

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**EVALUACIÓN DEL CICLO DE FACTURACIÓN
MEDIANTE UNA AUDITORÍA OPERATIVA PARA
MEJORAR LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA
EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO –
2014**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

KARITO DEL CARMEN ARRASCUE TORRES

BETSY YOLANDA MATALLANA TORRES

Chiclayo, 27 de marzo del 2015

**EVALUACIÓN DEL CICLO DE FACTURACIÓN
MEDIANTE UNA AUDITORÍA OPERATIVA PARA
MEJORAR LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA
EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO –
2014**

POR:

KARITO DEL CARMEN ARRASCUE TORRES
BETSY YOLANDA MATALLANA TORRES

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el
Título de:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR:

CPC. Jorge Garcés Angulo
Presidente de Jurado

CP. Pedro Cuyate Reque
Secretario de Jurado

MGTR. Maribel Carranza Torres
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2015

DEDICATORIAS

A:

Dios por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría toda es posible.

Mi madre Delicia y a mi padre Segundo; quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que me incentivado a seguir adelante.

KARITO

A:

Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

Mi madre María y a mi padre Luis, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mí apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora; al ángel que guía mi vida, mi abuelita Vichy; Los amo con mi vida.

BETSY

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, quien nos dio la vida y la sabiduría suficiente para culminar con mi carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, reconocimiento a mi madre Delicia y a mi padre Segundo; por todo el esfuerzo que hicieron para darme una profesión, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años.

De manera especial a mi asesor de tesis; CPC Maribel Carranza Torres; quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

KARITO

Agradezco a Dios, a mi padre Luis, mi madre María por su apoyo incondicional, quienes me han ayudado en el progreso de cada uno de mis objetivos trazados.

Por último a mi compañera de tesis; porque en esta armonía grupal hemos logrado nuestro objetivo, a mi asesor de tesis quién nos ayudó en todo momento, CPC Maribel Carranza, además un sincero agradecimiento a quienes nos apoyaron constantemente en cada una de las etapas de nuestros proyectos.

BETSY

RESUMEN

La presente investigación trata de exponer el proceso que debe ajustarse, desarrollarse y evolucionar con las políticas de la empresa; pudiendo notar que la evolución de la empresa da lugar al funcionamiento del proceso de facturación. Se explica que el problema que se presenta en el proceso de facturación de la empresa Electronorte se diagnostica empleando un Flujograma, lo que lleva al uso de algunas estrategias para el empleo sistemático. Existe una gran mayoría de registros que no están siendo efectivos en el proceso de facturación. Solamente una pequeña parte están registradas y cumplen todos los requerimientos de la empresa. Dando lugar que la población de la empresa, se ha tomado en cuenta los trabajadores que pertenecen al área de facturación, la cual se aplicaron técnicas de campo como la entrevista y se utilizaron instrumentos con 10 ítems para recoger información de primera fuente con respecto a la identificación de los principales aspectos del área de control interno; sin embargo la ficha de entrevista nos permitió identificar la percepción de los propios trabajadores.

Palabras Claves: Proceso, empresa, facturación, flujograma, trabajadores.

ABSTRACT

This research seeks to expose the process goals to be adjusted, develop and evolve with company policies; may notice that the evolution of the company leads the operation of the billing process. Explained that the problem encountered in the process of turnover of the company Electronorte diagnosed using a flowchart and, leading to the use of some strategies for routine use. There is a vast majority of records are not being effective in the billing process. Only a small proportion are registered and meet all the requirements of the company. Leading to the population of the company, is taken into account workers belonging to the billing area, which field techniques were applied as interviews with 10 itens and instruments were used to collect first-hand information regarding the identification of the main aspects of internal control area; no clutch tab interview allowed us to identify the perception of the workers themselves.

