborada por el área de Créditos y Cobranzas, donde se establezcan quienes son los únicos usuarios relacionados al proceso de otras cuentas por cobrar que deben tener acceso a ciertas acciones en el sistema comercial.

Una vez concluido con el análisis de causas raíz, fue posible plantear planes de acción más efectivos que ayuden a remediar las observaciones y eviten que las deficiencias vuelvan a aparecer en el futuro. En la tabla 4.7 se resume todas las observaciones identificadas en la auditoría, las causas raíz de las mismas y las recomendaciones al proceso de otras cuentas por cobrar, planteadas como planes de acción.

Toda esta información fue incluida en el informe de auditoría de manera clara y objetiva, el cual fue presentado formalmente a la Dirección de Administración y Finanzas, quienes aceptaron los hallazgos y se comprometieron a implementar los planes de acción.

A la fecha de elaboración del presente trabajo, todos los planes de acción ya han sido implementados en la compañía.



Tabla 4.7*Resumen de observaciones, causas raíz y planes de acción*

N°	Observación	Causa raíz	Plan de acción	Fecha de implementación
1	<p>Durante el periodo revisado, se asignaron un total de 14 líneas de crédito a clientes institucionales, de las cuales:</p> <p>1.1. En la evaluación de la capacidad de crédito de tres clientes (23% del total) se realizó el cálculo incorrecto de los indicadores financieros, debido a que se utilizaron importes erróneos en las utilidades netas, enviándose la solicitud de aprobación con ratios errados. Identificamos la ausencia de un control de revisión del cálculo previo a la aprobación.</p> <p>1.2. Tres de los clientes (23%) tenían deudas impagas reportadas a Infocorp mayores a S/ 100,000 durante los últimos 12 meses a la fecha de su evaluación. Asimismo, se identificó que, los mismos tres clientes, presentaban facturas vencidas en el reporte de Otras Cuentas por Cobrar de febrero 2024.</p> <p>Evidenciamos el incumplimiento del procedimiento interno, el cual establece que, para deudas reportada por terceros, esta no debe superar en total de S/ 1,000.</p>	<p>1. Confusión en el entendimiento de la estructura financiera de los clientes evaluados e incomprensión de determinados conceptos financieros.</p> <p>2. El aprobador no tiene visibilidad sobre la data utilizada para los cálculos.</p> <p>3. Omisión de datos incluidos en el reporte crediticio de INFOCORP en el análisis de asignación de L. Crédito</p>	<p>El área de Créditos y Cobranzas ejecutará las siguientes acciones:</p> <p>1. Realizar la reevaluación de la línea de crédito de los clientes relacionados a los hallazgos, con información financiera y crediticia actualizada para confirmar su continuidad o bloquearla.</p> <p>2. Actualizar en el procedimiento interno de evaluación y asignación de Línea de Crédito, que el cálculo de los indicadores financieros será realizado ahora por el Supervisor debido a un mayor nivel de experiencia.</p> <p>3. A partir de mayo 2024, se adjuntará los EEFF y el detalle del cálculo en excel al aprobador final, de acuerdo al nivel autonomía establecido en el procedimiento; con el objetivo de tenga toda la información para la revisión antes de la aprobación.</p> <p>4. Anualmente, el área de Créditos y Cobranzas reevaluará las líneas de crédito con el objetivo de considerar cualquier cambio significativo en la posición financiera de los clientes. Esto se formalizará en la actualización del procedimiento de evaluación y asignación de Línea de Crédito.</p>	<p>1. 31/05/2024.</p> <p>2. 31/05/2024.</p> <p>3. 31/05/2024</p> <p>4. 31/05/2024</p>

