

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**Auditoría Financiera y su incidencia en la gestión
de cobranza de la empresa Polifusión Perú
S.A.C., Distrito Surquillo, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

ANCAJIMA YOVERA NAZARIO
CODIGO ORCID: 0000-0001-8397-7965

ASESOR:

MG. LOLI BONILLA CESAR ENRIQUE
CODIGO ORCID: 0000-0002-8039-3363

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

LIMA, PERÚ

AGOSTO, 2020

Dedicatoria

Ante la estima de mi familia, en especial la de mis Padres, hermanos, esposa e hijos, que han sido mi motor y motivo, que con sus consejos orientaron a cumplir mis sueños y metas.

Agradecimiento

Con mucho aprecio a Maestros, tutores y asesores que pusieron su granito de arena forjando a un nuevo profesional, eficiente y eficaz, para hacer frente a este mundo competitivo.

Resumen

El objeto del presente trabajo de investigación “Auditoría Financiera y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Distrito Surquillo, 2020”, es evidenciar que la auditoría financiera repercute notablemente en el área de gestión de cobranza, teniendo un nivel de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica no experimental puesto que sus variables no serán manipuladas, transversal ya que la investigación es por un solo año, que incluye resultados descriptivos a base de tablas y figuras, con un diseño de investigación correlacional, pues busca encontrar relación entre ambas variables.

La población tomada para su estudio es de 32 personas, con una muestra de 18 colaboradores gerenciales, administrativos, contables, comerciales, logísticos y técnicos de la empresa Polifusión Perú S.A.C., quienes brindaron su disponibilidad y tiempo para apoyarme en la recolección de información a través de la encuesta realizada, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario, y procesado en el programa estadístico SPSS, obteniendo datos estadísticos para el desarrollo de la presente investigación, los cuales se analizarán y se discutirá la relación entre Auditoría financiera y la gestión de cobranza.

Palabras clave: Auditoría Financiera, Gestión de Cobranza.

Abstrac

The purpose of this research work "Financial Audit and its impact on the collection management of the company Polifusión Perú SAC, Surquillo District, 2020", is to show that the financial audit has a significant impact on the collection management area, having a level of research with a quantitative approach, of a basic non-experimental type since its variables will not be manipulated, cross-sectional since the research is for a single year, which includes descriptive results based on tables and figures, with a correlational research design, since it seeks find a relationship between both variables.

The population taken for its study is 32 people, with a sample of 18 managerial, administrative, accounting, commercial, logistical and technical collaborators of the company Polifusión Perú SAC, who offered their availability and time to support me in the collection of information through of the survey carried out, whose applied instrument was the questionnaire, and processed in the SPSS statistical program, obtaining statistical data for the development of this research, which will be analyzed and the relationship between financial audit and collection management will be discussed.

Keywords: Financial Audit, Collection Management.

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstrac	vi
Introducción.....	1
Capítulo I	2
Problema De La Investigación	2
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2 Planteamiento Del Problema.....	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo general:.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia De La Investigación	5
1.4.1 Justificación teórica.....	5
1.4.2 Justificación práctica	5
1.4.3 Justificación metodológica.....	6
1.4.4 Importancia.....	6
1.5 Limitaciones de la investigación	7
Capitulo II	8
Marco Teórico.....	8
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales	10
2.2 Bases teóricas.....	13
2.2.1 Generalidades.....	13
2.3Definición de Términos.....	19
Capítulo III	22
Metodología de la Investigación.....	22
3.1 Enfoque de investigación.....	22
3.2 Variables:	22

Variable 1: Auditoria Financiera.....	25
Variable 2: Gestión de cobranza	29
3.3 Hipótesis.....	30
3.3.1 Hipótesis general.	30
3.3.2 Hipótesis específicas.	30
3.4 Tipo de Investigación	30
3.5 Diseño de la Investigación.....	31
3.6 Población y Muestra	31
3.6.1 Población.....	31
3.6.2 Muestra.....	32
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	32
3.7.1 Validez.....	32
Capítulo IV.....	34
4.1 Resultados.....	34
4.2.2 Estadística inferencial	64
Prueba de normalidad.....	64
4.2.3 Prueba de Hipótesis	64
Prueba de Hipótesis general	65
4.3 Discusión	69
Conclusiones	72
Recomendaciones.....	73
Aporte del autor.....	74
Referencias.....	75
Apéndices.....	79

Introducción

Una auditoría financiera, evalúa todo proceso económico y contable de una empresa, es un proceso que se realiza en todas las empresas para avalar los estados financieros y la veracidad de sus cuentas. Analiza registros contables, sus políticas de control interno, flujos de efectivo y otras áreas financieras sensibles, ayudando con la mejora del control de finanzas. Una vez culminada la investigación, el informe reflejara las falencias, y analizara la relación entre la Auditoria financiera y la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., distrito de surquillo, 2020, cuyo inicios de operaciones es de julio 2007, las fuentes de estudio bibliográficas tomadas a partir del año 2015, las cuales contrastaran en contexto con la realidad de acuerdo a los capítulos siguientes: Capítulo I, se indaga sobre el problema nacional e internacional, su realidad problemática, el planteamiento del problema, objetivos, como también la justificación e importancia de la investigación, finalizando con las limitaciones. El capítulo II, describe su marco teórico a través de los antecedentes nacionales e internacionales de cada una de sus dos variables, sus bases teóricas y su definición de términos. Capítulo III, presentación de su metodología y enfoque de la operación de sus variables, prueba de hipótesis, tipo, diseño, la población y la muestra, como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos como la encuesta, validez y confiabilidad. Capítulo IV, se hizo el análisis e interpretación, como también la discusión de los resultados, finalizando la investigación con conclusiones y recomendaciones, referencias y apéndices de la presente tesis.

Capítulo I

Problema De La Investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática.

Mundialmente la Auditoria Financiera incide en la gestión de cobranza permitiendo una rentabilidad oportuna, la cual repercutirá toda decisión para el cumplimiento de los objetivos planteados en la empresa.

En países desarrollados desde el nacimiento del negocio se planea e implementa y ejecuta una serie de políticas y procesos para terminar toda actividad y se desarrolla en los diferentes departamentos y/o áreas, esto permitirá una mejor toma de decisiones y reducirá riesgos hacia adelante.

En los últimos años realizaron importantes acontecimientos, sin embargo con el tema de la pandemia COVID 19, la cual viene perjudicando el tema económico prácticamente en todos los países sin excepción alguna.

Actualmente en el Perú, todas las empresas manejan sus propias políticas empresariales, que parte desde la evaluación exhaustiva, de ello dependerá su eficiencia y rentabilidad.

Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con un jefe de créditos y cobranzas, el cual fije metas y desarrolle estrategias de cobro, y que reduzca carteras morosas e inclusive castigo de adeudos.

Las empresas nacionales, que con sus ventas sea al contado como a crédito, siendo este último un factor de riesgo en el día a día y que dependerá de una buena gestión de recuperación para masificar su crecimiento y de nuevas aperturas de anexos, ya que de tener altas carteras de morosidad esto repercutirá en la rentabilidad de la empresa. Su principal objetivo es determinar el impacto de una Auditoria Financiera y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C.; determinando y aplicando directrices, procedimientos que puedan impactar en forma oportuna evitando la morosidad, el cual parte desde su estricta evaluación crediticia, y de ser montos considerables lo solicitado será necesario solicitar garantía y/o aval, de esta forma minimizamos moras, y aplicamos el monitoreo de las cuentas por cobrar.

La relación que existe entre la Auditoría Financiera y su incidencia en la gestión de cobranza a nivel metodológico, es muy destacada los métodos para ponderar y examinar los resultados; y minimizar la morosidad crediticia en el Perú, lo cual lograra impresionar en forma elocuente una buena rentabilidad.

A raíz de la carta de control interno emitida por los Auditores externos que realizaron la Auditoría Financiera se detectó que habían problemas en la gestión de cobranza, puesto que se crea un debido control interno, implementándose y cumpliéndose en forma inmediata políticas, normas y procedimientos que se deberán seguir con la única finalidad de recuperar toda cartera morosa, de manera práctica y oportuna, para ello dependerá de la adecuada capacitación del personal idóneo, de ello dependerá mucho lograr una eficiente recuperación financiera y resultados óptimos a corto plazo.

Hoy en día la mayoría de las entidades mecanizan su área de cobranzas, entendiendo la importancia de cómo se debe manejar en forma clara, precisa y concisa, y las diversas estratégicas que se deberán aplicar para lograr una buena y optima rentabilidad para la empresa lo cual también implicara desde el inicio, con una evaluación y posterior asignación de línea de crédito, después de brindar información muy relevante como: Declaración Anual no mayor a un año, los tres últimos pdt's de renta e IGV Mensual, copia literal, ficha ruc, croquis de la dirección fiscal y la emisión de su reporte de record crediticio (Sentinel o Infocorp).

Dependiendo su evaluación, sus ventas y utilidad generada en sus declaraciones, más su flujo de efectivo y compromiso asumido, se tomará la decisión buscando en cierta forma el apoyo hacia el posible y futuro cliente y buscando la manera correcta de salvaguardarnos, sea con: Carta Fianza, Letra de Cambio (Aval), Cheque diferido, esto dependiendo el riesgo a asumir y la cantidad que solicita el cliente, vs su debida evaluación.

Conocemos que la mayoría de empresas no cuenta en el área Cobranzas con personal altamente idóneo, como también al no contar con los equipos y herramientas suficientes para ejercer una diligencia eficiente y eficaz, lo cual dificulta en cierta forma un correcto seguimiento y coordinación de los procedimientos de trabajo.

Con el desarrollo de la presente investigación nos permite dar excelentes opciones de Auditoría Financiera y su incidencia en la gestión de cobranza para lograr una notable rentabilidad, coherente con los avances tecnológicos que serán implementados entre la empresa y sus clientes.

1.2 Planteamiento Del Problema.

De acuerdo a la carta de control interno emitida por los Auditores Financieros se detectó ciertas irregularidades en el área de Cobranza, determinándose que en 13 años de actividades se tiene una cartera morosa con un monto aproximado de s/. 600,000.00 soles, distribuido entre 20 clientes. Lo cual repercute en forma directa y perjudicial la rentabilidad, como en el flujo de caja, repercutiendo el desarrollo de la empresa, no cumplir con sus compromisos y obligaciones asumidas frente a proveedores y entidades bancarias.

1.2.1 Problema General

¿Determinar en qué medida la Auditoria Financiera incide en la gestión de cobranzas de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la Planeación influye en la Gestión de Cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?

¿De qué manera la Ejecución influye en la Gestión de Cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?

¿De qué manera el informe o dictamen influye en la Gestión de Cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo general:

Analizar en qué medida la Auditoria Financiera incide en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos:

Analizar cómo la Planeación influye en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

Indagar cómo la Ejecución influye en la Gestión de cobranza, de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

Examinar cómo el Informe o dictamen influye en la Gestión de cobranza, de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

1.4 Justificación e Importancia De La Investigación

1.4.1 Justificación teórica

Acosta (2018), según la definición que autor “la finalidad la ejecución de una auditoría financiera para verificar el cumplimiento de los estados financieros y la veracidad de las cuentas contables de la empresa...., permite obtener información confiable para la toma de decisiones de la alta gerencia”.

A través de esta investigación podemos resaltar la importancia de la Auditoría financiera frente a la gestión de cobranza para lograr una buena rentabilidad, un buen crecimiento en la entidad, para lograr todos los objetivos será basado a través de avances científicos y tecnológicos. Entiéndase que esta investigación es de carácter teórico y se fundamenta en dos variables sea dependiente: Auditoría Financiera, e independiente: Gestión de cobranzas.

Esto deriva a que en cada caso determine, según las circunstancias, a un gran resultado y evitar la morosidad futura.

1.4.2 Justificación práctica

La investigación beneficiara directamente a la entidad, conocimos factores que repercute negativamente en la gestión de cobranza sea en las áreas de cobro o estudio jurídico, según sea el caso.

El presente trabajo de investigación se justifica ya que dicho estudio aportara a profesionales de modo que profundizaran e implementaran mejores estrategias con el fin de obtener óptimos resultados en la gestión de cobranza de sus carteras. Dicha investigación aportara para una oportuna planeación, la cual evaluara riesgos y efectuara un efectivo control, que lograra instaurar evidencias suficientes y adecuadas en la indagación de la planeación estratégica, permitiendo proyectar tomar decisiones para desarrollar sus objetivos y/o alcanzar sus metas a corto y largo plazo.

La investigación que realizamos es importante porque permite ayudar a mejorar, conocer la realidad y deficiencias que existe dentro de cada sector y a su vez poner en práctica las recomendaciones que nos hace llegar los diferentes controles internos que existe dentro de cada empresa.

1.4.3 Justificación metodológica

Esta investigación respecto a la gestión de cobranzas, tiene como objetivo principal, conferir una cobranza a beneficio de Polifusión Perú S.A.C., administrando y controlando la cartera de sus clientes, garantizando una adecuada y oportuna captación de recursos, evitando posibles riesgos incobrables y estafas para la obtención de una mejor Rentabilidad.

La importancia y propósito de esta investigación, es perfeccionar su funcionamiento, lo cual será un aporte valioso a nuestra empresa, sea para el otorgamiento de los créditos, como para la recuperación eficaz de los adeudos, dando cumplimiento a su proyección semanal de cobranza.

La Auditoría Financiera reconsiderara las debilidades y fallas de la gestión de cobranza con el fin de mejorar su flujo de caja y recuperar en forma rápida y oportuna toda cartera morosa.

La importancia es que permita verificar y estudiar toda dificultad que pueda subsistir, además que pueda realizar la implementación adecuada y confiable a la Empresa Polifusión Perú S.A.C.

Debe de ser muy útil, sea financiero y administrativo, con una confiabilidad que nos permitirá tomar decisiones en beneficio de Polifusión Perú S.A.C.

1.4.4 Importancia

Esta investigación tiene como fin poner al alcance a las empresas como Polifusión Perú S.A.C., una orientación, dar un aporte para solucionar e implementar un control interno que parte de una Auditoría Financiera, a través de metodologías, normas y procedimientos que darán viabilidad y mejorara en todos los aspectos económicos y financieros lo cual permitirá una buena rentabilidad y de llevarse de forma idónea podría permitir que estas empresas puedan manejarse con capital propio y no necesitar de un apalancamiento, reducir las posibilidades de fraude y estafas, que muchas veces también llevan al incumplimiento de sus compromisos de ciertos clientes y generara el incremento de su cartera morosa. El propósito es beneficiar en lo que se pueda, sentar bases para posteriores investigaciones.

1.5 Limitaciones de la investigación

Debido al cambio de ciertas Gerencias dentro de la empresa como la de Finanzas, Contable y Comercial se hizo muy tedioso la recopilación de la información para esta investigación, puesto que al tener personal nuevo en estas áreas era imposible que confíen en dar reporte y estados de cuenta corriente general de todos los clientes y los procedimientos adoptados hasta ese momento en la gestión de cobranza anterior a la implementación de la Auditoria Financiera.

Al término de esta investigación se lograron superar y se obtuvo el apoyo de los colaboradores de cada área.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Acosta (2018), en su trabajo de investigación “Auditoria Financiera y plan de mejoras de Air Trans Courier S.A. 2017”. Para optar el título de Contador Público, en la Universidad de Guayaquil - Ecuador, año 2018, cuyo objetivo es efectuar una Auditoria Financiera con la razonabilidad de los estados financieros y cuentas contables de la empresa.

El autor llega a la conclusión que constato al inicio de actividades económica encontró muchas eventualidades en la gestión de cobranza, el realizar la Auditoria Financiera a las cuentas más típicas de la empresa, identificando fallas o desacierto con la intención de mejorar los saldos en los estados financieros, y desarrollo de su control interno.

Comentario: El autor encamina su investigación aplicando técnicas como muestreo, encuesta y cuestionario, para lograr una confiabilidad y relevancia de los estados financieros de toda empresa, a través de una Auditoria Financiera, esta investigación enmarca beneficio a futuros controles internos.

Taris (2017), en la investigación realizada, “La Auditoría Financiera y su influencia para la toma de decisiones gerenciales en las medianas empresas del sector industrial en Guayaquil”. Para optar título de Magister en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador, año 2017, cuyo objetivo es resolver la repercusión de la Auditoria Financiera y su predominio en la toma de decisiones de las medianas empresas industriales en la ciudad de Guayaquil.

El autor concluye verificar a las medianas empresas la aplicación correcta de controles institucionales tales como: segregación de funciones, rango de jerarquía, uso de sistema contable, etc. La auditoría financiera es vital para una buena toma de decisiones en las medianas empresas del sector industrial, de esa forma reforzar los controles centrales, dando una transparencia en todos sus procesos frente a terceros (proveedores, entidades financieras, clientes, otros).

Comentario: Este proyecto del autor muestra recomendaciones, análisis y diagnósticos contables, financieros, como también controles internos a través de una Auditoría Financiera, de ello dependerá una buena toma de decisiones gerenciales y/o accionistas de toda empresa.

Vargas, Zavala (2019), en su trabajo de investigación “Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de SERVIMANTECI S.A”. Para optar el título de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil - Ecuador, año 2019, cuyo objetivo es optimizar la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de la empresa SERVIMANTECI S.A, en el año 2018.

La conclusión que llega el autor después de implementar políticas y procedimientos en el área de cobranza, así como el uso de la tecnología y optimizar la matriz de riesgo y que le permita tener una cartera de crédito sana por lo cual ayudara a la empresa SERVIMANTECI S.A.

Comentario: El aporte de esta investigación es optimizar la gestión de la cobranza, y que para ello se aplicaron procesos y políticas las cuales eran inexistentes, y que después de aplicar funciones y estrategias se logra una buena liquidez.

Quimi (2019), en su investigación “Optimización en la gestión de cobranzas de la COMPAÑÍA DELCORP S.A”, Para optar grado de magister en finanzas y economía empresarial. En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador, año 2019, Cuyo objetivo es optimizar la gestión de cobranzas que la COMPAÑÍA DELCORP S.A., ejecutar la recuperación de los créditos otorgados durante el año 2017.

El autor concluye al optimizar la gestión de cobranzas como promover a empleados a esta área, rotarlos y capacitarlos para una adecuada recuperación de cartera morosa.

Comentario: El autor observa las debilidades en la gestión de cobranza como ausencia de políticas y de personal capacitado, incremento de la cartera vencida y la falta de interés de los directores por reforzar estas observaciones, por lo que propone implementaciones para recuperar liquidez en un plazo de casi 60 días, muy buen aporte esta investigación.

Bone (2015), al realizar esta investigación “Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta “Imprecompu” en Santo Domingo de los Tsáchilas”. Para optar título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA., en la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Ambato - Ecuador, año 2015, cuyo objetivo es diseñar un sistema

de control interno para mejorar la gestión de cobranzas en la imprenta “Imprecompu” ubicada en la ciudad de Santo domingo de los Tsáchilas.

La conclusión que llega el autor es implementar un debido control interno eficiente en las empresas es tan importante, que tenga técnicas, métodos, procedimientos e interpretaciones, minimizando la ineficiencia y el bajo rendimiento y mala utilización de los recursos.

Comentario: Al desarrollar esta investigación aplicando el modelo COSO, afinando manuales de funciones, flujo gramas, usando métodos inductivos, deductivos y analíticos, esta investigación es un gran aporte tanto para pequeñas y como también medianas empresas, muy de acuerdo con el autor.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Arce (2017), En la investigación realizada “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PROVENSER SAC”, Para optar el título de Contador Público, en la Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú, año 2017, teniendo como objetivo precisar el efecto que produce una debida gestión de cobranza de las letras de cambio, en la liquidez y rentabilidad de la empresa PROVENSER S.A.C.

Llega a la siguiente conclusión precisando falencias en la gestión de cuentas por cobrar respecto a las letras de cambio, puesto que la entidad no precisa énfasis en las necesidades del cliente, muy ausente de políticas, y capacitaciones constantes al personal responsable, por ello esta investigación la cual es un gran aporte para futuras empresas.

Comentarios: Esta investigación se enfoca a la empatía hacia nuestros clientes, una buena atención, efectividad y eficacia en sus requerimientos, de ello dependerá que nos remitan documentación para una buena evaluación de crédito, utilizando como título valor la letra de cambio para una efectiva cobranza, sea a través de una entidad bancaria o en cartera.