Keywords: Process, business, billing, flowchart, worker

ÍNDICE

DEDICATORIAS

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Teorías	16
2.2.1. Teoría de la auditoría administrativa según H. Q. Langenderfer y J. C. Robertson.....	16
2.2.2. Teoría de las restricciones dada por Eliyahu Goldratt	17
2.3. Bases teóricas	17
2.3.1. PROCESO DE FACTURACIÓN	17
2.3.1.1. Definición	17
2.3.1.2. Proceso de facturación	18
2.3.1.3. Características del proceso de facturación	18
2.3.1.4. Objetivos.....	19
2.3.1.5. Clasificación general del proceso de facturación....	19
2.3.2. AUDITORÍA OPERATIVA	19
2.3.2.1. Definición	20
2.3.2.2. Objetivos de la auditoría operativa	20
2.3.2.3. Característica de la auditoría operativa	21
2.3.2.4. Metodología de la auditoría operativa	21
2.3.2.5. La auditoría y el control de la empresa.....	22
2.3.2.5.1. La auditoría	22
2.3.2.5.2. Controles de la empresa.....	22
2.3.2.5.3. Formas sustantivas de control.....	23
2.3.2.5.4. Normas de auditoría operativa	23
2.3.2.5.5. Normas personales	24
2.3.2.5.6. Normas a la realización del trabajo	24
2.3.2.5.7. Normas relativas al informe	25

2.3.2.6. Técnicas de auditoría	27
2.3.2.6.1. Concepto de técnica	27
2.3.2.6.2. Tipos de técnicas	28
2.3.2.7. Procedimientos de auditoría.....	30
2.3.2.8. Programas de auditoría.....	31
III. METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Población muestral	33
3.4. Técnica de muestreo	34
3.5. Métodos.....	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1. Empresa Electronorte S.A.	35
4.1.1. Giro del negocio	37
4.1.2. Descripción de la empresa	37
4.1.3. Misión.....	38
4.1.4. Visión.....	38
4.1.5. Nuestros principios.....	38
4.1.6. Líneas estratégicas	38
4.1.7. Política de la calidad	39
4.1.8. Estructura organizacional.....	39
4.1.9. Objetivos	39
4.1.10. Fortalezas y debilidades.....	40
4.1.11. Oportunidades y amenazas.....	40
4.2. Unidad de facturación	41
4.2.1. Misión unidad de facturación	41
4.2.2. Visión de la unidad de facturación	41
4.2.3. Organigrama de la unidad de facturación.....	41
4.2.4. Programa de la unidad de facturación.....	42
4.2.4.1. Facturación de clientes menores.....	42
4.2.4.2. Facturación de clientes mayores.....	42

4.2.4.3.	Control de calidad de facturación	42
4.2.4.4.	Suministros diversos	43
4.2.4.5.	Áreas relacionadas con el área de facturación	43
4.3.	Discusión.....	45
4.3.1.	Procesos claves en el proceso de facturación.	47
4.3.2.	Evaluación de los mecanismos de control y medición.	47
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
VII.	ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Distribución de la población	33
Tabla N° 2: Objetivos	39
Tabla N° 3: Fortalezas y debilidades	40
Tabla N° 4: Oportunidades y amenazas	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Empresa Electronorte S.A.....	36
Figura N° 2: Estructura organizacional.....	39
Figura N° 3: Organigrama de la unidad de facturación	42
Figura N° 4: Flujograma de la unidad de facturación.....	48

I. INTRODUCCIÓN

Sabemos que la facturación por energía debe seguir un proceso y una forma de cobro en base a los precios establecidos en una base legal entre las empresas de electricidad y el órgano especializado del país. El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), creado en 1996 como OSINERG, desempeña sus funciones en el sector según lo establecido en la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE) de 1992 y la Ley para asegurar el desarrollo eficiente de la Generación Eléctrica (Ley de Generación Eficiente) de 2006, Por ello tienen la necesidad de hacer más transparentes y claros sus procesos para lograr la satisfacción de sus clientes, la empresa Electronorte SA, a la cual se le evaluará su proceso de facturación actualmente utilizado con la finalidad de mejorar su proceso para obtener un menor margen de error al momento de la facturación, esto redundará en el diseño de un esquema de Auditoría operativa, con el cual se pretende tener un mejoramiento en el Proceso de facturación y con ello aumentar la eficiencia, eficacia y por ende su economía bajo el planteamiento de un esquema de auditoría operativa.

Puesto que la Auditoría Operativa según E. Franklin (2007), la define como la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo el examen crítico para determinar la eficacia con que se logra los objetivos preestablecidos por la organización. Lo cual permitirá gestionar el Proceso de facturación para mejorarlo de manera continua evitando así que se filtren errores y lleguen hasta el cliente.

El Área de Facturación puede detectar problemas antes de que se conviertan en obstáculos serios. Una evaluación de las prácticas del pasado y las políticas actuales puede también revelar enfoques que ya no corresponden a la realidad y que necesitan cambiarse para ayudar al departamento a cumplir mejor en la tarea de enfrentar futuros desafíos.