2	<p>Existen ocho clientes de 30 (27%), donde se identificó un sobregiro a su línea de crédito registrada en el sistema comercial.</p> <p>El importe facturado en exceso de las ocho desviaciones asciende a un total de S/ 153,699.</p> <p>Dicho sistema no emite un bloqueo automático al detectar que se va a emitir una factura por un importe que exceda el límite establecido.</p>	<p>1. Ausencia de un control automático que bloquee la facturación cuando se exceda la línea de crédito del cliente.</p> <p>2. Ausencia de control compensatorio realizado por el área de Créditos y cobranzas donde se revise todas las solicitud de facturación.</p>	<p>El área Créditos y Cobranzas realizará las siguientes acciones:</p> <p>1. Coordinará con el área de TI, para configurar un control automático en el sistema comercial que bloquee toda facturación que exceda una línea de crédito.</p> <p>2. Implementar un control compensatorio en conjunto con el área Comercial, donde cada ejecutivo de ventas, previo a la emisión de la factura, debe tener la aprobación del área de Créditos y Cobranzas, quienes harán una verificación adicional, revisando que cliente al que se le va a emitir la factura, cuente con línea de crédito disponible.</p>	<p>1. 30/06/2024.</p> <p>2. 31/05/2024.</p>
3	<p>Existen 31 de 56 (55%) facturas pendientes de cobro; cuya gestión de cobranza se realizó con un retraso de nueve a 26 días posterior a su fecha de vencimiento; generando que el cobro finalmente se extendiera en 12 a 46 días.</p>	<p>1. Ausencia de un procedimiento interno que establezca las gestiones de cobranzas a realizar por el área de Créditos y cobranza.</p>	<p>1. El área de Créditos y Cobranzas implementará el procedimiento de “Gestión de cobranza”, en el cual se especificará el paso a paso de la gestión de cobranza.</p>	<p>1. 31/07/2024</p>
4	<p>Resultado de la revisión de la gestión de accesos al sistema comercial para el proceso de Otras Cuentas por Cobrar, se identificó:</p> <p>1. Se identificaron siete usuarios con acceso a la transacción "A1: Líneas de Crédito”, los cuales por las funciones y cargo que desempeñan no les corresponde tener la opción de "eliminar/incrementar/asignar" líneas de crédito para nuevos o clientes vigentes</p> <p>3. Se identificaron 11 usuarios, que tienen acceso a la transacción "A4: Habilitar y bloquear cliente“ en el sistema comercial, los cuales por las funciones y cargo que desempeñan no les corresponde tener la opción de "registro, modificación y bloqueo de clientes/proveedores“, dado que esta transacción es de único uso del equipo corporativo de gestión de maestros de clientes.</p>	<p>1. La matriz de roles no fue elaborada ni actualizada por el área de Créditos y Cobranzas.</p>	<p>1. El equipo de Créditos y Cobranzas deberá revisar y aprobar la matriz de roles del proceso de Otras cuentas por Cobrar, y comunicarla al equipo de Sistemas. Esta matriz deberá ser administrada y actualizada periódicamente.</p> <p>2. El equipo de Créditos y Cobranzas coordinará con el equipo de Sistemas, la eliminación de los accesos a la transacción “A1” y “A4” a los usuarios que, de acuerdo a sus responsabilidades, no les corresponde.</p> <p>3. El área de Registro Corporativos (gestión maestros de clientes) coordinará con el equipo de Sistemas, para asegurar que el acceso a la transacción “A4” solo la tenga el personal del área de Registros Corporativos.</p>	<p>1. 31/07/2024.</p> <p>2. 31/07/2024</p> <p>3. 31/07/2024</p>

CONCLUSIONES

Como resultado de la auditoría interna en el rubro de Otras cuentas por cobrar de la compañía “Hipertiendas NMA S.A.”, se identificaron diversas deficiencias en los procesos y controles internos. A continuación, se presentan las principales conclusiones:

- La baja exposición al riesgo de crédito de la compañía, debido a la naturaleza de su actividad económica principal, ha ocasionado que el área de Créditos y Cobranzas descuide y debilite sus procesos y controles internos en los últimos años. Es necesario realizar análisis periódicos de riesgos para identificar áreas que sí estén expuestas a riesgos de fraude o de crédito, y así destinarles mayor atención, evitando deficiencias internas que puedan afectar negativamente a la compañía.
- En relación con lo anterior, se detectó la ausencia de controles internos en los procesos vinculados al rubro de Otras cuentas por cobrar que garanticen su integridad y reduzcan la exposición al riesgo de fraude. Un ejemplo es la falta de un control automático en el sistema comercial que impida la emisión de facturas por importes que superen las líneas de crédito establecidas. En una compañía de gran tamaño, esta deficiencia es significativa.
- No se ha implementado un procedimiento interno que defina las actividades del área de Créditos y Cobranzas para una gestión eficiente de cobranza de los saldos pendientes de Otras Cuentas por Cobrar. Como resultado, se constató que las gestiones de cobro a los clientes fueron inoportunas e ineficaces, realizándose después de la fecha de vencimiento del documento y retrasando también el cobro correspondiente.
- En el proceso de evaluación de líneas de crédito, es fundamental que la revisión crediticia y financiera sea realizada por personal con experiencia suficiente para interpretar adecuadamente los estados financieros de los clientes. En los hallazgos de la auditoría, se evidenció que se otorgaron líneas de crédito a compañías con resultados negativos, debido a un análisis incorrecto.
- La persona responsable de aprobar las líneas de crédito, según el importe correspondiente, debe tener pleno acceso a la información financiera del cliente, a fin de contrastar el análisis previo y detectar posibles errores. Asimismo, es crucial que

preste atención a los reportes de centrales de riesgo, ya que permiten identificar comportamientos de pago deficientes que podrían derivar en cuentas incobrables.

- Una participación adecuada del área de Créditos y Cobranzas en el proceso de facturación y gestión de otras cuentas por cobrar, mediante controles compensatorios, evitaría sobregirar las líneas de crédito en caso de fallos en los controles automáticos.
- La ejecución periódica de auditorías internas en el proceso de Otras cuentas por cobrar es esencial para asegurar una gestión y control adecuados. Estas auditorías también permiten verificar si los procesos y controles internos implementados son eficaces y si los riesgos de errores, fraudes o pérdidas están siendo mitigados de manera adecuada.
- Una auditoría interna bien ejecutada permite identificar debilidades en los controles internos que puedan incrementar el riesgo de deudas incobrables. Al detectar estas deficiencias, el auditor puede recomendar mejoras en los procedimientos de la compañía.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar el procedimiento interno “CyC - PD012 Evaluación y Asignación de Línea de Crédito”, estableciendo que el cálculo de los indicadores financieros sea realizado por el Supervisor de Créditos y Cobranzas, debido a que se requiere un mayor nivel de experiencia profesional para evitar errores en la evaluación de las líneas de crédito.
- En el proceso de aprobación de líneas de crédito, se sugiere que el Supervisor de Créditos y Cobranzas comparta los estados financieros de los clientes y los reportes de las centrales de riesgo con el aprobador, con el fin de ampliar el alcance de la revisión y facilitar la identificación de posibles errores.
- Se propone que el área de Créditos y Cobranzas realice la reevaluación de la línea de crédito de las empresas relacionadas con la observación N.º 1, con el objetivo de confirmar su continuidad como clientes de la compañía o proceder con su bloqueo definitivo.
- Es recomendable implementar un control anual de reevaluación de las líneas de crédito, donde el área de Créditos y Cobranzas verifique la situación financiera y crediticia de los clientes, con el fin de identificar cambios significativos que puedan afectar su capacidad de pago.
- Se sugiere implementar un control automático en el sistema comercial que impida a los ejecutivos de ventas emitir facturas por importes que excedan las líneas de crédito establecidas. Este control debe manifestarse como una alerta automática que bloquee la solicitud de facturación.
- Adicionalmente, se recomienda implementar un control compensatorio al control automático, de modo que toda solicitud de facturación deba contar con la aprobación por correo electrónico del equipo de Créditos y Cobranzas. Esto permitiría una segunda validación en caso de que el control automático falle, garantizando que no se exceda la línea de crédito.
- Se debe elaborar el procedimiento interno “CyC - PD015 Gestiones de cobranza”, en el que se definan los parámetros y pasos a seguir por el área de Créditos y Cobranzas

para llevar a cabo gestiones de cobro más efectivas, con el objetivo de reducir los tiempos de pago.