Robles (2020), respecto a la investigación “La Auditoría Financiera y su incidencia en la optimización de los procesos contables de una empresa de OUTSOURCING”, ubicada en el distrito de Chorrillos - 2019. Para optar el título de Contador Público, en la Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú, año 2020. Cuyo objetivo es determinar de qué manera incide la auditoría financiera incide en la optimización de los procesos contables de una empresa de Outsourcing ubicada en el distrito de Chorrillos – 2019.

Concluye el autor destacando la investigación ya que gracias a la recopilación de información, para luego plasmarlos en forma ordenada, analizarlos y optimizar los procesos

como la supervisión y control a través de la Auditoría financiera que se reflejara en una buena presentación de los Estados Financieros.

Comentario: La realización de este trabajo ha ido detectando, recopilando, registrando y clasificando inconsistencias para su posterior estudio y análisis para que puedan incidir para lograr el propósito de optimizar la metodología para los logros y resultados de gestión a favor de la empresa auditada, muy de acuerdo con este aporte del autor.

Romero (2018), en su trabajo de investigación “Gestión de cobranzas y la satisfacción del cliente en la empresa PRESTO SERVICES SAC”, Lima – 2016, Para optar el título de licenciado en Administración, en la Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú, año 2018. Cuyo objetivo es indagar la relación de la Gestión de cobranza y la satisfacción de los diversos clientes en la empresa PRESTO SERVICES S.A.C. Lima – 2016.

A la conclusión que llega el autor es que al existir una relación entre la gestión de cobranzas y la satisfacción del cliente, determinara a mejorar las políticas para tener resultados positivos, el propósito parte en la preocupación de satisfacer al cliente conllevando a la fidelidad, por la calidad de servicio y atención A1.

Comentario: Excelente aporte del autor, poner en primera línea al cliente, dedicación en una oportuna atención, para lograr su lealtad y fidelidad, ya que esto reducirá una cartera morosa, y esto permitirá unos buenos resultados financieros.

Arroyo, Rodríguez (2018), en su trabajo realizado respecto a “Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo”, La libertad, año 2017. Para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Antenor Orrego, La libertad – Perú, año 2018. Cuyo objetivo es argumentar de qué forma las políticas de gestión de cobranza repercuten en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, año 2017.

Como conclusión del autor es reflejar una mala gestión de cobranza por la ausencia de políticas de cobranza, y que muestra una situación financiera ficticia puesto que se debe a que tiene un respaldo de liquidez y con ello responde frente a sus compromisos asumidos, por ello a base de esta investigación aplicando procesos y estrategias que van a permitir mejorar la situación económica y financiera y sea muy favorable para toda entidad.

Comentario: El aporte de implementar manuales de procesos, para agilizar y monitorear las diversas áreas y que gracias a ello se recuperó cartera morosa, lo cual es muy favorable para cualquier empresa, muy de acuerdo con este aporte.

La Torre (2019), respecto a su investigación realizada sobre “La Auditoría financiera y la toma de decisiones en las medianas empresas del emporio comercial GAMARRA De Lima Metropolitana”. Para optar el grado académico de maestro en Auditoría Contable y Financiera, en la Universidad Nacional Federico Villarreal, lima – Perú, año 2019. Cuyo objetivo es argumentar como la Auditoria financiera suministrara información notable para una buena toma de decisiones a las medianas empresas del Emporio Comercial Gamarra de Lima Metropolitana.

El autor concluye que aplicando la planeación, luego la ejecución, posteriormente su debido desarrollo, culminando con el informe, siendo los procesos de la Auditoria Financiera se obtienen resultados positivos en los estados financieros de la empresa, una mejor liquidez suficiente, relevante y competente, resguardando su patrimonio de toda empresa.

Comentario: Es un excelente aporte a muchas empresas que radican en este emporio de la victoria, que al aplicarlo de forma idónea se logran resultados que permitirán ampliar su negocio y logren la apertura de nuevas sedes, totalmente de acuerdo con este aporte del autor.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Generalidades

La Auditoría financiera es el mejor instrumento que sirve para revisar, verificar, analizar de forma exhaustiva toda documentación contable, políticas de control interno y financiera con el único propósito de identificar falencias y/o situaciones que pongan en riesgo y puedan conllevar al éxito y/o fracaso a una entidad sea privada o estatal, por ello es tan importante el aporte de la Auditoría Financiera ya que con sus hallazgos y experticia del mismo se plasmarán e implementarán inmediatas soluciones, que se da después de emitir su opinión técnica y profesional que viene respaldado bajo el marco de las Normas Internacionales de Auditoría, dando como resultado un informe muy confiable, eficiente y eficaz que será expuesto ante la dirección y/o directorio de la empresa.

El tema financiero de cualquier empresa es materia prima, un capital tan importante que repercutirá no solo a la liquidez, también abarcará a terceros y tendremos luz verde para obtener una buena línea crediticia inclusive frente a las entidades bancarias, por el buen score financiero que reporta la empresas como SENTINEL y EQUIFAX, se podrá manejar una buena estabilidad económica y financiera gracias a los estados financieros que viene del resultado de una Auditoría Financiera.

El informe contendrá información verídica y fiable respecto a la situación real de los estados financieros de la empresa, la cual será de mucha utilidad para la empresa, sea para sus socios o accionistas, como también frente a sus socios estratégicos como proveedores y entidades bancarias, quienes medirán su solvencia para acceder a créditos financieros sabiendo que obtendrá buenos intereses y para los socios mayores dividendos, y a los empleados una buena utilidad.

2.2.1.1 Auditoria financiera

Definiciones

“La auditoría financiera es un proceso que examina a los estados financieros y a través de ellos las diferentes operaciones aplicadas dentro de estos, con el propósito de que el auditor emita una opinión técnica y profesional”, (Hurtado, 2020, p.19).

De igual forma Oviedo (2008), refiere que “la Auditoria Financiera consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo”, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno.

Para Seco (2006), indica que “La Auditoría Financiera tiene como objetivo la emisión de un informe que contenga la opinión del auditor acerca de los Estados Financieros revisados”.

2.2.1.2 Objetivos de la Auditoria financiera

Encarnación (2018), “El objetivo principal es precisar la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades”, evaluando cumplir metas y objetivos, que conlleven al crecimiento de información para una buena toma de decisión y lograr ejecutar la auditoría financiera, que buscara detectar acciones negativas como imputaciones, fraudes, malversaciones dando como resultados recomendaciones que fortalezcan y promuevan la eficiencia y eficacia operativo del control interno.

Peralta (2020), “Tiene como objetivo principal, comunicar de la razonabilidad de los estados financieros que elabora la parte administrativa de una empresa o entidad pública determinada”. Verificando el cumplimiento de todos los objetivos y metas trazadas, constatando la eficiencia de los controles, mediante las disposiciones legales, normas y reglamentos para la ejecución y desarrollo de toda actividad operativa, y recomendar mejoras para fortalecer nuestro control interno.

Baldivieso & Luna (2019), “Como objetivo esencial es afirmar si los estados financieros de

una empresa presentan o no; razonablemente la situación financiera, el resultado de sus operaciones y los respectivos cambios sobre su posición financiera”, la revisión minuciosa de los estados financieros a cargo de un contador público, distinto del que adecuo la información contable; con la única finalidad de establecer su razonabilidad; dando a conocer los resultados de su examen, a fin de incrementar la utilidad de la información. El informe o dictamen que presenta el contador público independiente, otorga fe pública a la confiabilidad de los estados financieros; por consiguiente, la credibilidad de la gerencia que los preparó.

Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Westreicher (2021), “Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son una serie de reglas,

establecidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC, por sus siglas en inglés). Estas normas persiguen la uniformidad en las prácticas realizadas por los auditores”.

Las Normas Internacionales de Auditoría, en otras palabras, son un conjunto de reglas que tratan de armonizar o unificar las tareas que realizan los auditores. Es decir, tratan de hacer más homogéneas estas tareas a nivel mundial, con el objetivo de facilitar su lectura ante la globalización que vive el planeta y los intereses globales. Sin embargo, conviene señalar que estas normas no son una imposición, sino que cada país es soberano para decidir si las adopta o no.

2.2.2 Gestión de Cobranza.

2.2.2.1 Definiciones

Cobranza, acción cuyo efecto es cobrar: recaudar cierta cantidad de dinero, proveniente de la venta de un determinado producto o realización de un servicio. Esto incluye el pago de documentos como: Facturas, pagares, letras de cambio, Otros títulos valores. Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto, se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

Pérez y Merino (2016), “Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión”. Para toda entidad, la gestión de cobranza por venta o prestación de productos o servicios es esencial, el dinero percibido sustentara su permanencia en el mercado. Si la empresa no gestiona cobro será imposible seguir subsistiendo, puesto que no podrá asumir sus propias obligaciones.

Westreicher (2021), “La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda. Es la obtención de un pago pactado”. Esto surge a partir que el vendedor sede su mercancía, o un empleado desarrolla su trabajo encargado, puede ejecutarse el cobro antes, durante o después de percibir el bien o servicio requerido.

Solís (2012), “El proceso de cobranza dentro de una organización, es un proceso de suma importancia para la realización de la actividad principal de cualquier empresa, a través de la cobranza también demostramos la eficiencia de nuestra organización”. Tiene como objetivo diseñar estrategias acertadas y dirigidas hacia una excelente gestión de cobro frente a sus clientes, de modo tal que evitaremos demoras que provocaran el incremento de cuentas incobrables como también gastos innecesarios y vanos en tratar de cobrar.

Tipos de cobranza

Westreicher (2021), el autor define que “contamos con tres tipos de cobranza: Formal, Extrajudicial y Judicial”. a) Formal: La empresa acreedora realiza la gestión con su propio equipo de cobranza, utilizando sus recursos con el fin de recuperar la deuda, b) Extrajudicial: La empresa acreedora busca recuperar los adeudos consensuando y dando alternativas de pago evitando llegar al área legal, por ejemplo a través de una carta blanca, o carta notarial, c)

Judicial: La empresa acreedora no tiene alternativa y ve agotada toda gestión anterior y exige la cancelación de sus adeudos mediante el poder judicial, lo cual demandara gastos legales propios del proceso.

Etapas de la gestión de cobranza.

Valderrama (2021), “Normalmente, la gestión de cobranza se puede dividir en tres etapas: Preventiva, Administrativa y Judicial”. a) Preventiva: Se gestiona con deudas próximas a vencer, de esta forma evitamos retrasos en los pagos. b) Administrativa: Inicia una vez generado el retraso en el pago de sus adeudos. c) Judicial: Procede cuando fue imposible llegar a un mutuo acuerdo con el cliente, y llevamos el caso a nuestra área legal como medida extrema incurriendo a gastos judiciales, buscando que el poder judicial recupere a través de embargos de propiedades o cuentas bancarias y pueda cubrir monto adeudado.

Duemit (2017), “En el proceso de recupero se pueden distinguir cuatro etapas de la cobranza que vale la pena conocer”

1. Cobro preventivo.- Se inicia la gestión de cobro a los adeudos de clientes, y que se muestran con riesgo de convertirse en morosos, sea por dificultades económicas o pérdidas financieras, culminación o penalidades en sus proyectos, entre otros. Se efectúa monitoreando vía email, mensajes de texto, whatsapp, de modo delicado, que se vea como informativo y no exagerado, de esta forma no tendremos moras ni incobrables.

2. Cobro administrativo.- Abarca la gestión de control, con un debido seguimiento, desde que se emite la factura o boleta, la meta es obtener el pago mucho antes que venza la deuda, bajo este contexto recuperaremos a corto plazo los adeudos.

A partir de los 21 días de morosidad nos indicara problemas tornándose en alerta y enfocarse a la recuperación inmediata de la deuda, conocida como cobranza extrajudicial que están conformadas en llamadas, email, envió de carta (blanca y/o notarial), entrando a renegociaciones.

3. Cobro Extra-judicial.- Aquí la gestión se da mediante notificaciones por retrasos en sus pagos, de no obtener respuesta alguna por parte del cliente se procede a reportar la deuda a la central de riesgo por medio de SENTINEL o EQUIFAX, aun en esta etapa de cobranza no entra a tallar el poder judicial

4. Cobranza judicial.- Para esta etapa de cobranza empieza a los 90 días de morosidad, activándose una demanda con el fin de recuperar los adeudos, a través del poder judicial el cual

efectuara embargo de bienes, que será tasado de acuerdo al valor de lo adeudado. Se evita no llegar a esta etapa, ya que implica gastos judiciales, tiempo y múltiples esfuerzos para ambos implicados acreedor y deudor. Inclusive el deudor deberá asumir los gastos incurrido en el debido proceso judicial.

Beneficios de automatizar tu proceso de cuentas por cobrar

Castro (2021), “El concepto de cobranza generalmente se asocia con una función de contabilidad, sin embargo es también un proceso operativo de tu empresa que requiere: Un objetivo, información, métodos, tiempo y procedimientos, tecnología, personal idóneo, metas, y resultados eficientes”.

Considera a la cobranza como parte fundamental de la operación de una entidad, garantiza un excelente flujo de efectivo, aunque no suele ser tarea fácil, se requiere de ciertas estrategias, un buen seguimiento y recursos humanos idóneos, uso tecnológico y económico, acortando los tiempos de recuperación de deuda.

Automatizando el seguimiento de toda una cartera de clientes, se vuelve de cierta utilidad para toda empresa, ya que busca reducir riesgos de incobrabilidad y posterior cobros extrajudiciales y judiciales.

2.3 Definición de Términos. –

En la presente investigación, mostrare las principales definiciones de términos tales como:

Actividades de control: Procesos que sirven de ayuda para llevar a cabo las directrices para excelente control interno.

Adecuación: Medida cualitativa que respalda la opinión relevante y fiable del auditor.

Afirmaciones: Manifiesto del auditor como parte de los estados financieros, consideradas para cualquier tipo de incorrecciones existentes.

Cartera Al Día: Relación de clientes que muestra un buen comportamiento y cumplimiento de pago, deudas pagadas puntualmente al vencimiento.

Cartera Morosa: Relación que muestra montos y fechas caducas de clientes que no han cumplido con la cancelar sus adeudos, por lo tanto registran morosidad.

Cobranza en Campo: Visitas imprevistas realizadas al cliente, a través del gestor de cobranza, de acuerdo a la dirección proporcionada de su domicilio, oficina u obra, con el fin de obtener el pago o una fecha de compromiso concreta de pago, evitando que los adeudos lleguen al nuestra área legal.

Cobranza Judicial: Va orientado a través de una demanda judicial, donde una juez emitirá un comunicado al cliente para saldar los adeudos, y esta será resuelta en los tribunales, el cual decidirá la recuperación de la deuda sea por medio de ejecución de garantías, embargos, hipotecas u otros, esto como resultado final del proceso judicial.

Cobranza Prejudicial: O llamada también extrajudicial, mecanismos o estrategias que utilizara la empresa buscando un consenso con el cliente, para dar alternativas de poder cobrar los adeudos evitando salir perjudicados ambos socios estratégicos, con el tema de la demanda judicial el cual considera tiempo y dinero.

Criterios: Utilizada para la evaluación y análisis en la presentación de los estados financieros, cuyo juicio sea razonablemente congruente.

Deuda Castigada: Refiere al conjunto de clientes que registran adeudos morosos y a pesar de la gestión de cobranza realizada durante un año no se logró la recuperabilidad, y se debe sincerar como pérdidas para la contabilidad.

Documentación de auditoría: Conocida también como papeles de trabajo, son registros de evidencia de los que se obtiene las conclusiones del auditor.

Efectividad de Cobranza: Se produce gracias a la aplicación de indicadores que son de mucha importancia por ejemplo: Informar con antelación los días de vencimiento, seguimiento diario de cartera vencida, el uso de canales de comunicación inmediata con el cliente: Llamada, mail, whatsapp, y por ultimo visitas de campo.

Estados financieros: Resumen de información contable y financiera en un periodo determinado, en cuyas notas se explica obligaciones y recursos económicos de una entidad.

Evidencia de auditoría: Contiene las opiniones y conclusiones del auditor obtenida de los estados financieros.

Gestión de Cobranza: Proceso de cobro realizado a nuestros clientes por la venta de nuestros productos o servicios, emitidos a través de facturas, letras, cheques, pagares u otros, de esta forma mantener un buen record crediticio.

Incertidumbre: Acciones futuras que no dependen de un control directo pero si pueden repercutir a los estados financieros.

Incongruencia: Contradicciones de las conclusiones que ponen en duda los estados financieros auditados y otra información.

Indagación: Refiere a la búsqueda de cualquier tipo de información, sea financiera, contable y tributaria, mediante personal idóneo.

Irrecuperabilidad: Falencia o condiciones que indica complicaciones de importes de adeudos que no serán recuperados.

Muestreo de auditoría: Procedimientos aplicados a elementos de una población, para proporcionar una base fiable y relevante para el auditor.

Observación: Asistir en procedimientos desarrollados por terceros, por ejemplo los inventarios.

Prueba de controles: Procedimiento que evalúa eficacia operativa, detecta y corrige inconsistencias en las informaciones.

Recaudación: Obtención total de dinero, producto de una buena gestión de cobranza a nuestros clientes por créditos o préstamos otorgados.

Recuperabilidad: Forma estratégica para recuperar proporcionalmente los importes adeudados.

Recuperación: Acción símil a la recaudación, volver a retomar lo que se creía perdido o incobrable.

Riesgo de auditoria: Expresión de opinión inadecuada frente a estados financieros con incorrecciones materiales.

Saldos de apertura: Corresponde a saldos de cierre de un periodo anterior o el inicio de una nueva empresa constituida, que pueden ser monetarios, muebles o inmuebles.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de investigación.

El enfoque de la investigación, es el cuantitativo, la cual se encarga a través de la recolección de datos de información, provenientes de las dos variables de estudio, auditoría financiera y gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., donde se podrá observar como incide la auditoría financiera en la gestión de cobranzas. Por lo tanto los datos recolectados permitirán realizar las tablas que ilustran dicha investigación.

“Esta investigación es cuantitativa porque se basa en el estudio y análisis de la realidad, Las mismas que se medirá mediante un cuestionario y los resultados se obtendrán mediante programas estadísticos” (Quispe, Rojas, 2019, p.39)

3.2 Variables:

El presente trabajo tiene las variables siguientes:

Variable Independiente: Auditoría financiera

Variable Dependiente: Gestión de Cobranza

3.2.1 Operacionalización de variables

Definiciones conceptuales

Auditoría financiera

Definición:

“La Auditoría financiera es un proceso que consiste en examinar las actividades y operaciones que han realizado las empresas con la finalidad de verificar si la información contenida en sus estados financieros es confiable, veraz y oportuna” (García, 2020, p.36)

Primera Dimensión: La Planeación

Consiste en definir un análisis sistemático y/o técnicas que tiene como objetivo elaborar políticas de acuerdo a la naturaleza, el alcance, la extensión y el calendario para la aplicación de oportuna: tiempo, costos y recursos humanos, para obtener de forma eficiente y eficaz una excelente Auditoría, durante este proceso se discuten los elementos y análisis estratégicos que se enfocan a la dirección de la empresa.

Según la NIA 300, se obtienen beneficios en la planificación como por ejemplo: Enfocar la dirección a las áreas relevantes de la empresa, identificando y resolviendo acertadamente los problemas, gracias al personal competitivo y la buena selección de profesionales idóneos, que tiene como objetivo cumplir cabalmente las metas asignadas, aportando a la supervisión y dirección de sus jefes inmediatos según sea el caso.

Segunda Dimensión: La Ejecución

En este tramo se realizan e involucran la evaluación del control interno, como también pruebas y análisis diversos, respecto a los estados financieros, de modo que determinara su razonabilidad. Detectaremos errores y riesgos, una vez encontrado se determina un plan y programa para proceder a revisar y analizar la evidencia, para luego plasmar las observaciones que conllevaran a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones provisionales y estas serán consultadas e informadas a las gerencias y/o representantes de la empresa auditada.

La ejecución es la etapa más relevante gracias a las pruebas, las técnicas diversas de muestreo, evidencias, papeles de trabajo y finalizando con los hallazgos de una buena auditoría.