La idea de que los recursos humanos figuran entre los activos más importantes de las empresas, teniendo en cuenta que la tarea de analizar, estudiar y evaluar las políticas y las prácticas diarias del área de facturación de la Empresa Electronorte SA, la recopilación de una serie de datos del área, el estudio de la correlación entre los datos de las diferentes áreas y la interacción con la misma, por ende se pretende aplicar un esquema de auditoría operativa que asegure que los procedimientos del área de facturación se lleven a cabo de una manera lógica y ordenada para favorecer la gestión que se desempeña esta área, en la empresa Electronorte SA.

La presente investigación; se llevará a cabo en la empresa Electronorte SA; específicamente en el área de facturación; dando lugar a la siguiente pregunta:

¿El diseño de un esquema de auditoría operativa mejoraría el proceso de facturación de la empresa Electronorte SA de la ciudad de Chiclayo, en el periodo 2014?

Dando lugar al Objetivo General que es Diseñar un esquema de auditoría operativa para el mejoramiento del proceso de facturación en la empresa Electronorte SA de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2014. De mismo modo los Objetivos específicos son: Evaluar el proceso de facturación de la empresa Electronorte SA, Establecer los procesos claves de la empresa Electronorte SA, Evaluar sus mecanismos de control y su medición eficiente., Analizar la problemática actual y sus posibles soluciones e Implantar un proceso de mejora continua para el proceso facturación; y la hipótesis asumía que el diseño de un esquema de auditoría operativa mejoraría en el proceso de facturación de la empresa Electronorte SA.

La investigación cobra relevancia por las siguientes razones: Considerando el gran avance tecnológico, las condiciones del entorno cambiante y globalizado del mercado Eléctrico que ha hecho que se pase de un sistema manejado por el estado a ser concesionado a empresas privadas y que actualmente ha cambiado a un esquema de precios regulados constantemente, hace que sea

indispensable que la organización sea flexible a fin de ir acoplándose a estos cambios, siempre teniendo como finalidad el brindar un excelente servicio al cliente. Debemos tener en cuenta procesos de facturación eficientes y eficaces, que sean flexibles a las exigencias y demandas del mercado, y que hay que estar mejor preparado para poder enfrentar los cambios dinámicos del entorno, solo así se lograra subsistir apoyados en la aplicación de tecnología de punta, mejores y más modernos mecanismos de control y en nuevas metodologías de trabajo.

Una de las características más sobresalientes de la economía actual, es tener en cuenta y valorizar de una manera óptima el trabajo humano, el cual es fundamental para el buen trabajo y buenas relaciones; es por eso que la propuesta de un diseño de auditoría operativa para poder mejorar el proceso de facturación; el cual optimice la eficiencia y eficacia de las labores realizadas por el personal del área en la empresa y todos los aspectos que influyen en un buen mecanismo de organización; Así mismo, los resultados de la investigación serán muy beneficiosos para la empresa puesto que se evaluara la situación actual y la situación ideal para sus procesos administrativos, mecanismos de facturación y control y el cómo llegar al mejor resultado bajo el diseño de una auditoría operativa.

Además este diseño propone un beneficio personal para los trabajadores y empleadores puesto que dará a conocer procedimientos establecidos para todo tipo de trámites, documentación, planes de trabajo para el área de Facturación, donde todo el personal de la empresa conozca e implemente nuevos parámetros.

La presente investigación aborda las principales alternativas con que cuentan las empresas para desarrollar el capital humano en la empresa y sobretodo en el área, se propone un diseño de gestión planteado en parámetros establecidos, con la finalidad de buscar optimizar su eficiencia y eficacia en el área de facturación de la empresa Electronorte SA.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Han sido múltiples las consultas bibliográficas realizadas, para la corrección del apartado, así tenemos:

- Aguilar, B. (2009). En su estudio de Procesos de calidad total para el mejoramiento operativo del departamento contable de talleres Nissan Renault. Concluye:

En la actualidad el éxito de una empresa; es establecer una buena política de calidad, en la que se puedan definir lo esperado por los empleados así como también los productos y servicios que estén a disposición de los clientes.