- Finalmente, se recomienda que el área de Créditos y Cobranzas elabore una matriz de perfiles y roles del sistema comercial, detallando los nombres y códigos de los usuarios con acceso para realizar acciones o modificaciones vinculadas al proceso de Otras cuentas por cobrar (modificar líneas de crédito, bloquear clientes, etc.). Esta matriz deberá ser actualizada cada vez que se produzcan cambios en el equipo y compartida con el área de TI, la cual se encargará de limitar los accesos a las personas detalladas en el documento.



REFERENCIAS

- Arena, S. G. (2016). *Análisis del rubro cuentas por cobrar desde el punto de vista contable, auditoría interna y auditoría externa en el contexto de las Normas Internacionales: Su aplicación en PyMEs* [Trabajo final de especialización, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio Digital UNC. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/4709>
- Bierstaker, J., Burnaby, P., & Thibodeau, J. (2019). The impact of information technology on the audit process: An assessment of the state of the art and implications for the future. *Managerial Auditing Journal*, 16(3), 159-164. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02686900110385489/full/html>
- BBVA. (2024). *¿Qué es el EBITDA?* BBVA. <https://www.bbva.com/es/que-es-el-ebitda>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control – Integrated framework*. <https://www.coso.org>
- Correa-Tellez, Y. A., Rico-Rojas, C. F., & Guardiola-Plazas, L. F. (2022). Auditoría de la cuenta por cobrar. *Reflexiones Contables*, 5(2), 8-16. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/3600>
- Díaz Agudelo, V., Osorno Gallego, M. C., Tangarife Gómez, L., & Chamorro González, C. (2021). Componentes que influyen en la ejecución de fraudes financieros: percepción de los profesionales contables. *Semestre Económico*, 24(56), 105-124. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/6809>
- Gutarra Trujillo, M. J., & Quiroz Cornejo, A. E. (2021). *Control interno y la gestión de cuentas por cobrar comerciales de las empresas de transporte de carga, Surquillo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72591>
- Guarderas-Alvarado, M. M., & Concha-Ramírez, J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Polo del Conocimiento*, 8(8), 49-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152366>
- Instituto de Auditores Internos (IIA). (2021). *Attribute standards*. <https://www.theiia.org>
- Instituto de Auditores Internos (IIA). (2022). *International professional practices framework (IPPF)*. The Institute of Internal Auditors. <https://global.theiia.org>
- International Accounting Standards Board (IASB). (2020). *IAS 1 Presentation of Financial Statements*. <https://www.ifrs.org>

- International Federation of Accountants (IFAC). (2020). *International standards on auditing (ISAs)*. <https://www.ifac.org>
- International Financial Reporting Standards (IFRS). (2021). *IFRS Standards*. <https://www.ifrs.org>
- International Internal Audit Standards Board (IIASB). (2021). *International internal audit standards*. <https://www.iiasb.org>
- International Organization for Standardization (ISO). (2013). *ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements*. <https://www.iso.org>
- International Organization for Standardization (ISO). (2018). *ISO 31000:2018 Risk management – Guidelines*. <https://www.iso.org>
- International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2020). *International standards on auditing (ISA)*. International Federation of Accountants (IFAC). <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/support-international-standards/auditing-assurance>
- Kasum, A. S. (2009). The relevance of forensic accounting to financial crimes in private and public sectors of third world economies: A study from Nigeria. *International Journal of Business Management*, 4(5), 112-118. Recuperado de <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/2331>
- Mendizábal Fernández, A. E. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable ES Contadores S.A.C del año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72591>
- Novo, C. (2022). *Programa de auditoría para la evaluación de la gestión de inventarios / audit program for the evaluation of inventory management*. *Universidad & ciencia*, 11(1), 1-14. <https://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/1681>
- Rodríguez Rodríguez, O. M. (2008). El crédito comercial: Marco conceptual y revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(3), 35-54. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600653>
- Whittington, R., & Pany, K. (2019). *Principles of auditing and other assurance services* (21ª ed.). McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.mheducation.com>
- ZonaEconómica. (2024). *El riesgo crediticio*. <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>