Tercera Dimensión: Informe o Dictamen

Documento escrito el cual es emitido por el auditor externo, a través de su juicio profesional respecto a los estados financieros a los hallazgos encontrados, en dicho dictamen recopila información útil y veraz como contable, tributaria y financiera en un periodo determinado,

En un informe de auditoría muestra el estado de la empresa, su liquidez, sus activos y los pasivos, a ciencia cierta saber si es solvente o no, si se ha gastado el dinero que contaba la empresa, si es rentable o no dicha actividad, o por el contrario, redefinir estrategias para equilibrar los ingresos y los gastos, asegurando la continuidad de la misma.

Tipos de opinión del auditor

En la NIA 705 se desarrollará toda la temática relacionada con un dictamen modificado, un dictamen u opinión calificada como son: Con salvedades, desfavorable y denegación.

Con salvedades: El auditor expresará una opinión habiendo obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada, concluya que las desviaciones (incorrecciones, individualmente o de forma agregada, son materiales o significativas, pero no generalizadas, para los estados financieros.

Desfavorable (adversa), cuando, habiendo obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada, concluya que las incorrecciones, individualmente o de forma agregada, son materiales y generalizadas en los estados financieros.

Denegación (abstención) de opinión. El auditor denegará la opinión (se abstendrá de opinar) cuando no pueda obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada en la que basar su opinión y concluya que los posibles efectos sobre los estados financieros de las desviaciones (incorrecciones) no detectadas, si las hubiera, podrían ser materiales y generalizados.

El auditor denegará la opinión (se abstendrá de opinar) cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes que supongan la existencia de múltiples incertidumbres, el auditor concluya que, a pesar de haber obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada en relación con cada una de las incertidumbres, no es posible formarse una opinión sobre los estados financieros debido a la posible interacción de las incertidumbres y su posible efecto acumulativo en los estados financieros.

Matriz de Operacionalización de variables**Variable 1: Auditoría Financiera****Tabla 1***Matriz de Operacionalización de variables, Auditoría Financiera*

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Planeación	Análisis Sistemático	¿Los métodos empleados en la indagación son correctos y necesarios para la empresa?
		¿El sistema contable y financiero implementado agiliza las labores en las diversas áreas?
	Análisis Estratégico	¿Mejorar los aspectos internos y externos conllevará a un mejor nivel y potenciará a la empresa?
		¿Ante novedades y avance de tecnología será necesario conocer periódicamente las inquietudes y necesidades de nuestros clientes?
Ejecución	Evaluación Control Interno	¿Una buena evaluación de control interno dará una buena auditoría competente y relevante?
		¿El Auditor examinará, analizará e investigará y tras evidencias, dictaminará y recomendará lo mejor para la empresa?
	Plan y programa	¿Un plan y programa de auditoría facilitará al auditor una mejor organización y administración?
		¿Las pautas, certificaciones y normas estandarizadas de auditoría ayudan en las directrices exclusivos de la empresa?
Informe o dictamen	Hallazgos	¿Los hallazgos en la auditoría, informará sus deficiencias y reportará información confiable y consistente?
		¿La eficiencia y eficacia de resultados de gestión de la auditoría repercutirá en las futuras decisiones?
	Evidencias papeles de trabajo	¿Las evidencias reportadas inmediatamente lograrán una buena gestión y dirección institucional?
		¿De acuerdo al dictamen limpio y estándar del auditor, garantizará confianza a los estados financieros?

Fuente: *Elaboración propia.*

Gestión de Cobranza

Definición:

“La gestión de cobranza son procesos que se aplica para recuperación de una artera asignada a un determinado centro de cobro o estudio jurídico dependiendo de cuanto sea la deuda de los clientes o el valor de la cartera”. (Fajardo, Torres y Villena, 2016, p.70)

Primera Dimensión: Gestión de cobranza.

Políticas: Medidas que toma la empresa para gestionar la cobranza de sus créditos otorgados a sus clientes. Se mide una buena gestión de éxito cuando se logra recaudar más del 80% de su cuenta por cobrar. Este objetivo relevante es recuperar a corto plazo los adeudos, analizando de manera periódica las políticas de cobranza, acorde a las necesidades de una empresa.

Las políticas de cobranza contemplan los elementos siguientes:

- **Condición de una venta:** Comprende a una venta al crédito, según monto y condición otorgada como crédito, sea en los plazos, descuentos, forma de pago, tasas de interés por pago a destiempo, etc.
- **Plazos de cobro:** Surge el proceso de cobranza hacia el cliente, determinando cuándo y cómo se efectuara su primer cobro, es decir: Pago antes del vencimiento, pago a la fecha, o cuantos días después del vencimiento se procederá a recuperar estos adeudos.

Estrategias y procedimientos: Son etapas planificadas en forma regular y ordenada que se emplean para maximizar el cobro y reducir las morosidades e incobrables.

Estas etapas son las siguientes:

Recordatorio.- Se torna de forma preventiva, unos días antes que cumplan el vencimiento de sus compromisos para evitar la posible mora, esto se ejecuta remitiéndole al cliente su estado de cuenta, con la información detallada de sus tipos documentos, montos y vencimientos de sus adeudos, de esta forma conciliar dicha información con su cliente, en caso no tenga registrada y/o contabilizada siendo un plus a la misma, este procedimiento puede realizarse: vía email, llamada, Courier, Whatsapp entre otros, esto generara una rápida respuesta sobre un posible compromiso de pago.

- **Respuestas.-** Se procede con esta etapa cuando no obtuvimos manifiesto alguno después de hasta 5 días de su vencimiento, se emitirá carta de cobranza y llamadas insistentes, con el único fin que nos responda y vea la perseverancia hacia el debido cobro, esta gestión será aún de forma cortés teniendo como premisa que ya hubo un aviso posterior, suponiendo que los motivos pueden ser liquidez, el no registro de sus facturas y/o cuentas por pagar, la disminución de sus ventas, financiamiento tardío, etc. En caso siga haciendo caso omiso se procederá a su respectiva visita del cobrador y vendedor sea el caso, de esta forma indagaremos ¿el por qué? de su incumplimiento.
- **Insistencia o persecución,** llegamos a esta etapa cuando se agotaron las anteriores, a partir de ahora las acciones serán en forma sucesiva, los esfuerzos de triplicaran, puesto que si hemos llegado a esta etapa se deduce que el cliente no tiene la más sana intención de cumplir con sus pagos, voluntad cero para cancelar la deuda; ello conlleva que seamos más drásticos y severos mediante llamadas, Cartas notariales y visitas del jefe de cobranzas, toda estas acciones deberán ser informadas a la debida gerencia.
- **Insistencias y acción drásticas y decisivas.-** Si ya llegamos a esta etapa analizaremos la situación del cliente para proceder a una decisión, estos serán agrupados según situación financiera y compromiso asumido por cada cliente por ejemplo:
 1. **Los comprometidos a pagar.-** Estos tienen toda la intención de cumplir y honrar sus adeudos, pero su disposición financiera y económica lo imposibilita, y se comprometen a firmar el reconocimiento de la deuda, sea mediante cronograma de pago, amortizaciones, según su flujo de caja, o ingresos excepcionales, pero su predisposición es cumplir con la totalidad de su deuda, a ellos se le brindara todo el apoyo y comprensión.
 2. **Sin intención de pago.-** Aun teniendo flujo de caja y todas las condiciones de pagar, simplemente hacen caso omiso a su cumplimiento, ante ello se derivara al área legal correspondiente, para su inmediata cobranza judicial o extrajudicial, el cual ejecutara por embargos de propiedades muebles e inmuebles, como retención de cuentas bancarias, ello implica adicionar al total de los adeudos los gastos operativos y judiciales.

Productividad, Incrementarla es el mayor reto en el proceso de gestión y recuperación de la cobranza sea de cartera morosa o reciente que permitirá el mayor éxito de tu gestión, y conllevará a mejoras y logros de éxitos, estos cobros serán debidamente registrados utilizando de forma adecuada y eficiente la tecnología.

Manejo de información, actualizando en forma oportuna y periódica el maestro de clientes, manejando de forma correcta el monitoreo de cada estado de cuenta corriente de cliente y reporte e informes por cada gestor o coordinador de ventas, de esta forma se tendrá un constante seguimiento evitando llegar al tema de la morosidad e inclusive a la pérdida de su línea de crédito asignada o restricción de sus despachos posteriores, por la falta de comunicación e información.

Matriz de Operacionalización de variables

Variable 2: Gestión de cobranza

Tabla 2 Matriz de Operacionalización de variables, Gestión de cobranza

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Políticas	Evaluación adecuada de los Créditos	¿La empresa tiene una política de cobranza idónea?
		¿Sus procedimientos establecidos de cobranza son buenos?
	Liquidez	¿El activo corriente incluye las cuentas por cobrar, caja y bancos y existencias?
		¿La solidez financiera garantiza una buena rentabilidad en la empresa?
Estrategias y procedimientos	Tecnología de vanguardia	¿La empresa utiliza un mejor sistema contable y financiero acorde al siglo XXI?
		¿La empresa, analiza el conjunto completo (servicio, cotización, facturación y envío de su requerimiento del cliente)?
	Monitoreo de cartera de clientes	¿Se da seguimiento e informa los adeudos al día 01 de su vencimiento?
		¿Toda queja o reclamo es monitoreada por post venta o coordinación?
Productividad	Gestión y registro de la cobranza	¿La empresa gestiona en forma oportuna su cobranza?
		¿En forma inmediata y paralela se registran los cobros?
	Capacidad de recuperación	¿Se capacita en forma eficaz y constante a los encargados de cobranza?
		¿La empresa reevalúa y actualiza la información crediticia de sus clientes?
Manejo de Información	Morosidad de clientes	¿Busca evitar la morosidad, informando con antelación el vencimiento de sus deudas?
		¿Examina la gestión de cobro, su periodicidad y eficiencia?
	Status y record crediticio	¿El cliente es el único responsable de su aumento, disminución o pérdida de su línea de crédito asignada?
		¿El comportamiento de pago definirá la condición de bueno, regular o malo de cada cliente?

Fuente: *Elaboración propia.*

3.3 Hipótesis.

3.3.1 Hipótesis general.

La Auditoría Financiera índice significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

3.3.2 Hipótesis específicas.

Las Políticas influye significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

Los Procedimientos influye significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

La Morosidad influye significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.

3.4 Tipo de Investigación

La presente investigación muestra un enfoque de nivel cuantitativo (Cantidad - recopila y analiza la información matemática y estadística obtenida de fuentes diversas), tipo básico, cuyo nivel es descriptivo y correlacional, ya que permite enlazar, midiendo y precisando las características de cada una de las variables investigadas para posteriormente examine su correlación entre las variables independiente: Auditoria financiera y la variable dependiente: Gestión de cobranza, de manera individual.

Hernández, Fernández, Baptista (2018, p.81), definen como: “Básica, descriptiva y correlacional, puesto que anexa dichas variables por medio probable en una cierta población, cuyo objeto es descifrar un vínculo e importancia de cooperación que pueda existir entre dos o más variables en un contexto específico”. Explicando se dice, reseñar en forma individual las variables, estableciendo el enlace que se genera entre ellas, para luego estudiar su debida correlación.

Sobre investigación cuantitativa nos comenta Quirós (2017, p.59) “Enfoque es cuantitativo debido a que se recogió y analizó los datos cuantitativos sobre las variables. Estudia la asociación o la relación entre las variables cuantificadas”. Define como objetivo la obtención de ciertos entendimientos relevantes, lo cual permitirá elegir el modelo acertado accediendo a la realidad más ecuánime, pues recogieron y analizaron su data por medio de ya que recogen y analizan los datos por medio de opiniones.

3.5 Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es No experimental, Transversal. No experimental ya que se ha realizado sin manipulación deliberadamente de sus variables. Transversal puesto que se reúne información en un único momento y tiempo ósea una año.

Refiere Vásquez (2020, p.26.) “Diseños no experimentales no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna”. Infinitudes de razones para efectuar este tipo de investigación. En primer lugar, la cantidad de características no son propensas o abiertas a una experimental manipulación. Por consideraciones éticas, ciertas variables no podrán ser manipuladas. Para ciertos casos, las variables independientes se manifiestan, tanto que es posible fijar un debido control sobre estas.

De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2014, p.154), “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

La población de la investigación está compuesta por 32 personas, Auditor externo, gerente general, contador general, gerente financiero, gerente comercial, personal administrativo, personal contable, personal técnico, personal comercial, personal logístico, personal de sistema y soporte, personal de distribución, de la empresa Polifusión Perú S.A.C, en Surquillo, durante el periodo 2020. Para los fines en este trabajo, no probabilística.

“Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación” (Cito en Arias, 2006, p.81)

Tabla 3

Composición de la población de estudio.

N°	Empleados	Cantidad
1	Gerentes	5
2	Administradores	2
3	Jefes de área	8
4	Contadores	3
5	Asistentes Administrativos	14
Total:		32

Fuente: *Elaboración propia.*

3.6.2 Muestra

El tamaño de la muestra está conformada por 18 personas del área de producción, eje importante, puesto que son los encargados del proceso de elaboración del producto final de la Empresa Polifusión Perú S.A.C

“La muestra censal es aquella porción que representa toda población” (López, 1998, p.123)

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para esta investigación utilizamos la recopilación de información con: encuestas, observación y orientación, utilizando los instrumentos como: cuestionario, que aquellos de elaboración propia que se hace mención en el juicio de expertos, en el apéndice...

3.7.1 Validez.

La encuesta se realizó a través del juicio de experto, teniendo como colaboradores a los siguientes especialistas: Loli Bonilla Cesar Enrique, Carlos Arturo Rodríguez García y Claudio Meza Zorrilla.

Según Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2006, p.276) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende

medir. Por ejemplo un instrumento válido para medir a inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria”

Tabla 4

Validez de Juicio de Expertos

N°	CRITERIOS	JUECES			TOTAL
		E1	E2	E3	
1	Claridad	5	4	5	14
2	Objetividad	4	5	5	14
3	Actualidad	4	5	5	14
4	Organización	5	5	5	15
5	Suficiencia	5	5	4	14
6	Pertinencia	5	4	5	14
7	Consistencia	5	5	4	14
8	Coherencia	4	5	5	14
9	Metodología	4	5	5	14
10	Aplicación	5	4	5	14
Total, puntaje de Opinión:		46	47	48	141

Fuente: *Elaboración propia*

Determinando el coeficiente validez aplicado en la siguiente formula:

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{\text{Sumatoria de valores}}{\text{N x C*N x J*Punto máximo de repuesta}} = \frac{141}{150} = \boxed{0.94}$$

Análisis

Empleando la fórmula: Coeficiente de validez, según el instrumento aplicado fue 94%, lo cual denota que su jerarquía de validez es alto, dando la conformidad de confiabilidad acertada frente a la investigación realizada.

Capítulo IV

4.1 Resultados

Confiabilidad

Para alcanzar la prueba de confiabilidad se debió utilizar el alfa de Cronbach, procesamos la información y de los resultados recabados por el programa SPSS V.s 25.

Detallamos el método para comprobar el cálculo de alfa de Cronbach.

a = Alfa de Cronbach,

k = Cantidad de Ítems.

vi = Variación de Ítems.

vt = Variación total.

Cálculo:

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{Si^2}{St^2} \right)$$

Tabla 5

Interpretación del alfa de Cronbach	
Valor	Se interpreta:
> 0,90	Muy Notable
0,80 - 0,89	Notable
0,70 - 0,79	Incierto
0,60 - 0,69	Dudosa
0,50 - 0,59	Escaso
< 0,50	Muy Escaso

Fuente: *Elaboración Propia*

Confiabilidad del Instrumento

Tabla 6

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	28

Fuente: Elaboración propia SPSS V.s 25

Interpretación:

Aplicando la prueba a 18 colaboradores que son parte de la población estudiada. El análisis del alfa de Cronbach de los 28 ítems del cuestionario presenta un 0,838 lo que significa que los resultados tienen un alto grado de confiabilidad, ya que 1 se considera un nivel significativamente alto, este resultado permite certeza para cuantificar lo propuesto.

4.2. Análisis de Resultados

Se detalla los resultados del instrumento trabajado donde los datos se procesaron en el sistema estadístico SPSS V.s 25

4.2.1 Resultados descriptivos.

Ítem 1: ¿Los métodos empleados en la indagación son correctos y necesarios para la empresa?

Tabla 7

Métodos de indagación, son correctos y necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	50,00%	50,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	50,00%	50,0	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Fuente: Elaboración propia, fuente spss V.s 25

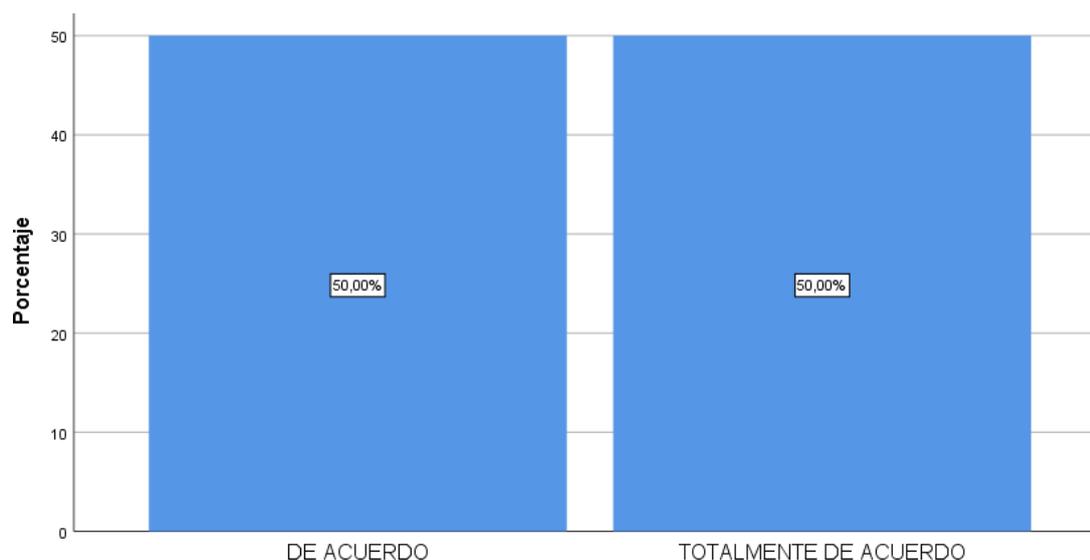


Figura N° 1 Métodos de indagación, son correctos y necesarios
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 7 y figura 1, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Los métodos empleados en la indagación son correctos y necesarios para la empresa? 50% respondieron que están De acuerdo y 50% Totalmente de acuerdo.

Ítem 2: ¿El sistema contable y financiero implementado agiliza las labores en las diversas áreas?

Tabla 8

Sistema contable y financiero, agiliza labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	66,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	33,30%	33,3	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

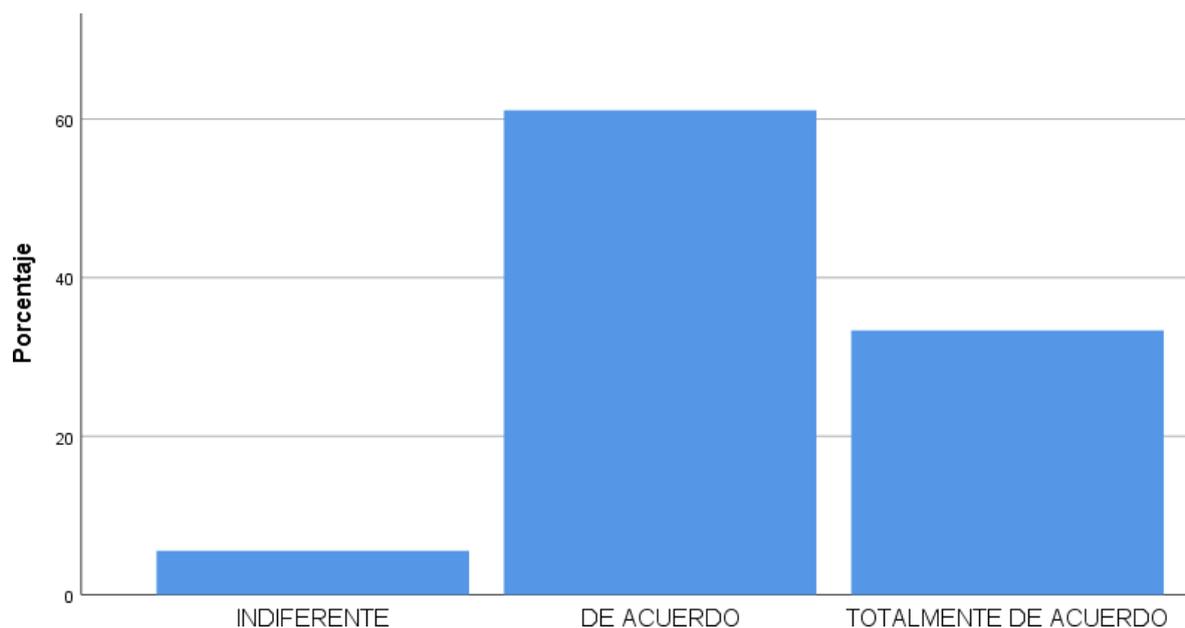


Figura N° 2 Sistema contable y financiero, agiliza labores
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 8 y figura 2, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿El sistema contable y financiero implementado agiliza las labores en las diversas áreas? 60% respondieron que están De acuerdo, 30% Totalmente de acuerdo y 5% Indiferente.