COMENTARIO:

De acuerdo al autor en el mejoramiento de procesos, es necesario manejar una buena política de calidad, en la que estén involucrados los empleados con cada una de sus actividad con la finalidad de mejorar el servicio brindado, como es el caso de nuestro tema de investigación el cual es mejorar el proceso de facturación con la finalidad de que exista un orden establecido en el que se involucren cada uno de los intervinientes hasta llegar al cliente portador del servicio.

- Salas, S. (2012). Propuesta para la Implementación del proceso de facturación electrónica. Caso Empresa Inmeplast S.A. Concluye:

El comercio electrónico juega un papel preciso en la recuperación de la confianza y seguridad de los usuarios, que ven a las comunicaciones electrónicas una apertura al mundo actual. La era de la tecnología avanza a pasos agigantados y muchas empresas para lograr ser competitivas en la industria se ajustan favorablemente a estos cambios.

COMENTARIO:

La propuesta del autor implica el cambio en una proceso vaya de la mano con la tecnología, como es el caso de nuestra implementación del proceso de

facturación empresa Electronorte SA, es que la mismo sea implementado por una gestión organizada por la auditoría operativa que maneja procesos modernos y sistematizados, que ayudarán a mejorar el proceso dentro de la empresa.

- Tuesta, A. (2011). La tesis de Minimización de tiempo en el proceso de toma de lectura y reparto de recibo para la reducción de costos en la unidad de facturación de la empresa Electronorte S.A. (tesis enérita de Pre-grado). USAT, Chiclayo. Concluye:

En esta investigación se menciona que el proceso de facturación de la distribuidora de energía debe ser eficiente pues de lo contrario la empresa no reaccionara convenientemente y acorde en el tiempo, por ende tener un análisis sobre la importancia de la facturación en el funcionamiento de la empresa comercializadora, así como también resumen de criterios tomados en consideración para la evaluación del consumo hacia el usuario final y todo lo relacionado con los servicios eléctricos.

COMENTARIO:

Dentro de la investigación se ha tomado en cuenta; que durante el proceso de facturación, existe un factor importa que es el tiempo en la toma de lectura, el cual como ya es mencionado por Tuesta, A. (2011), quien afirma que esto factor es muy importante para un funcionamiento eficiente del mismo.

- Rentería, A. (2012). La tesis de Construcción de una aplicación móvil para los procesos de toma de lectura para el área de facturación en el sector eléctrico (tesis enérita de Pre-grado). USAT, Chiclayo. Concluye:

El análisis del problema acerca del almacenamiento de datos y del proceso de toma de lectura, corte y reconexión de una empresa del sector eléctrico, el cual permita digitar la información que es tomada del medidor, ya que el sistema dentro de la empresa debe tener en cuenta ciertas aspectos como el de acorde y reconexión de la energía eléctrica además de notificar el valor facturado.

COMENTARIO:

Dicha investigación señala que; en la toma de lectura existe otro factor importante, está uniendo la tecnología con las herramientas digitales para la medición de energía eléctrica, si bien es cierto la empresa para mejorar su proceso de facturación necesita incurrir menos en tiempo y costo para mantener equilibrada su eficacia y eficiencia; como otro aspecto que también es importante es la medición correcto de la toma de lectura, con la finalidad de disminuir su margen de error que para nuestro caso la empresa tiene como política el margen del 5%, margen que definitivamente no cumple; es por eso que en base a estos trabajos queremos relacionar cada uno de los puntos que toma como tema principal, para realizar una evaluación del Proceso de Facturación de la empresa Electronorte, y mejorarlo a través de la Auditoría Operativa.

2.2. Teorías

2.2.1. Teoría de la auditoría administrativa según H. Q. Langenderfer y J. C. Robertson

En las dos últimas décadas hubo enormes progresos en la tecnología de la información, en la presente década parece ser muy probable que habrá gran demanda de información respecto al desempeño de los organismos sociales. La auditoría tradicional (financiera) se ha preocupado históricamente por cumplir con los requisitos de reglamentos y de custodia, sobre todo se ha dedicado al control financiero. Este servicio ha sido, y continúa siendo, de gran significado y valor para nuestras comunidades industrial, comercial y de servicio, a fin de mantener la confianza en los informes financieros.