15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
repositorio.ulima.edu.pe		2%	
2	Internet		
hdl.handle.net		1%	
3	Internet		
www.coursehero.com		1%	
4	Internet		
repositorio.ucv.edu.pe		0%	
5	Internet		
repositorio.ucss.edu.pe		0%	
6	Internet		
biblioteca.usac.edu.gt		0%	
7	Internet		
www.auditool.org		0%	
8	Internet		
dspace.utb.edu.ec		0%	
9	Internet		
repositorio.umsa.bo		0%	
10	Internet		
es.scribd.com		0%	
11	Trabajos del estudiante		
Universidad Mariano Gálvez de Guatemala		0%	

12	Internet	repositorio.lamolina.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.upse.edu.ec	0%
14	Trabajos del estudiante	Universidad San Marcos	0%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	0%
16	Publicación	Lidia Ysabel Pareja Pera. "Auditoría financiera: Una aproximación teórica para su ...	0%
17	Internet	www.scribd.com	0%
18	Internet	dspace.esoch.edu.ec	0%
19	Internet	www.economia-montevideo.gob.mx	0%
20	Internet	www.gentera.com.mx	0%
21	Trabajos del estudiante	ITESO: Universidad Jesuita de Guadalajara	0%
22	Internet	revistas.ufps.edu.co	0%
23	Internet	bdigital.unal.edu.co	0%
24	Internet	www.smv.gob.pe	0%
25	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	0%

26	Internet	vdocumento.com	0%
27	Publicación	Clímaco Martínez González, Cielo Ruiz Rujano, Maricella Del Rosario Corpas Ford. ...	0%
28	Internet	cognos.bmv.com.mx	0%
29	Internet	info.undp.org	0%
30	Internet	oldri.ues.edu.sv	0%
31	Trabajos del estudiante	Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC	0%
32	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	0%
33	Internet	careers.thehersheycompany.com	0%
34	Internet	documentop.com	0%
35	Internet	repositorio.uss.edu.pe	0%
36	Internet	www.cuentapublica.hacienda.gob.mx	0%
37	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Iberoamericana	0%
38	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria del Sucre - Corposucre	0%
39	Internet	fr.slideshare.net	0%

40	Internet	repositorio.unap.edu.pe	0%
41	Internet	transportesynegocios.wordpress.com	0%
42	Internet	www.cgr.gov.bo	0%
43	Internet	www.przetargi.info	0%
44	Trabajos del estudiante	Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB	0%
45	Internet	repositorio.usil.edu.pe	0%
46	Internet	vdocuments.site	0%
47	Internet	ww2.cajalosandes.cl	0%
48	Internet	www.actualicese.com	0%
49	Internet	www.clubensayos.com	0%
50	Trabajos del estudiante	Universidad Privada Boliviana	0%
51	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	0%
52	Internet	polodelconocimiento.com	0%
53	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	0%

54	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	0%
55	Internet	buy.line.me	0%
56	Internet	www.cathaybank.com	0%
57	Internet	www.inee.edu.mx	0%
58	Internet	1library.co	0%
59	Publicación	PACIFIC PROTECCION INTEGRAL DE RECURSOS (PIR) SOCIEDAD ANONIMA CERRA...	0%
60	Internet	www.fellerate.cl	0%
61	Internet	www.hacienda.gob.ni	0%
62	Internet	www.pemex.org.mx	0%
63	Internet	creditoleilu.weebly.com	0%
64	Internet	es.slideshare.net	0%
65	Internet	itbuyerguide.org	0%
66	Internet	repository.unad.edu.co	0%
67	Internet	www.corfinsura.com	0%

68	Internet	www.metrocuadrado.com	0%
69	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana de Las Americas	0%
70	Internet	prezi.com	0%
71	Internet	www.auditoriasistemas.com	0%
72	Internet	www.menorca.net	0%
73	Internet	www.researchgate.net	0%
74	Internet	www.slideshare.net	0%
75	Internet	ccas.org.co	0%
76	Internet	latam.redilat.org	0%
77	Internet	mpt.gob.es	0%
78	Internet	virtual.umng.edu.co	0%
79	Internet	www.msds.gov.ve	0%
80	Internet	www.revespcardiol.org	0%
81	Internet	www.sic.gov.co	0%