Ítem 3: *¿Mejorar los aspectos internos y externos conllevara a un mejor nivel y potenciara a la empresa?*

Tabla 9

Aspectos internos y externos, mejor nivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	61,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	38,90%	38,9	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

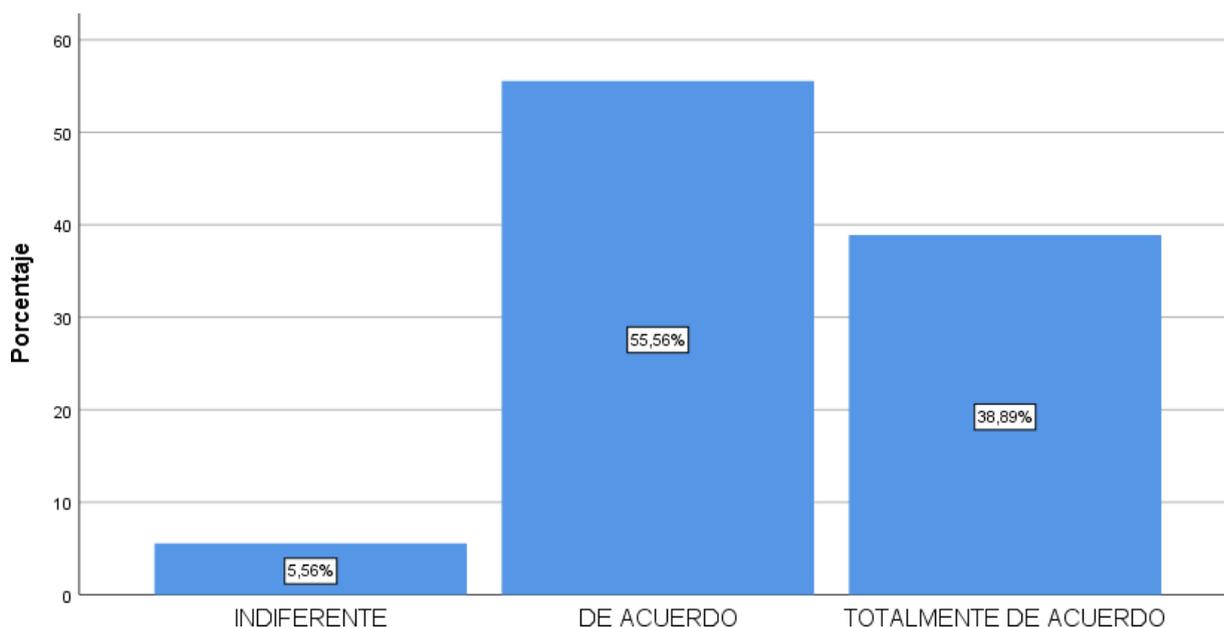


Figura N° 3 Aspectos internos y externos, mejor nivel
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 9 y figura 3, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Mejorar los aspectos internos y externos conllevará a un mejor nivel y potenciará a la empresa? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 38.89% Totalmente de acuerdo y 5.56% Indiferente.

Ítem 4: *¿Ante novedades y avance de tecnología será necesario conocer periódicamente las inquietudes y necesidades de nuestros clientes?*

Tabla 10

Avance Tecnológicos, necesidades de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	61,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	38,90%	38,9	100,0
	Total	18	100,0%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

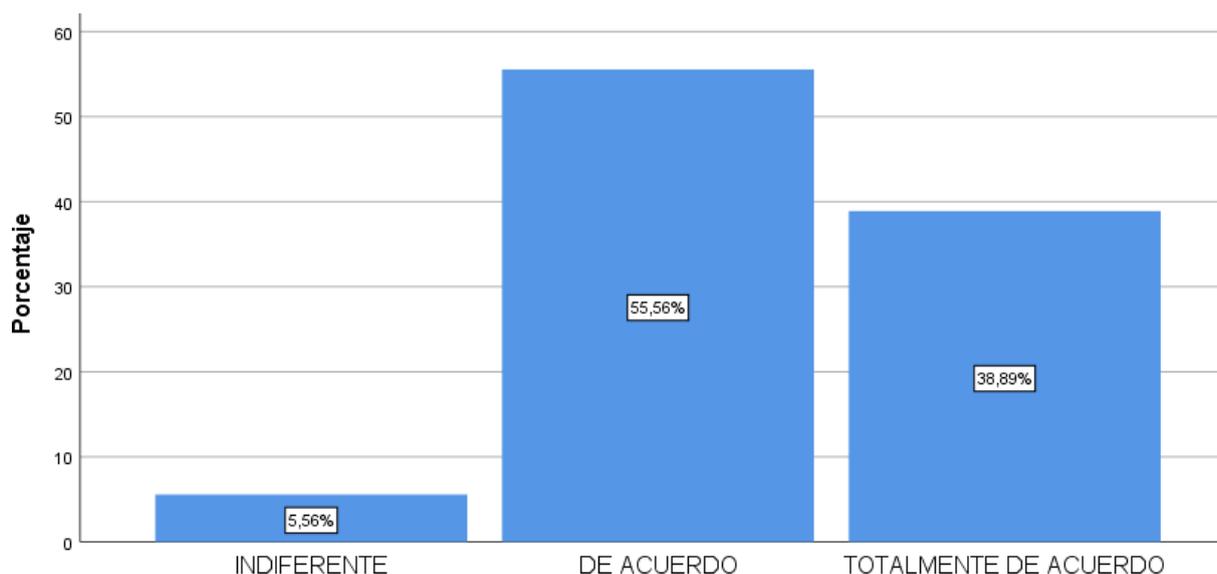


Figura N° 4 Avance Tecnológicos, necesidades de clientes
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 10 y figura 4, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Ante novedades y avance de tecnología será necesario conocer periódicamente las inquietudes y necesidades de nuestros clientes? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 38.89% Totalmente de acuerdo y 5.56% Indiferente.

Ítem 5: *¿Una buena evaluación de control interno dará una buena auditoria competente y relevante?*

Tabla 11

Evaluación de control interno, Auditoria competente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	9	50,00%	50,0	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	50,00%	50,0	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25



Figura N° 5 Evaluación de control interno, Auditoría competente
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 11 y figura 5, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Una buena evaluación de control interno dará una buena auditoría competente y relevante? 50% respondieron que están De acuerdo, 50% Totalmente de acuerdo.

Ítem 6: ¿El Auditor examinará, analizará e investigará y tras evidencias, dictaminara y recomendará lo mejor para la empresa?

Tabla 12

Análisis de evidencias, recomendaciones a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,80%	27,8	27,8
	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	83,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	16,70%	16,7	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

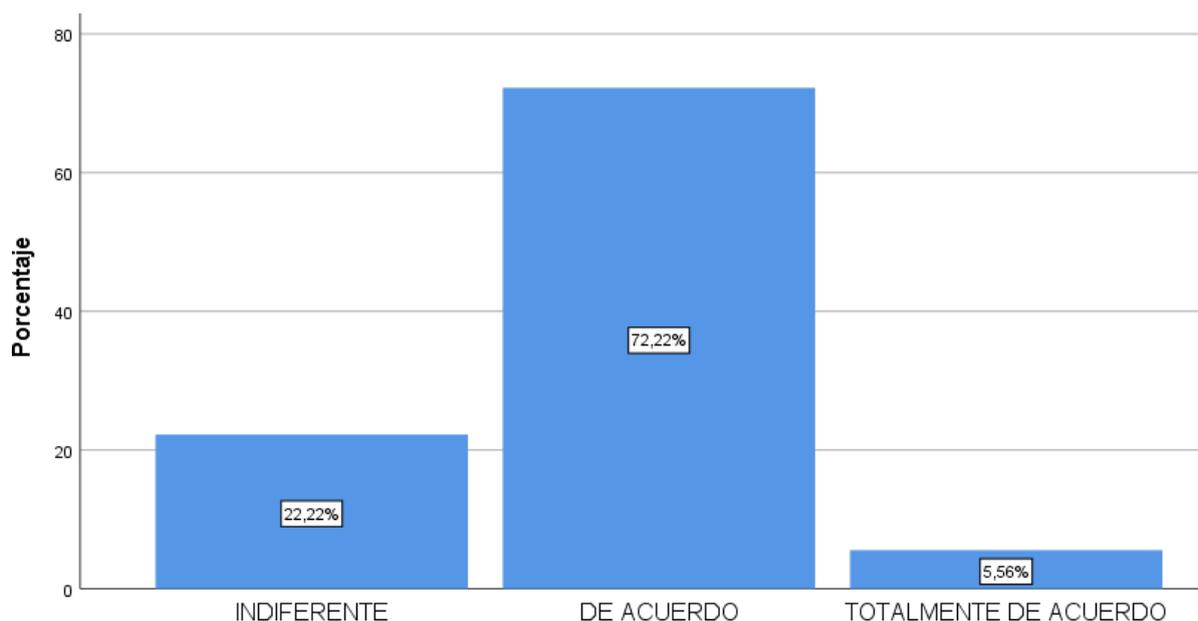


Figura N° 6 Análisis de evidencias, recomendaciones a la empresa
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 12 y figura 6, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿El Auditor examinará, analizará e investigará y tras evidencias, dictaminara y recomendará lo mejor para la empresa? 72.22% respondieron que están De acuerdo, 5.56% Totalmente de acuerdo y 22.22% Indiferente.

Ítem 7: ¿Un plan y programa de auditoria facilitara al auditor una mejor organización y administración?

Tabla 13

Plan de auditoria, organización y administración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	4	22,20%	22,2	22,2
	DE ACUERDO	13	72,20%	72,2	94,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5,60%	5,6	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

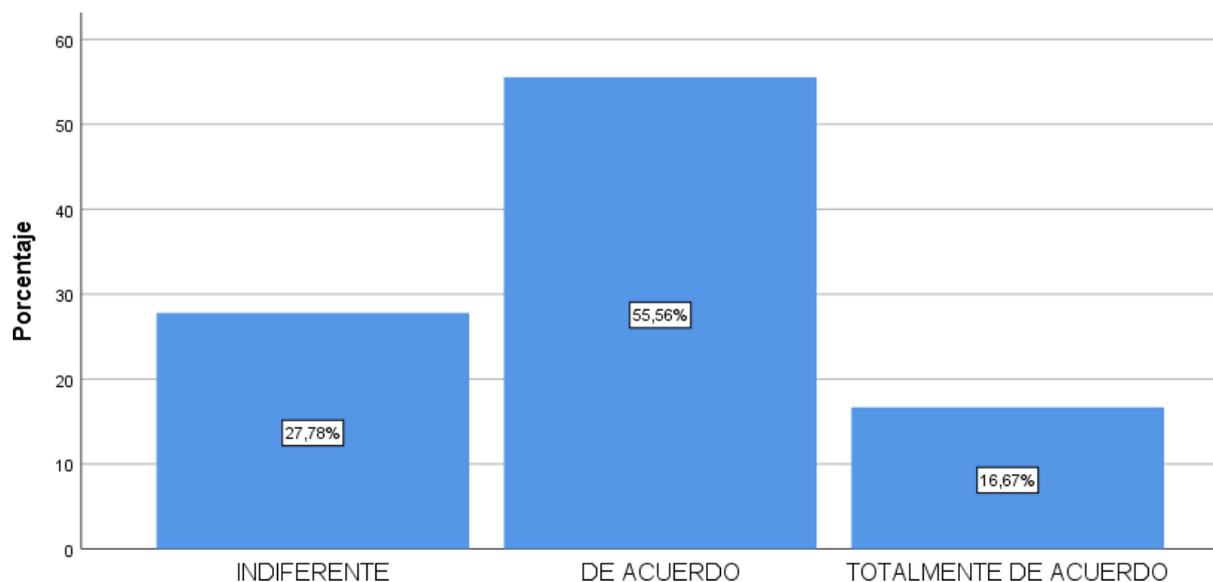


Figura N° 7 Plan de auditoría, organización y administración
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 13 y figura 7, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Un plan y programa de auditoría facilitaría al auditor una mejor organización y administración? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 27.78% Indiferente y 16.67% Totalmente de acuerdo.

Ítem 8: ¿Las pautas, certificaciones y normas estandarizadas de auditoría ayudan en las directrices exclusivos de la empresa?

Tabla 14

Pautas, certificaciones y normas, directrices de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	6	33,30%	33,3	38,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

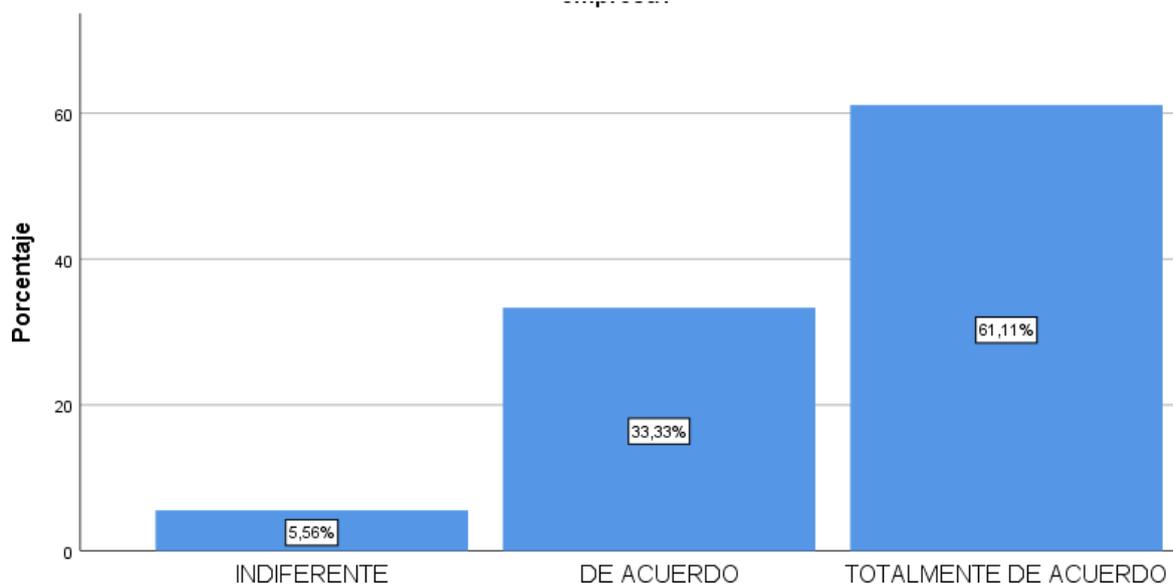


Figura N° 8 Pautas, certificaciones y normas, directrices de la empresa
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 14 y figura 8, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Las pautas, certificaciones y normas estandarizadas de auditoría ayudan en las directrices exclusivas de la empresa? 61.11% respondieron que están Totalmente de acuerdo, 33.33% De acuerdo y 5.56% Indiferente.

Ítem 9: ¿Los hallazgos en la auditoría, informara sus deficiencias y reportara información confiable y consistente?

Tabla 15

Hallazgos en la Auditoría, información confiable y consistente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	55,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	44,40%	44,4	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

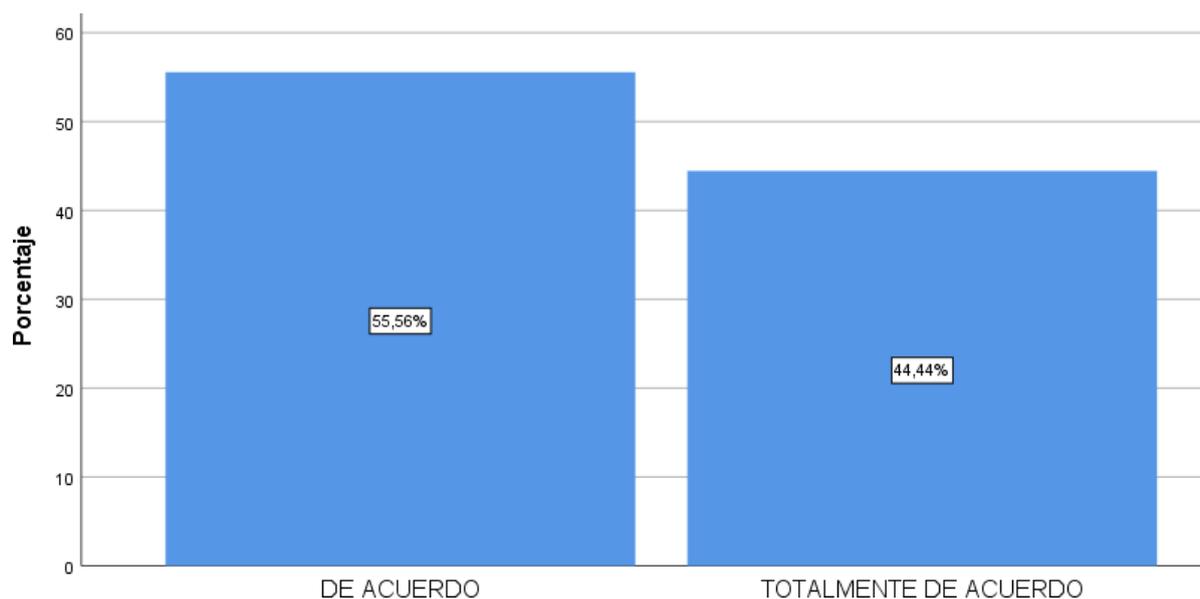


Figura N° 9 Hallazgos en la Auditoria, información confiable y consistente
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 15 y figura 9, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Los hallazgos en la auditoria, informara sus deficiencias y reportara información confiable y consistente? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 44.44% Totalmente de acuerdo.

Ítem 10: ¿La eficiencia y eficacia de resultados de gestión de la auditoria repercutirá en las futuras decisiones?