Con el desarrollo de la tecnología de sistemas de información ha crecido la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud. Además de auditar los registros financieros de un organismo, es necesario auditar también los medios de que se vale la dirección superior, con el fin de poder determinar la pertinencia de la información que se le suministra para la planeación (estratégica y táctica),

la organización, el control administrativo y el sistema operativo de la empresa. En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad por parte de los funcionarios, de contar con alguien que sea capaz de llevar a cabo el examen y evaluación de:

- La calidad, tanto individual como colectiva, de los gerentes (auditoría administrativa funcional, procesal),
- La calidad de los procesos mediante los cuales opera un organismo (auditoría analítica), y que cubran la totalidad o una parte del organismo, en cuanto a planes y objetivos, estructura organizacional, sistemas y procedimientos, información, métodos de control, etc

2.2.2. Teoría de las restricciones dada por Eliyahu Goldratt

La teoría de las restricciones (TOC), nace como una manera de administrar los ambientes industriales, con el objetivo de aumentar las ganancias de las organizaciones en el corto y largo plazo. Este objetivo se alcanza aumentando el ingreso de dinero a través de las ventas al mismo tiempo que se reducen los inventarios y los gastos de operación. Así las empresas están adoptando la filosofía y tecnología de la teoría de las restricciones como herramienta para la toma de decisiones estratégicas y como modelo de mejoramiento continuo. La clave de la Teoría de las Restricciones es que la operación de cualquier sistema complejo (empresa) consiste en realidad en una gran cadena de recursos interdependientes (maquinas, equipos, centros de trabajo, instalaciones, materiales) pero solo unos pocos de ellos (cuellos de botella) restringen o condicionan la salida de toda la producción. Reconocer esta interdependencia y el papel clave de los cuellos de botella es el punto de partida para las empresas que adoptan TOC como filosofía, y de allí a subordinarse todo el sistema para crear las soluciones simples y comprensibles por todos para sus problemas complejos.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. PROCESO DE FACTURACIÓN

2.3.1.1. Definición:

Es la actividad comercial que lleva a cabo una empresa concesionaria con sus usuarios, consistente en determinar y calcular los consumos absorbidos durante un período mensual, aplicar los precios unitarios vigentes, emitir los respectivos recibos con los rubros, parámetros e importes calculados y entregarlos a cada uno de los usuarios en sus domicilios; Osorio, Z. (2002).

2.3.1.2. Proceso de facturación

Según cita Navarro, A. (2008):

Una vez que se recibe el informe de resultados, se revisa la documentación para saber si se cumple con todos los requisitos solicitados por la Coordinación de Enlace Industrial.

- Se revisa en el sistema de facturación para saber si el cliente está dado de alta, si es así se confirman los datos de facturación con el cliente.
- Si el cliente no está dado de alta, se habla con el cliente para obtener los datos de facturación.
- Se procede a realizar la factura y se imprime.
- Se anexa la copia de la factura a la documentación del cliente.
- Se realiza un oficio para finanzas donde se entrega original y copia de la factura.
- Se realiza un oficio para el cliente donde se menciona lo que se le está enviando.
- Se realiza el sobre y el llenado de la guía de mensajería.
- Se lleva el sobre a vigilancia o a la Coordinación de Mantenimiento.
- Se procede a archivar la documentación del cliente.

2.3.1.3. Características del proceso de facturación

Según cita Navarro, A. (2008):

- Utilizan el mismo formulario de impresión y la misma numeración correlativa asociada al talonario. Cabe aclarar que los formularios de impresión se utilizarán siempre que no se emita el comprobante a través de un controlador fiscal.

- En ambos casos, las facturas pueden ser emitidas en moneda corriente o en moneda extranjera, independientemente de la lista de precios que se utilice, de la cláusula pactada con el cliente o de la forma de cobro de la factura.
- Todo lo referente al cálculo y exposición de impuestos en la factura depende en forma directa de los atributos definidos para los artículos y los clientes. El sistema prevé todas las combinaciones posibles, a pesar de que actualmente algunas no tengan vigencia. Al definir los atributos de los clientes y de los artículos, usted tiene la posibilidad de anular los tipos de impuesto o combinaciones que no requiera utilizar.
- El proceso Facturas Punto de Venta, permite únicamente realizar facturas que no tengan sobretasas de ningún tipo.

2.3.1.4. Objetivos

- Optimizar el proceso de facturación desde la solicitud del cliente hasta la salida de la mercancía, contabilizando lo correspondiente a la cartera y los impuestos.
- Identificar los diferentes documentos que existen en el movimiento de la facturación para realizar un adecuado cruce entre ellos.
- Conocer el procedimiento de recaudo de la compañía.
- Tomar decisiones con base en los números generales.