Tabla 16

Resultados de gestión, futuras decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	66,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	33,30%	33,3	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

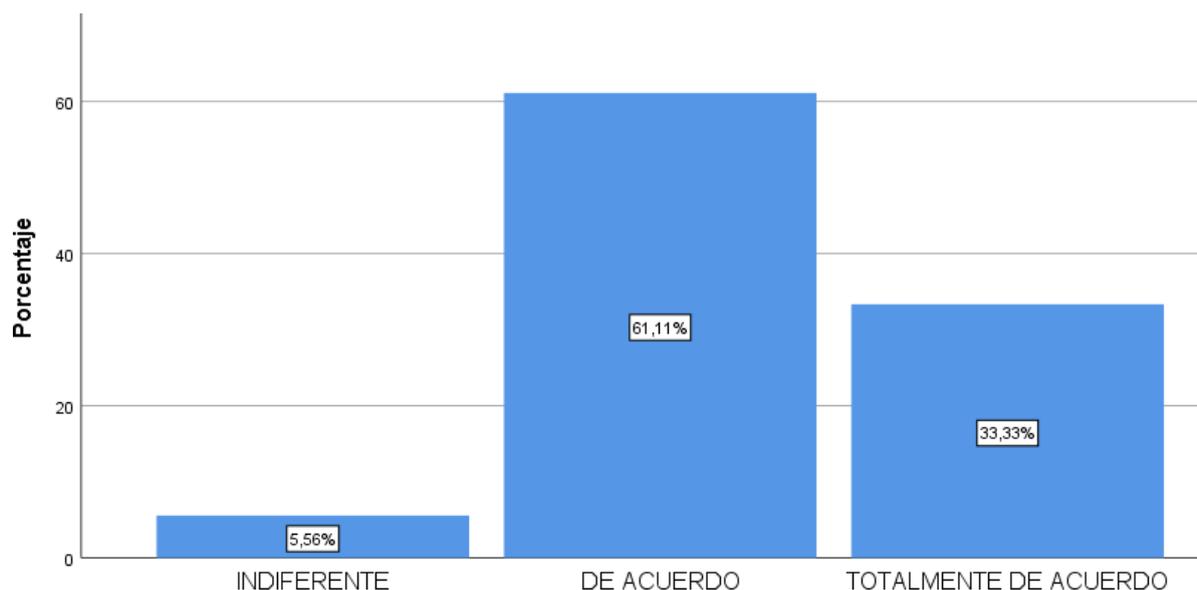


Figura N° 10 Resultados de gestión, futuras decisiones
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 16 y figura 10, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿La eficiencia y eficacia de resultados de gestión de la auditoría repercutirá en las futuras decisiones? 61.11% respondieron que están De acuerdo, 33.33% Totalmente de acuerdo y 5.56% Indiferente.

Ítem 11: *¿Las evidencias reportadas inmediatamente lograrán una buena gestión y dirección institucional?*

Tabla 17

Evidencias reportadas, buena gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,80%	27,8	27,8
	DE ACUERDO	12	66,70%	66,7	94,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5,60%	5,6	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

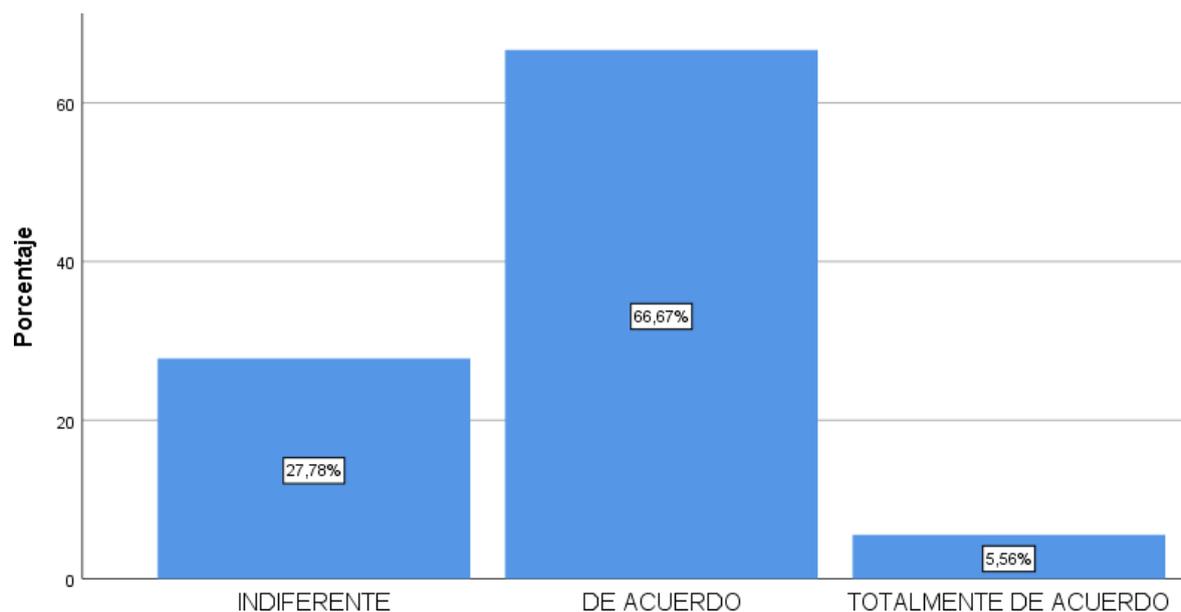


Figura N° 11 Evidencias reportadas, buena gestión
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 17 y figura 11, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Las evidencias reportadas inmediatamente lograrán una buena gestión y dirección institucional? 66.67% respondieron que están De acuerdo, 27.78% Indiferente y 5.56% Totalmente de acuerdo.

Ítem 12: ¿De acuerdo al dictamen limpio y estándar del auditor, garantizara confianza a los estados financieros?

Tabla 18

Dictamen del Auditor, confianza a los estados financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	38,90%	38,9	38,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

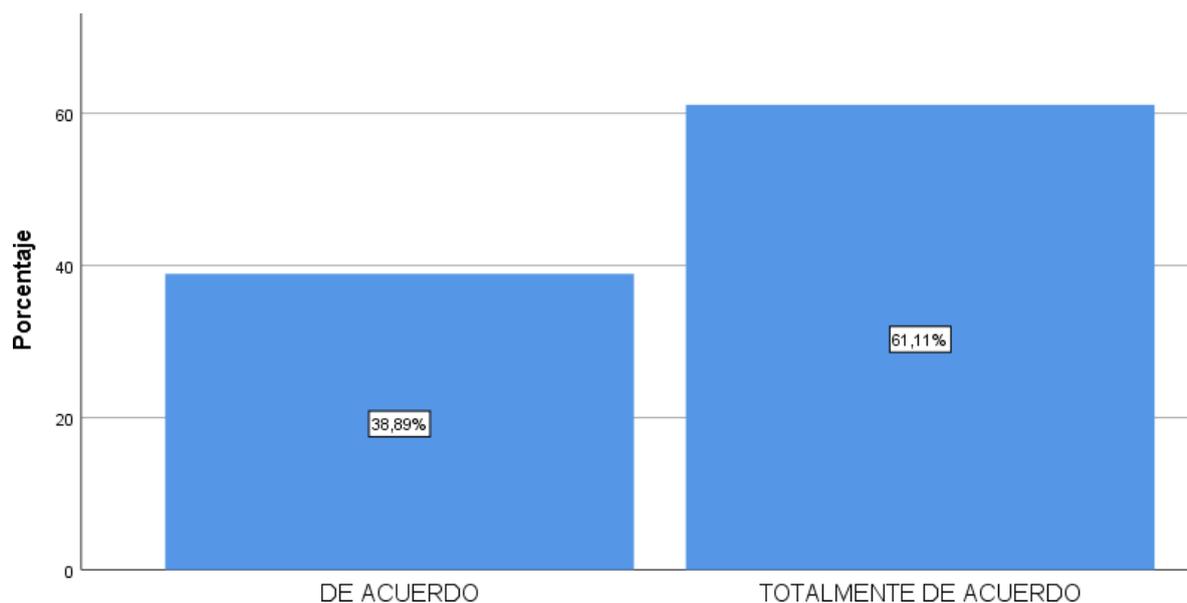


Figura N° 12 Dictamen del Auditor, confianza a los estados financieros
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 18 y figura 12, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿De acuerdo al dictamen limpio y estándar del auditor, garantizara confianza a los estados financieros? 61.11% respondieron que están Totalmente de acuerdo, 38.86% De acuerdo.

Ítem 13: ¿La empresa tiene una política de cobranza idónea?

Tabla 19

Política, cobranza idónea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,80%	27,8	27,8
	DE ACUERDO	12	66,70%	66,7	94,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5,60%	5,6	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

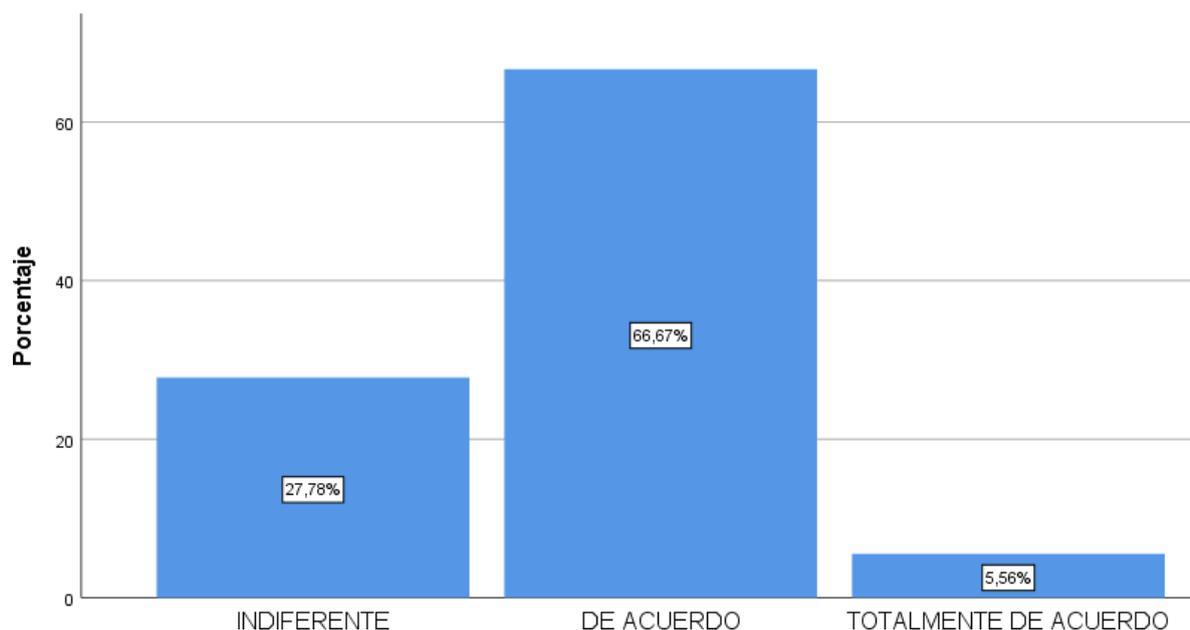


Figura N° 13 Política, cobranza idónea
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 19 y figura 13, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿La empresa tiene una política de cobranza idónea? 66.67% respondieron que están De acuerdo, 27.78% Indiferente y 5.56 Totalmente de acuerdo.

Ítem 14: *¿Sus procedimientos establecidos de cobranza son buenos?*

Tabla 20

Procedimientos de cobranza, son buenos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	55,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	44,40%	44,4	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

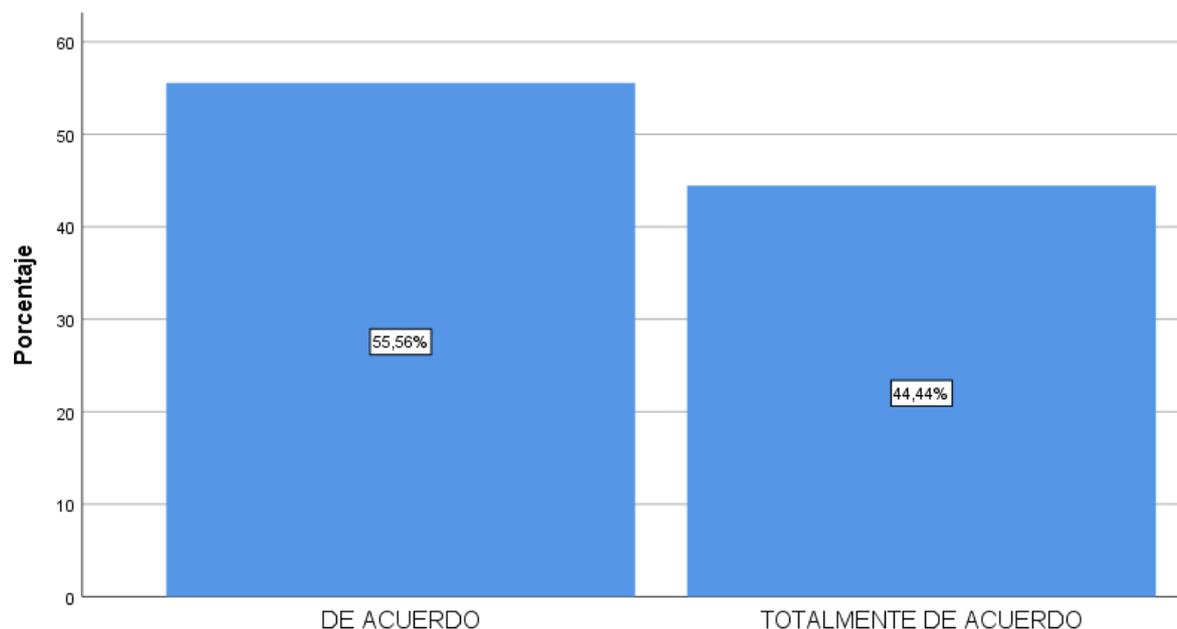


Figura N° 14 Procedimientos de cobranza, son buenos
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 20 y figura 14, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Sus procedimientos establecidos de cobranza son buenos? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 44.44% Totalmente de acuerdo.

Ítem 15: *¿La solidez financiera garantiza una buena rentabilidad en la empresa?*

Tabla 21

Solidez Financiera, buena rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	7	38,90%	38,9	38,9
	DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

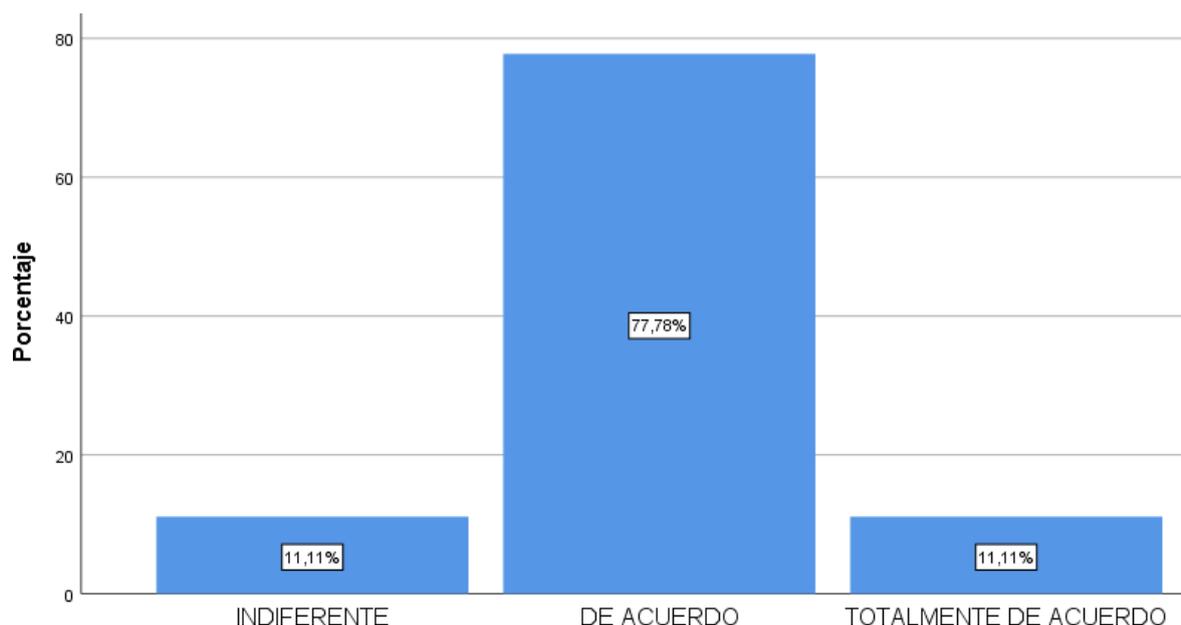


Figura N° 15 Solidez Financiera, buena rentabilidad

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 21 y figura 15, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿La solidez financiera garantiza una buena rentabilidad en la empresa? 77.78% respondieron que están De acuerdo, 11.11% Totalmente de acuerdo y 11.11% Indiferente.

Ítem 16: ¿El activo corriente incluye las cuentas por cobrar, caja y bancos y existencias?

Tabla 22

Activo corriente, cuentas por cobrar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	2	11,10%	11,1	11,1
	DE ACUERDO	14	77,80%	77,8	88,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	11,10%	11,1	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

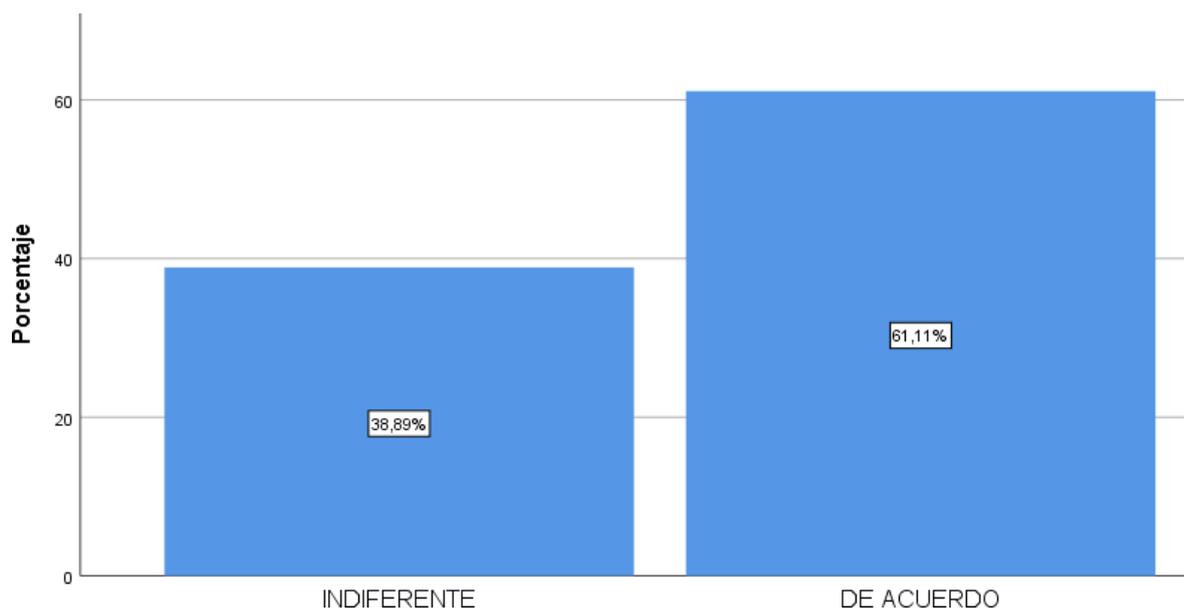


Figura N° 16 Activo corriente, cuentas por cobrar.
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 22 y figura 16, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿El activo corriente incluye las cuentas por cobrar, caja y bancos y existencias? 61.11% respondieron que están De acuerdo, 38.89% Indiferente.

Ítem 17: ¿La empresa utiliza un mejor sistema contable y financiero acorde al siglo XXI?

Tabla 23

Sistema contable y financiero, siglo XXI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	66,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	33,30%	33,3	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

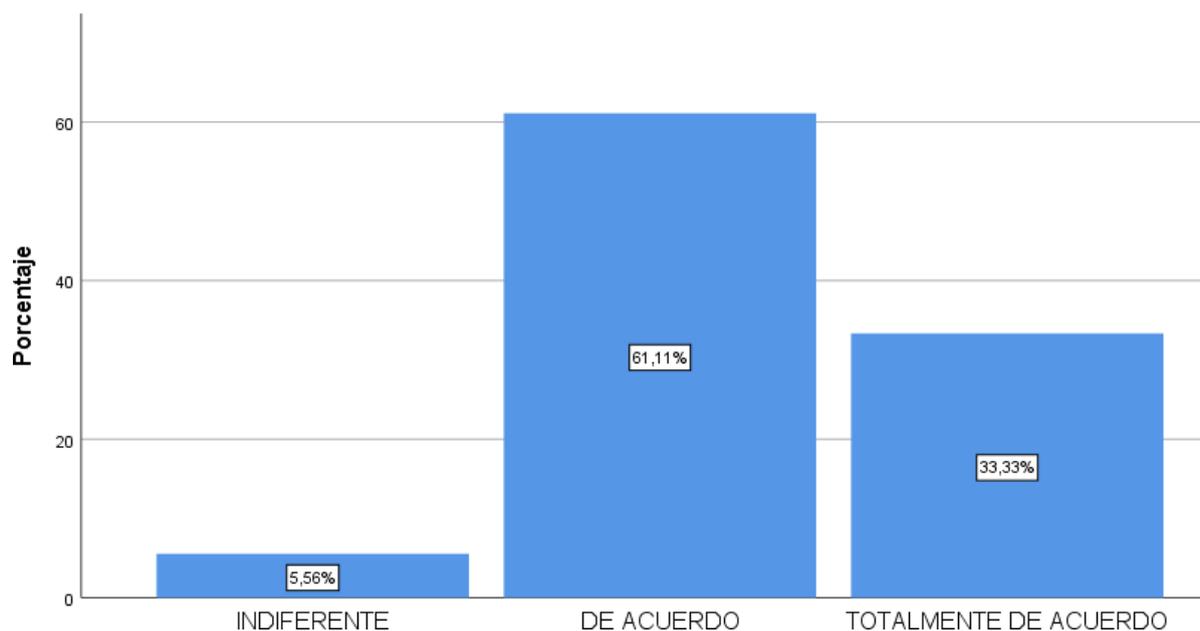


Figura N° 17 Sistema contable y financiero, siglo XXI

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 23 y figura 17, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿La empresa utiliza un mejor sistema contable y financiero acorde al siglo XXI? 61.11% respondieron que están De acuerdo, 33.33% Totalmente de acuerdo y 5.56% Indiferente.

Ítem 18: ¿La empresa, analiza el conjunto completo (servicio, cotización, facturación y envío de su requerimiento del cliente)?

Tabla 24

Análisis en conjunto de la empresa, producto y servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,80%	27,8	27,8
	DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	88,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	11,10%	11,1	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

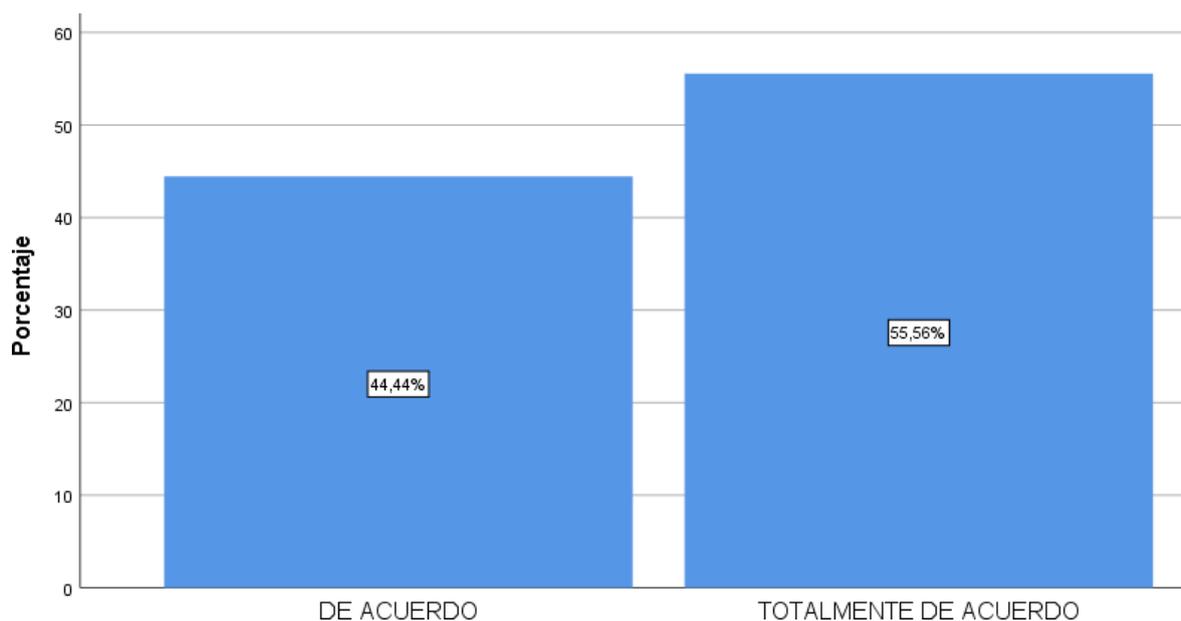


Figura N° 18 Análisis en conjunto de la empresa, producto y servicio
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 24 y figura 18, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿La empresa, analiza el conjunto completo (servicio, cotización, facturación y envío de su requerimiento del cliente)? 55.56% respondieron que están Totalmente de acuerdo y 44.44% De acuerdo.

Ítem 19: *¿Se da seguimiento e informa los adeudos al día 01 de su vencimiento?*

Tabla 25

Informe de adeudos, 01 de su vencimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	8	44,40%	44,4	44,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

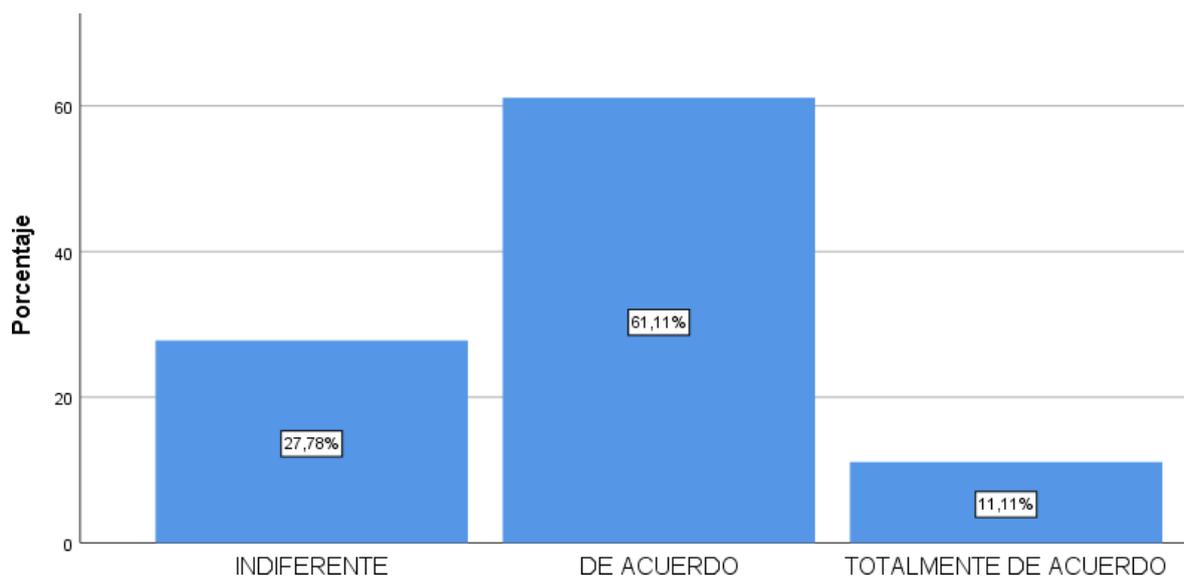


Figura N° 19 Informe de adeudos, 01 de su vencimiento
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 25 y figura 19, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Se da seguimiento e informa los adeudos al día 01 de su vencimiento? 61.11% respondieron que están De acuerdo, 27.78% Indiferente y 11.11% Totalmente de acuerdo.

Ítem 20: ¿Toda queja o reclamo es monitoreada por post venta o coordinación?

Tabla 26

Monitoreo de quejas o reclamo, post venta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	7	38,90%	38,9	38,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

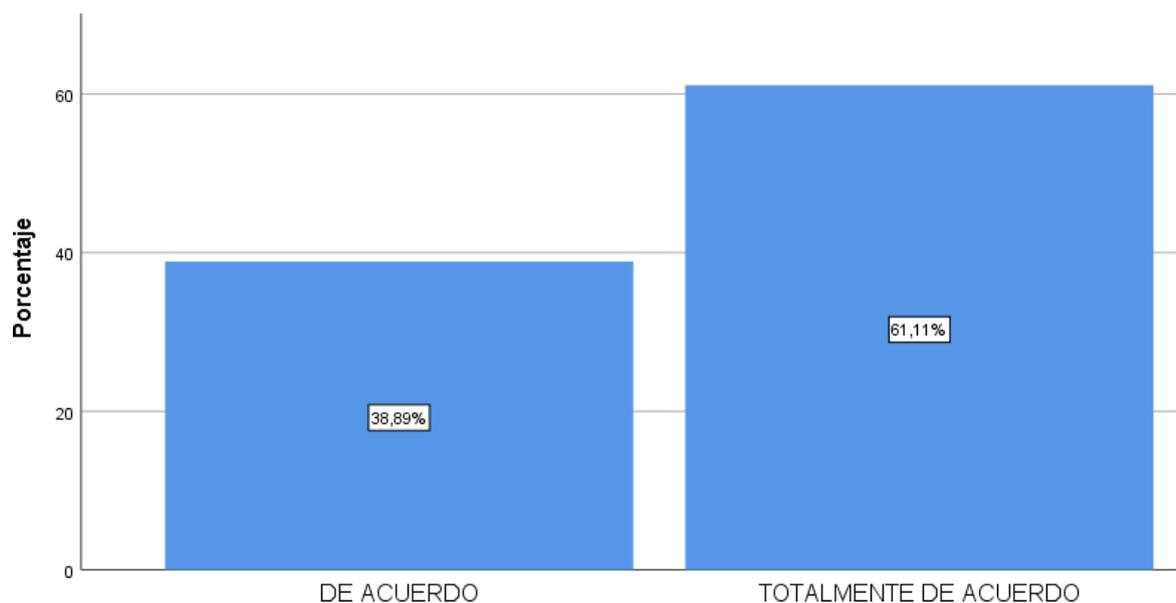


Figura N° 20 Monitoreo de quejas o reclamo, post venta
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 26 y figura 20, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Toda queja o reclamo es monitoreada por post venta o coordinación? 61.11% respondieron que están Totalmente de acuerdo y 38.89% De acuerdo.

Ítem 21: ¿La empresa gestiona en forma oportuna su cobranza?

Tabla 27

Gestión oportuna de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,80%	27,8	27,8
	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	83,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	16,70%	16,7	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

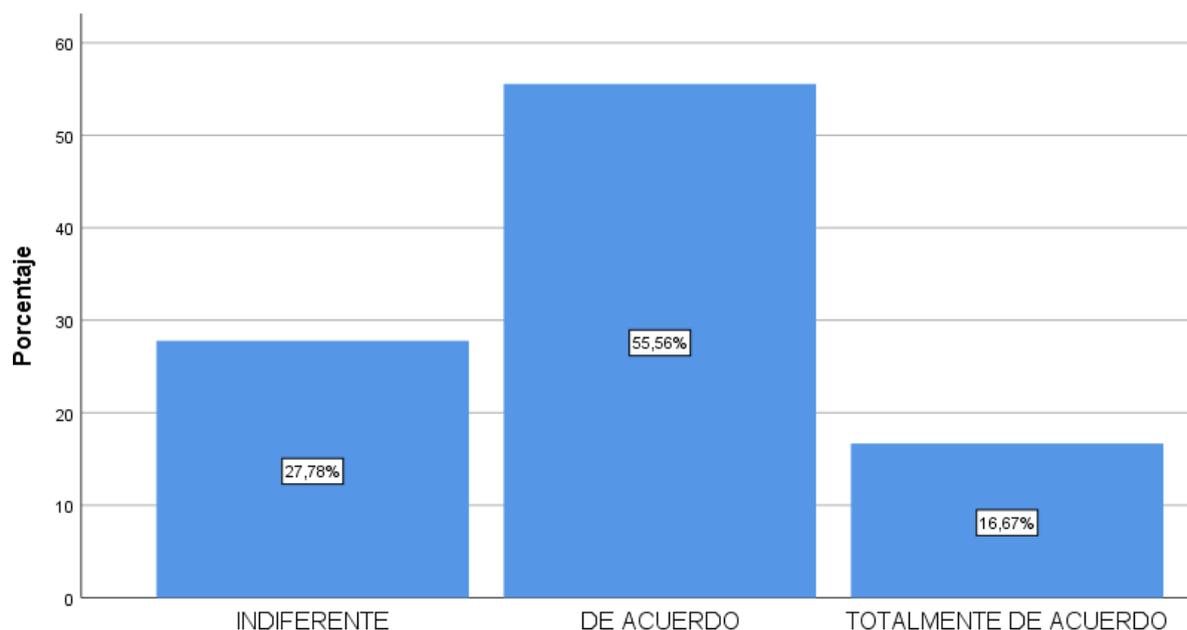


Figura N° 21 Gestión oportuna de cobranza
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 27 y figura N°21, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿La empresa gestiona en forma oportuna su cobranza? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 27.78% Indiferente y 16.67% Totalmente de acuerdo

Ítem 22: ¿En forma inmediata y paralela se registran los cobros?

Tabla 28

Forma inmediata, registran los cobros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	9	50,00%	50,0	55,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	44,40%	44,4	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

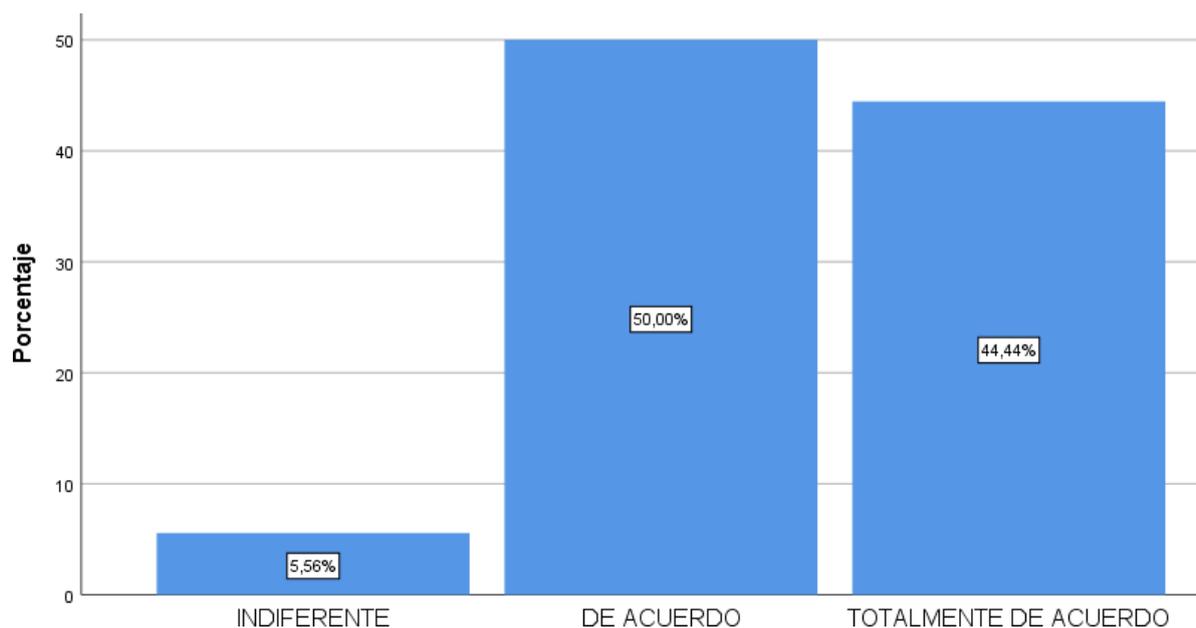


Figura N° 22 Forma inmediata, registran los cobros
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 28 y figura 22, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿En forma inmediata y paralela se registran los cobros? 50% respondieron que están De acuerdo, 44.44% Totalmente de acuerdo y 5.56% Indiferente.

Ítem 23: ¿Se capacita en forma eficaz y constante a los encargados de cobranza?

Tabla 29

Capacitación de los gestores de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,80%	27,8	27,8
	DE ACUERDO	9	50,00%	50,0	77,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	22,20%	22,2	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

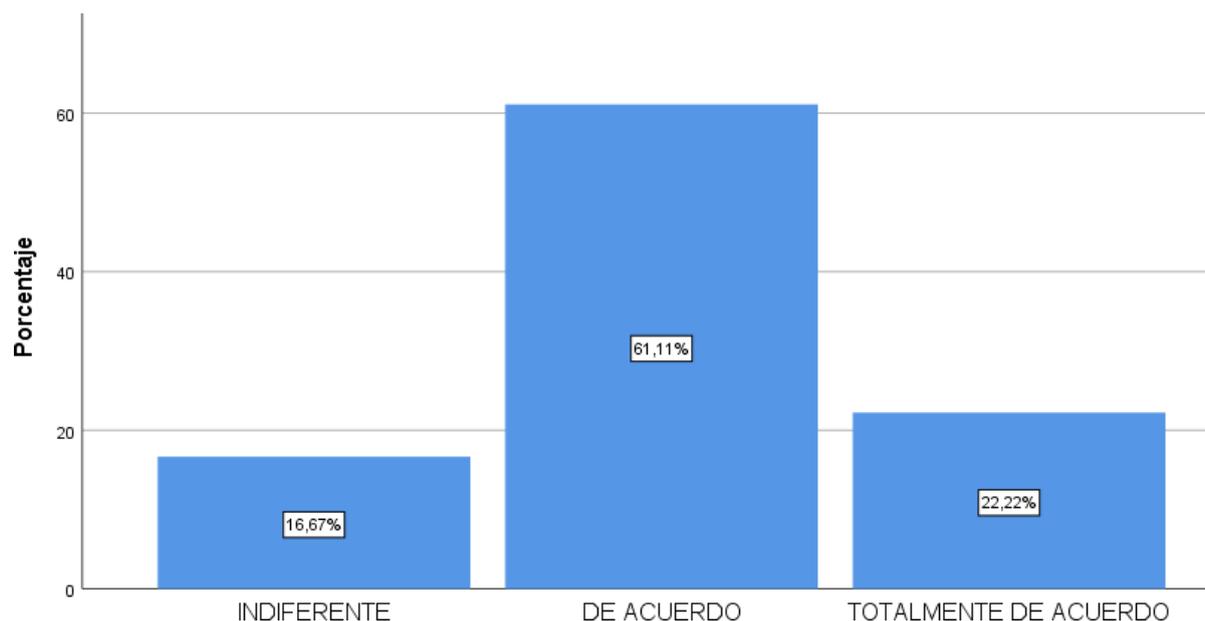


Figura N° 23 Capacitación de los gestores de cobranza
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Conforme a la tabla 29 y figura 23, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Se capacita en forma eficaz y constante a los encargados de cobranza? 61.11% respondieron que están De acuerdo, 22.22% Totalmente de acuerdo y 16.67% Indiferente.

Ítem 24: ¿La empresa reevalúa y actualiza la información crediticia de sus clientes?

Tabla 30

Actualización crediticia de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	3	16,70%	16,7	16,7
	DE ACUERDO	11	61,10%	61,1	77,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	22,20%	22,2	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

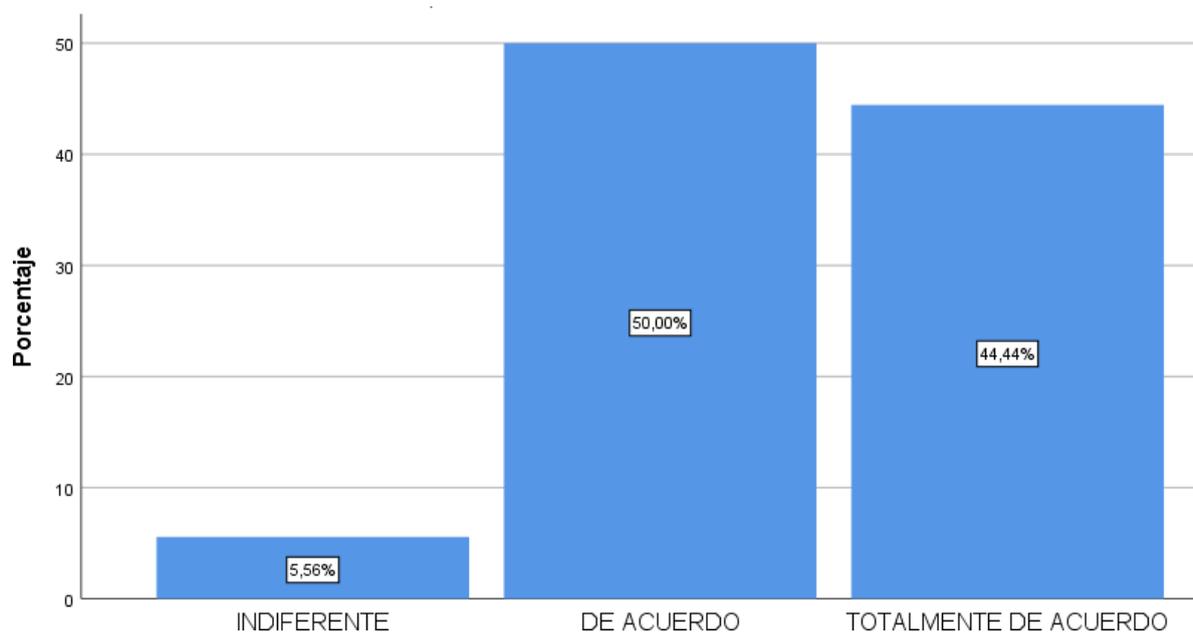


Figura N° 24 Actualización crediticia de clientes
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 30 y figura 24, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿La empresa reevalúa y actualiza la información crediticia de sus clientes? 50% respondieron que están De acuerdo, 44.44% Totalmente de acuerdo y 5.56% Indiferente.

Ítem 25: ¿Busca evitar la morosidad, informando con antelación el vencimiento de sus deudas?

Tabla 31

Evitar morosidad, Informes de vencimientos de deudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	5,60%	5,6	5,6
	DE ACUERDO	9	50,00%	50,0	55,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	44,40%	44,4	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

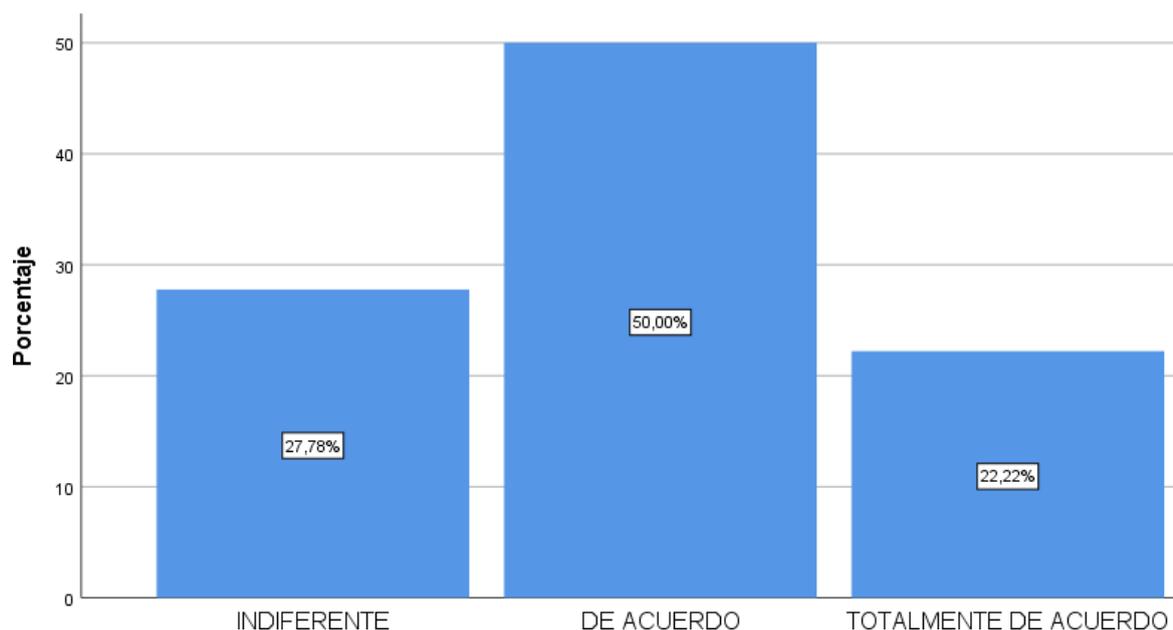


Figura N° 25 Evitar morosidad, Informes de vencimientos de deudas
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 31 y figura 25, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Busca evitar la morosidad, informando con antelación el vencimiento de sus deudas? 50% respondieron que están De acuerdo, 27.78% Indiferente y 22.22% Totalmente de acuerdo.

Ítem 26: ¿Examina la gestión de cobro, su periodicidad y eficiencia?

Tabla 32

Gestión de cobro, periodicidad y eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	27,80%	27,8	27,8
	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	83,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	16,70%	16,7	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

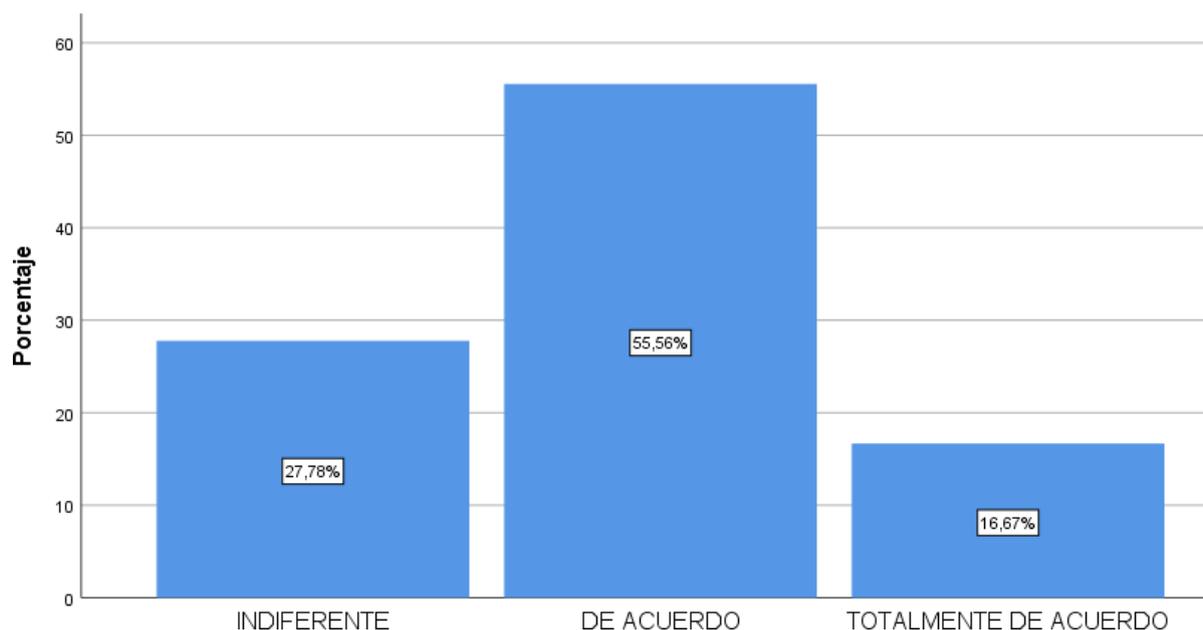


Figura N° 26 Gestión de cobro, periodicidad y eficiencia
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 32 y figura 26, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿Examina la gestión de cobro, su periodicidad y eficiencia? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 27.77% Indiferente y 16.67% Totalmente de acuerdo.

Ítem 27: *¿El cliente es el único responsable de su aumento, disminución o pérdida de su línea de crédito asignada?*

Tabla 33

Aumento, disminución y pérdida, línea de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	8	44,40%	44,4	44,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

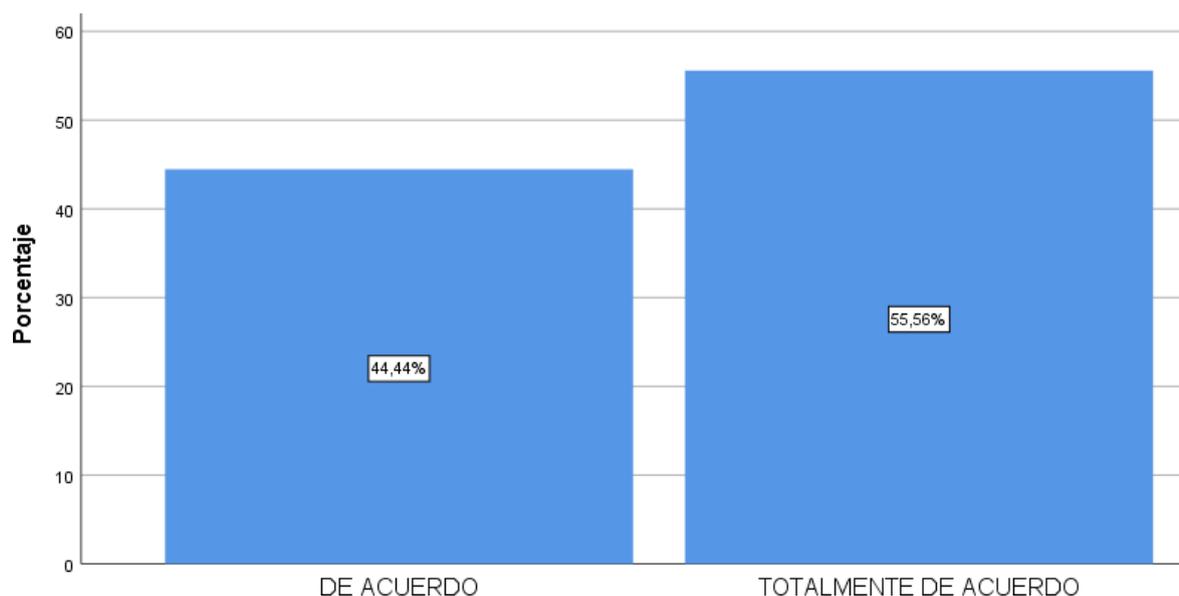


Figura N° 27 Aumento, disminución y pérdida, línea de crédito
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 33 y figura 27, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿El cliente es el único responsable de su aumento, disminución o pérdida de su línea de crédito asignada? 55.56% respondieron que están Totalmente de acuerdo, y 44.44% De acuerdo.

Ítem 28: *¿El comportamiento de pago definirá la condición de bueno, regular o malo de cada cliente?*

Tabla 34

Comportamiento de pago, condición del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	4	22,20%	22,2	22,2
	DE ACUERDO	10	55,60%	55,6	77,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	22,20%	22,2	100,0
	Total	18	100,00%	100,0	

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

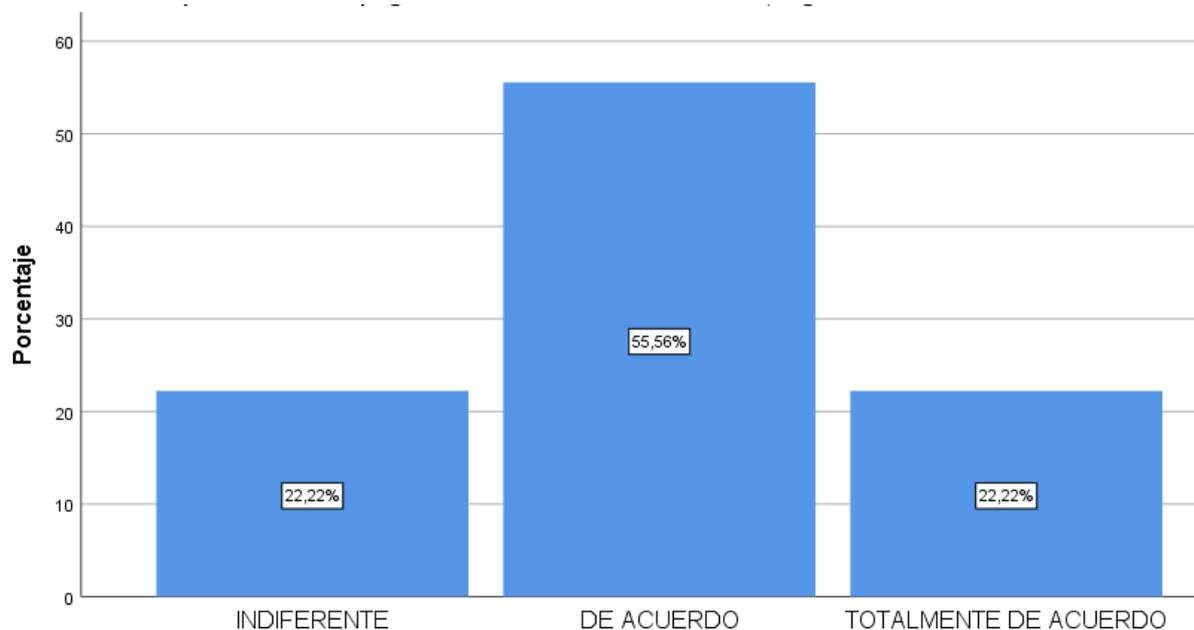


Figura N° 28 Comportamiento de pago, condición del cliente
Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Consecuente a la tabla 34 y figura 28, del total de 18 que equivale al 100% de encuestados, ante la pregunta ¿El comportamiento de pago definirá la condición de bueno, regular o malo de cada cliente? 55.56% respondieron que están De acuerdo, 22.22 Totalmente de acuerdo y 22.22% Indiferente.

4.2.2 Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 35

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
AUDITORIA FINANCIERA	,178	18	,136	,940	18	,295
GESTION DE COBRANZA	,152	18	,200*	,927	18	,169

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Según la tabla 3 nos indica el éxito de la prueba de normalidad frente al estadístico Shapiro-Wilk, (Puesto que los encuestados son >50), contamos de 18 casos para su evaluación. Respecto a la variable Auditoria Financiera, obtuvimos un P. valor (Sig.) de 0,295, como también la segunda variable obtuvimos un P. valor (Sig.) de 0,169 siendo inferiores a 0,05. La prueba se tomara para determinar si los datos tienen distribución normal o no. Para distribución normal = Pearson, caso contrario se usara la Correlación del Rho de Spearman.

4.2.3 Prueba de Hipótesis

Tabla 36

Interpretación de valores de los coeficientes de Karl Pearson

Valor del coeficiente	Interpretación
Igual a -1	Correlación opuesta óptima
$-1 < r < 0$	Correlación opuesta
Igual a 0	Sin correlación
$0 < r < 1$	Correlación recta
Igual a 1	Correlación recta impecable

Fuente: *Elaboración propia*

Nota: Que el coeficiente de determinación sea bajo NO INDICA variables independientes, refiere a una debilidad en la relación lineal.

Prueba de Hipótesis general

Hipótesis Nula (Ho)

La Auditoría financiera no incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Hipótesis Alterna (Hi)

La Auditoría financiera incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Criterio: Regla de decisión

P - valor > 0,05: Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

P - valor < 0,05: Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Posteriormente presento la tabla de correlación de Pearson para hipótesis general

Tabla 37

Correlación de Pearson para la Hipótesis general

		AUDITORIA FINANCIERA	GESTIÓN DE COBRANZA
AUDITORIA FINANCIERA	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	18	18
GESTIÓN DE COBRANZA	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	18	18

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Tal como podemos apreciar la significancia es de 0.001 por debajo a 0.05, lo cual denota que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna:

La Auditoría financiera incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Asimismo, se aprecia que la correlación la Auditoria financiera se vincula con la gestión de cobranza de 0.729 lo que nos indica un enlace alto muy significativa.

Prueba de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho)

La Planeación no se vincula de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Hipótesis alterna (Hi)

La Planeación se vincula de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Criterio:

P - valor > 0.05 Admitimos la hipótesis nula y denegamos la hipótesis alterna

P. valor < 0.05 Admitimos la hipótesis alterna y denegamos la hipótesis nula

Tabla 38

Correlación de Pearson para la Hipótesis específica 1

		Planeación	Gestión de cobranza
Planeación	Correlación de Pearson	1	,577*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	18	18
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	,577*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	18	18

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Tal como podemos apreciar la significancia por 0.012 inferior a 0.05 lo que nos demuestra que tenemos que denegar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna:

La Planeación incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Asimismo, se aprecia que la correlación de la Planeación en su vinculación con la gestión de cobranza es de 0.577 lo que nos indica un enlace alto muy significativa.

Prueba de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho)

La Ejecución no se vincula de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Hipótesis alterna (Hi)

La Ejecución se vincula de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Criterio:

P - valor > 0.05 Admitimos la hipótesis nula y denegamos la hipótesis alterna

P - valor < 0.05 Admitimos la hipótesis alterna y denegamos la hipótesis nula

Tabla 39

Correlación de Pearson para la Hipótesis específica 2

		Ejecución	Gestión de Cobranza
Ejecución	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	18	18
Gestión de Cobranza	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	18	18

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Tal como podemos apreciar la significancia por 0.002 inferior a 0.05, lo que nos demuestra que tenemos que denegar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna:

La Ejecución incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Asimismo, se aprecia que la correlación de la Ejecución en su vinculación con la gestión de cobranza es de 0.673 lo que nos indica un enlace alto muy significativa.

Prueba de la hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho)

El informe o dictamen no se vincula de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Hipótesis alterna (Hi)

El informe o dictamen se vincula de forma positiva en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Criterio:

P - valor > 0.05 Admitimos la hipótesis nula y denegamos la hipótesis alterna

P. valor < 0.05 Admitimos la hipótesis alterna y denegamos la hipótesis nula

Tabla 40

Correlación de Pearson para la Hipótesis específica 3

		Informe o dictamen	Gestión de cobranza
Informe o dictamen	Correlación de Pearson	1	,565*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	18	18
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	,565*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	18	18

Elaboración propia, fuente spss V.s 25

Interpretación:

Tal como podemos apreciar la significancia es de 0.015 inferior a 0.05 lo que nos demuestra que tenemos que denegar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna:

El Informe o dictamen incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Asimismo, se aprecia que la correlación del Informe o dictamen en su vinculación con la gestión de cobranza es de 0.565 lo que nos indica un enlace alto muy significativa.

4.3 Discusión

En la presente investigación, los resultados fueron comparados frente a otros símiles, por lo que se tenía que citar los antecedentes y poder establecer la discusión e interpretación.

El objetivo principal fue determinar de qué manera incide significativamente la Auditoría financiera en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Para efectuar la prueba de validez de los instrumentos utilizamos el Alpha de Cronbach, obteniendo como resultado 0.838 el cual consta de 28 ítems, demostrando un nivel de fiabilidad de 90% considerado un óptimo valor del Alpha de Cronbach por estar próximo a 1, y superior a 0.7, por ello decimos que los instrumentos son suficientemente confiable.

1. Según los resultados estadísticos encontramos que el valor p- valor calculado (Sig.) es de 0.001 menor a 0.05 realizada con la prueba paramétrica de Pearson, obteniendo un coeficiente de correlación 0.729, de la cual se deduce que es una correlación positiva muy alta.

Se determina que la Auditoría Financiera tiene una alta relación positiva frente a la Gestión de cobranza, se indica que la Auditoría Financiera asesora permanentemente aplicando procesos y cumpliendo objetivos a través de informes estratégicos, ante ello podemos deducir que la significancia es de 0.001 inferior a 0.05, lo que denota que denegamos la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna, existiendo relación entre la Auditoría financiera y la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Los resultados confirman el estudio realizado por Ramos (2017), que indica que “la auditoría financiera incide en las cuentas por cobrar de las compañías de seguro, año 2016, dado que a través de la ejecución de la auditoría, el auditor determina si los saldos finales de esta cuenta son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas, va comprobar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden, ese decir, dará conformidad al directorio”.

2. Respecto a los resultados de la hipótesis específica 1, mediante el estadístico de Pearson obtuvimos como resultado: 0,577, como también una escala significativa de un p-valor (sig.) de 0,012 que es < 0.05 , lo que denota que denegamos la hipótesis nula y

admitimos la hipótesis alterna, la cual nos permite mencionar que la Planeación incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Asimismo se concluye que realizar la Planeación en la gestión de cobranza partiendo con los procedimientos y técnicas que el auditor implementara para elaborar la auditoria, la cual demandara tiempo, costos y recursos humanos para lograr en forma adecuada y oportuna los lineamientos de los controles internos, y así recolectar evidencia suficiente, competente y pertinente para la emisión de su criterio profesional, de ello dependerá la recuperación de la cartera clientes.

Coincidimos con el autor Ulloa y Valencia (2017), que señala “El plan nos permitió básicamente determinar el objetivo, alcance y los procesos a realizar de forma consecutiva y ordenada, para llevar a cabo el examen de auditoría”.

3. Respecto a los resultados de la hipótesis específica 2, mediante el estadístico de Pearson obtuvimos como resultado 0,673, como también una escala significativa de un p-valor (sig.) de 0,002 que es < 0.05 , lo que denota que denegamos la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna, la cual nos permite mencionar que la Ejecución incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

La ejecución en esta fase se realiza e involucran la evaluación del control interno, diversos indicios y observaciones respecto a los estados financieros para delimitar su razonabilidad. Descubrir errores y contingencias, una vez encontrado se determina un plan y programa para proceder a revisar y analizar la evidencia, para luego plasmar las observaciones que conllevaran a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones provisionales y estas serán consultadas e informadas a las gerencias y/o representantes de la entidad auditada.

Coincidimos con el autor Álvarez (2017), que señala “La ejecución de la auditoría se llevan a cabo los procesos diseñados en el plan de auditoría a fin de analizar y evaluar la información financiera así como evaluar la efectividad del control interno y determinar los riesgos”. También se delimitan hallazgos y se informa los resultados a los funcionarios responsables de la entidad examinada.

4. Respecto a los resultados de la hipótesis específica 3, mediante el estadístico de Pearson obtuvimos como resultado 0,565, como también una escala significativa de un p-valor (sig.) de 0,015 que es < 0.05 , lo que denota que denegamos la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna, la cual nos permite mencionar que el Informe o dictamen incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

El informe el cual es emitido por el auditor externo, a través de su juicio profesional respecto a los estados financieros a los hallazgos encontrados y recopiló información útil sea contable, tributaria y financiera, que mostrara el estado de la empresa como sus activos y los pasivos, reflejando la imagen fiel de la entidad que resultaron después de las evidencias papeles de trabajo.

La tesis presentada por **Ramos (2016)** indica “Mediantes sus resultados que existe un nivel de significancia de $\alpha=0.05$ y debido a que el p valor = $0.000 < \alpha = 0.05$, (p-valor=0.000 es menor que el $\alpha= 0.005$), entonces se rechaza la hipótesis nula planteada”, con lo cual comprobó: El informe de la Auditoría Financiera condiciona en la efectividad de excelentes determinaciones bajo condición de incertidumbre de la gestión empresarial de las entidades analizadas.

Conclusiones

En respuesta a la investigación realizada y su respectiva validación por los instrumentos aplicados, se concluye lo siguiente:

1. Se concluye que para la hipótesis general planteada validamos con la situación real, la auditoría financiera incide en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020, a través de la auditoría se determina saldos y cuentas auténticas que fueron originadas por las ventas, que son el resultado de la comprobación y orden.

Este aporte dará seguridad a la gestión de cobranza y logrará minimizar los riesgos de incobrabilidad y permitirá la recuperación de la cartera sea morosa o no, de esta forma la probabilidad de lograr una buena estabilidad económica y financiera a la empresa será mucho mejor.

2. Se concluye que para la primera hipótesis específica, la planeación incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020, debido a su nuevo enfoque aporta significativamente a la labor, convirtiéndose en una de las herramientas más importantes para la auditoría, gracias a su plan de acción detallado y cuantificado como lograr el alcance de sus objetivos, identificar las áreas a auditar, considerar los resultados, respetar los plazos e integrar personal idóneo a su equipo.
3. Se concluye que para la segunda hipótesis específica, la ejecución incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020, recopilando data con el fin de lograr la ejecución de los procedimientos sustantivos en los papeles de trabajo, reflejando toda evidencia suficiente y adecuada, de esta forma el auditor emitirá el respectivo informe a la empresa auditada.
4. Como conclusión final de la tercera hipótesis específica, se concluye que para el informe o dictamen incide significativamente en la gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020, puesto que denota la conclusión del auditor, que constituye la veracidad y precisión técnica utilizada, y es suscrita según normas de su profesión.

Recomendaciones

Como resultado de la presente investigación, y después de las conclusiones anteriores se sugiere las recomendaciones siguientes:

1. En la empresa Polifusión Perú S.A.C., se recomienda implementar una Auditoría financiera para saldar los adeudos pendientes de nuestra cartera de clientes, esto conllevara a minimizar riesgos y una mala gestión de cobranza, supervisando, verificando y monitoreando en forma frecuente los vencimientos de los adeudos comprometidos en un plazo determinado, y poder tener la certeza que los flujos de caja proyectados sean más símiles. Que las evaluaciones de los clientes sean más constantes, utilizando mecanismos tecnológicos y otros, y que los resultados no afecten en forma negativos las partidas por cobrar en los estados financieros de la empresa.
2. En la empresa Polifusión Perú S.A.C., se recomienda tener en cuenta la planeación en la gestión de cobranza, esto ayudara al control y mejora de todos los procesos relacionados a la asignación de líneas de crédito y la posterior gestión de cobranza, de esta forma mejorar la liquidez de la entidad y afrontar de manera regular sus obligaciones a corto plazo, unificar credibilidad, confianza y servicio, buscando la fidelidad del cliente.
3. En la empresa Polifusión Perú S.A.C., se recomienda la ejecución en la gestión de cobranza, puesto que los auditores diseñaran los mejores procedimientos y técnicas para obtener una mayor y excelente evidencia. De acuerdo a lo constatado su alcance será expandido y será sometido a evaluación, bajo procesos estandarizados.
4. En la empresa Polifusión Perú S.A.C., se recomienda el informe en la gestión de cobranza, ya que facilita la toma de decisiones, además aportara a la evaluación de resultados e implementar acciones para mejoras, según sugerencias del auditor, el cual formulara sugerencias mediante su dictamen en forma imparcial, autónoma y sistemática, entendiendo que esto será determinante para un excelente fallo en la empresa.

Aporte del autor

Al ser la Auditoria financiera un conjunto integro de opiniones profesionales, el cual tienen como fin expresar en forma idónea y lo más transparente posible, la razón de la información sistemática y objetiva de Estados financieros, por lo cual se hace muy relevante frente a las diversas áreas de cada empresa, de cierto modo mejorar y aumentar su capacidad económica y financiera, evitando y reduciendo timos y perjuicios que menoscaben a nuestra representada.

Esta investigación aportara de forma positiva, ya que cuenta con instrumentos que optimizaran las funciones de forma excelente y pulcra, y con la ayuda del cuestionario cuyas interrogantes definen la posible problemática y resolución hacia delante.

Se espera que la indagación beneficie tanto nacional como internacional a las infinidades de empresas sin importar el rubro y/o actividad a desarrollar, el designio es minimizar perdidas, que no exista una cartera morosa o peor aún castigada, y por el contrario lograr una recuperabilidad al menor tiempo posible, y masificar el crecimiento de la empresa, pensando en nuevas aperturas de nuestro negocio.

Entender que el aporte de la Auditoria financiera, será fehaciente para una excelente mejora en la gestión de cobranza de toda entidad.

Referencias.

- Acosta (2018), en su tesis titulada: Auditoria Financiera y plan de mejoras de Air Trans Courier S.A. 2017. Tesis título de Contador Público, Universidad de Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37275>
- Arce (2017) en su tesis titulada Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PROVENSER SAC, Tesis Título Contador Público, Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/376>
- Arroyo, Rodríguez (2018) en su tesis titulada Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, Título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, La libertad – Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4329>
- Boada (2016) Auditoría financiera para las cuentas por cobrar de la empresa distribuidora de alimentos s.a.c., de conformidad con las nías. Recuperado de: <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/AUDITOR%C3%8DA%20FINANCIERA%20PARA%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20DE%20LA%20EMPRESA%20DISTRIBUIDORA%20DE%20ALIMENTOS%20S.A.S.,%20DE%20CONFORMIDAD%20CON%20LAS%20NIAS.pdf>
- Bone (2015) en su tesis titulada: Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta Imprecompu” en Santo Domingo de los Tsáchilas, Tesis título de Ingeniero en contabilidad superior, auditoria y finanzas CPA). Universidad Regional Autónoma de

los Andes “UNIANDES”, Ambato - Ecuador. Recuperado de:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4981>

Buendía (2019) Plan estratégico para la gestión de crédito y cobranza en la empresa

Grupocool S.A. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42293/1/Tesis.pdf>

Definición.DE (2020) Definición de cobranza. Recuperado de: <https://definicion.de/cobranza/>

Delgado (2017) La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las pymes del área

textil en el centro de gamarra. Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1520/TESIS%20GUNTER%20DELGADO%20R%C3%80S.pdf?sequence=2>

Fajardo, Torre, Bosco (2016) La cobranza para la recuperabilidad del capital de la cartera de

clientes pymes del banco interbank. Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1428/TESIS%20FAJARDO%20C%20TORRES%20Y%20VILLENNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hbladmin (s/f) Auditoria financiera. Recuperado de:

<https://www.baldiviesoyluna.com/auditoria/financiera/>

La Torre (2019) en su tesis titulada La Auditoría financiera y la toma de decisiones en las

medianas empresas del emporio comercial GAMARRA De Lima Metropolitana, Tesis grado académico de maestro en Auditoria Contable y Financiera, Universidad Nacional Federico Villarreal, lima – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3396>

La Torre (2019) La auditoría financiera y la toma de decisiones en las medianas empresas del

emporio comercial gamarra de lima metropolitana. Recuperado:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3396/LA%20TORRE%20PALOMINO%20%20V%C3%8DCTOR%20%20SAMUEL%20-%20MAESTRIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pacheco (s/f) Web express. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/auditoria-financiera/>

Quimi (2019) en su tesis titulada Optimización en la gestión de cobranzas de la COMPAÑÍA

DELCORP S.A., Tesis grado de magister en Finanzas y Economía empresarial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador. Recuperado:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14030>

Quirós (2017) Uso de tecnologías de la información y comunicación y su relación con el uso

de lenguaje en los estudiantes de la Institución Educativa Ana de Castrillón. Recuperado de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1358/MAESTRO%20-%20Quiros%20Torres%2C%20%20Gladis%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivas (2015, 26 de julio) Conceptos de auditoría financiera. Recuperado de:

<https://estudiantesvirtuales.wordpress.com/2015/07/26/conceptos-de-auditoria-financiera/>

Robles (2020) en su tesis titulada La Auditoría Financiera y su incidencia en la optimización

de los procesos contables de una empresa de OUTSOURCING ubicada en el distrito de Chorrillos – 2019, Tesis título de Contador Público, Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/976>

Romero (2018) en su tesis titulada Gestión de cobranzas y la satisfacción del cliente en la empresa PRESTO SERVICES SAC. Lima – 2016, Tesis Título de licenciado en Administración, Universidad Autónoma del Perú, lima – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/493>

Taris (2017) en su tesis titulada: La Auditoría Financiera y su influencia para la toma de decisiones gerenciales en las medianas empresas del sector industrial en Guayaquil. Tesis título de Magister en Contabilidad y Auditoría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2885>

USMP (2020) Metodología de la investigación. Recuperado de:

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Valderrama (2021, 25 de junio) Gestión de cobranza. Recuperado de:

<https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>

Vargas, Zavala (2019) en su tesis titulada: Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de SERVIMANTECI S.A., Tesis título de Contador Público Autorizado, Universidad de Guayaquil – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42389>

Vega (2017) Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7219/VEGA_HJ.pdf?sequence=1

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia de investigación

Apéndice B: Matriz de operacionalización de variables

Apéndice C: Instrumento de recolección de datos – Cuestionario

Apéndice D: Validación de juicio de experto

Apéndice A: Matriz de consistencia de investigación

Tema: Auditoría Financiera y su incidencia en la Gestión de cobranzas de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020

Problema General:	Justificación	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variables	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Esquemas bases teóricas	Metodología
						Dimensiones	Indicadores			
¿Determinar en qué medida la Auditoría Financiera incide en la gestión de cobranzas de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?	La auditoría financiera tendrá múltiples beneficios a las diversas áreas de la empresa, proporcionara nuevas herramientas y procesos de recuperación de cartera, lo cual repercutirá en los flujos y estados financieros de la empresa, gracias a la eficiencia y eficacia del informe del auditor, lo cual será muy rentable para la alta gerencia de la empresa.	Analizar en qué medida la Auditoría Financiera incide en la gestión de cobranzas de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	La Auditoría Financiera incide significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.	Variable 1: Auditoría Financiera	La Auditoría financiera es el mejor instrumento que sirve para revisar, verificar, analizar de forma exhaustiva toda documentación contable, políticas de control interno y financiera con el único propósito de identificar falencias y/o situaciones que pongan en riesgo y puedan conllevar al éxito y/o fracaso a una entidad.	Planeación	Análisis Sistemático	1	Definiciones Internacionales de Auditoría (NIA) Principios generales y responsabilidades Planeación Evidencia de Auditoría Conclusiones y dictamen de Auditoría Áreas especializadas	La metodología de la investigación realizada tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica, incluye resultados descriptivos como tablas y figuras, con un nivel correlacional, con diseño no experimental, transversal. Nuestra población está compuesta por 32 colaboradores gerenciales y administrativos, con una muestra de 18 trabajadores de las diversas áreas administrativas y contables que brindan información directa e indirecta a nuestra gerencia general, la prueba de hipótesis utilizada es la de Pearson.
							Análisis Estratégico	2		
Problemas Específicos:		Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:			Ejecución	Evaluación de control interno	3		
							Plan y programa	4		
¿De qué manera la Planeación influye en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?		Analizar cómo la Planeación influye en la Gestión de cobranza, de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	La Planeación influye significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020			Informe o Dictamen	Hallazgos	5		
							Evidencias papeles de trabajo	6		
¿De qué manera la Ejecución influye en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?		Indagar cómo la Ejecución influye en la Gestión de cobranza, de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	La Ejecución influye significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	Variable 2: Gestión de Cobranza	Cobranza, recaudar dinero, proveniente de la venta de un producto o realización de un servicio. Esto incluye el pago de documentos como: Facturas, pagares, letras de cambio, Otros títulos	Políticas	Evaluación adecuada de los Créditos	7	Definiciones Tipos de Cobranza Etapas de la gestión de cobranza Beneficio de automatizar tu proceso de cobranza	
							Liquidez	8		
						Estrategias y procedimientos	Tecnología de vanguardia	9		
							Monitoreo de cartera de clientes	10		
						Productividad	Gestión y registro de la cobranza	11		

¿De qué manera el informe o dictamen influye en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?	Investigar cómo el informe o dictamen influye en la Gestión de cobranza, de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	El informe o dictamen influye significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	valores. Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo.		Capacidad de recuperación	12	
				Manejo de Información	Plan de Implementación	13	
					Organización y gestión	14	

Apéndice B: Matriz de operacionalización de variables

Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Definición operacional				
			Variable Independiente: Auditoría Financiera				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
¿Determinar en qué medida la Auditoría Financiera incide en la gestión de cobranzas de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?	Analizar en qué medida la Auditoría Financiera incide en la gestión de cobranzas de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	La Auditoría Financiera incide significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020.	Planeación	Análisis Sistemático	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bajo = Medio = Alto =
				Análisis Estratégico	2		
			Ejecución	Evaluación de control interno	3		
				Plan y programa	4		
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Informe o Dictamen	Hallazgos	5	1: Nunca 2: Casi nunca 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bajo = Medio = Alto =
¿De qué manera la Planeación influye en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?	Analizar cómo la Planeación influye en la Gestión de cobranza, de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	La Planeación influye significativamente en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020		Evidencias papeles de trabajo	6		
			Variable dependiente: Gestión de Cobranza				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Políticas	Evaluación adecuada de los Créditos	7	1: Nunca 2: Casi nunca 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bajo = Medio = Alto =
Liquidez	8						
Estrategias y procedimientos	Tecnología de vanguardia	9					
	Monitoreo de cartera de clientes	10					
Productividad	Gestión y registro de la cobranza	11					
	Capacidad de recuperación	12					
¿De qué manera el informe o dictamen influye en la Gestión de cobranza	Investigar cómo el informe o dictamen influye en la Gestión de	El informe o dictamen influye significativamente en la Gestión de cobranza de la					

de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020?	cobranza, de la empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	empresa Polifusión Perú S.A.C., surquillo, 2020	Manejo de Información	Plan de Implementación	13		
				Organización y gestión	14		

Apéndice C: Instrumento de recolección de datos – Cuestionario

Auditoría Financiera y su incidencia en la Gestión de Cobranza

¿En su nivel de opinión cuál sería su elección en los temas siguientes? Evaluando y marcando con (x) en el recuadro enumerado según criterio, teniendo como guía la escala siguiente, se solicita ser lo objetivo posible. Dónde: 5 Totalmente de acuerdo; 4 De acuerdo; 3 Indiferente; 2 Casi nunca; y 1 Nunca.

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Los métodos empleados en la indagación son correctos y necesarios para la empresa?					
2	¿El sistema contable y financiero implementado agiliza las labores en las diversas áreas?					
3	¿Mejorar los aspectos internos y externos conllevará a un mejor nivel y potenciara a la empresa?					
4	¿Ante novedades y avance de tecnología será necesario conocer periódicamente las inquietudes y necesidades de nuestros clientes?					
5	¿Una buena evaluación de control interno dará una buena auditoria competente y relevante?					
6	¿El Auditor examinará, analizará e investigará y tras evidencias, dictaminara y recomendará lo mejor para la empresa?					
7	¿Un plan y programa de auditoria facilitara al auditor una mejor organización y administración?					
8	¿Las pautas, certificaciones y normas estandarizadas de auditoria ayudan en las directrices exclusivos de la empresa?					
9	¿Los hallazgos en la auditoria, informara sus deficiencias y reportara información confiable y consistente?					
10	¿La eficiencia y eficacia de resultados de gestión de la auditoria repercutirá en las futuras decisiones?					
11	¿Las evidencias reportadas inmediatamente lograran una buena gestión y dirección institucional?					
12	¿De acuerdo al dictamen limpio y estándar del auditor, garantizara confianza a los estados financieros?					
13	¿La empresa tiene una política de cobranza idónea?					
14	¿Sus procedimientos establecidos de cobranza son buenos?					

15	¿El activo corriente incluye las cuentas por cobrar, caja y bancos y existencias?					
16	¿La solidez financiera garantiza una buena rentabilidad en la empresa?					
17	¿La empresa utiliza un mejor sistema contable y financiero acorde al siglo XXI?					
18	¿La empresa, analiza el conjunto completo (servicio, cotización, facturación y envío de su requerimiento del cliente)?					
19	¿Se da seguimiento e informa los adeudos al día 01 de su vencimiento?					
20	¿Toda queja o reclamo es monitoreada por post venta o coordinación?					
21	¿La empresa gestiona en forma oportuna su cobranza?					
22	¿En forma inmediata y paralela se registran los cobros?					
23	¿Se capacita en forma eficaz y constante a los encargados de cobranza?					
24	¿La empresa reevalúa y actualiza la información crediticia de sus clientes?					
25	¿Busca evitar la morosidad, informando con antelación el vencimiento de sus deudas?					
26	¿Examina la gestión de cobro, su periodicidad y eficiencia?					
27	¿El cliente es el único responsable de su aumento, disminución o pérdida de su línea de crédito asignada?					
28	¿El comportamiento de pago definirá la condición de bueno, regular o malo de cada cliente?					

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: Auditoria Financiera y su incidencia en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C Surquillo, 2020.

Bachiller: NAZARIO ANCAJIMA YOVERA

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e items					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

16 de Octubre 2020

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Rodríguez García Carlos Arturo

DNI: 09901185

Especialidad de Juez Experto: Tributación

Grado del Juez experto: Contador Público


Firma del Juez Experto

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Tema: Auditoría Financiera y su incidencia en la Gestión de cobranzas de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020

Bachiller: Nazario Ancajima Yovera

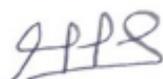
JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems				X	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

El instrumento está aprobado con 46 puntos



DNI 25406615

Apellidos y nombres del Experto: César Enrique Loli Bonilla

Grado del Experto: Maestro

Especialidad: Auditor Contador

Lugar de trabajo Universidad Peruana de la Américas

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: Auditoria Financiera y su incidencia en la Gestión de cobranza de la empresa Polifusión Perú S.A.C., Surquillo, 2020.

Bachiller: NAZARIO ANCAJIMA YOVERA

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e items					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
.						

16 de Octubre 2021

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: López Luna Wilfredo

DNI: 00236491

Especialidad de Juez Experto: Tributación

Grado del Juez experto: Contador Público Colegiado


 CPC WILFREDO LOPEZ LUNA
 MATRICULA 15-0211
 Firma del Juez Experto