2.3.1.5. Clasificación general del proceso de facturación

Para Tuesta, A. (2011). Explica de acuerdo a la naturaleza del subsistema de facturación y cobranza se puede clasificar en lo siguiente:

- Proceso de Contabilización
- Proceso de facturación
- Proceso de recaudación
- Proceso de control

2.3.2. AUDITORÍA OPERATIVA

2.3.2.1. Definición

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo; el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro de la empresa; según Seoáñez (1999).

2.3.2.2. Objetivos de la auditoría operativa

Según cita Seoáñez, M. (1999):

- Crítica: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- Sistemático: porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- Imparcial: nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).
- La auditoría operativa necesita determinar la eficacia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos. La eficiencia busca medir como los ejecutivos utilizan los recursos que disponen. Medir eficiencia es más complejo que medir eficacia, ya que no existe un padrón de comparación. El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para saber si están o no bien, además debe tener criterio y experiencia para poder comparar la teoría con la realidad.
- Economía: saber si los recursos se obtienen con los menores costos posibles. Por lo tanto el auditor debe conocer los precios del medio y la tecnología que existe y además de otros valores políticos, sociales, culturales, etc.
- Evaluar (diagnóstico): conocer las verdaderas causas de los problemas.
- Estimar (pronóstico): la situación administrativa futura.

2.3.2.3. Característica de la auditoría operativa

Según Pablos et al (2006) dice:

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización. Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más.

2.3.2.4. Metodología de la auditoría operativa

Si suponemos que se trata de auditores externos sin un conocimiento detallado de la entidad auditada y sin que sus ejecutivos manifiesten preferencia alguna para que el examen recaiga en un determinado subsistema de la organización, la metodología que usaremos para examinar la entidad será:

- Etapa Preliminar: Conocimiento previo de la empresa.
- Etapa de Estudio General: Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.

- Etapa de estudio específico: Se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron. El auditor debe generar un modelo de control. Con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conduzcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.
- Etapa de comunicación de resultados: Es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente. La estructura del informe debe contener: Objetivo de la auditoría.
 - Metodología.
 - Alcance del trabajo.
 - Diagnóstico. - Recomendaciones.
 - Pronóstico.
 - Anexos.

2.3.2.5. La auditoría y el control de la empresa

2.3.2.5.1. La auditoría

Se pueden dar varias definiciones de lo que es el control de empresas; según cita Vázquez (1997):

- Es la verificación de sí todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos.
- Es el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria.

2.3.2.5.2. Controles de la empresa

- Intervención
- Inspección
- Control interno

- Auditoría externa: Es el examen de los estados financieros realizado de acuerdo con ciertas normas por un profesional calificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos.
- Auditoría interna: Es la función de evaluación independiente establecida dentro de una organización para la revisión de sus actividades como un servicio a la dirección. Funciona midiendo y evaluando la confiabilidad y eficacia del sistema integral de control interno con miras a lograr su mejoramiento.

2.3.2.5.3. Formas sustantivas de control

- Control de gestión: Función de síntesis realizada en el más alto nivel de la estructura.
- Auditoría interna: Labor de análisis que completa en extensión y profundidad la labor del control de gestión.
- Auditoría externa: Labor de comprobación posterior, realizada por una persona u organismo externo a la empresa.

2.3.2.5.4. Normas de auditoría operativa

Según cita Slosse, A. (1995), explica lo siguiente:

En un inicio no había normas para esta auditoría, la operativa, pero si se sabía lo que se necesitaba y su marco conceptual, se empezaron a adaptar las normas de la auditoría tradicional. La auditoría operativa necesita para evaluar normas o estándares de comparación para juzgar y medir la función que se está analizando. Por ejemplo para evaluar la función administrativa se necesita, al igual que la Auditoría de Estados Financieros que la contabilidad se realice con respecto a lo establecido por la contabilidad general.

Debido a que no existen normas, cualquier persona que audite puede estar confundida ante que decisiones tomar o que juzgar. Por este motivo desde ahora, las normas serán las exigencias que enmarcan el trabajo profesional del auditor y que le plantean en su quehacer requisitos de calidad, respetando

en esto el nombre de la auditoría tradicional otorga a estas reglas de conducta personal.

2.3.2.5.5. Normas personales

Estas normas son las más inmovibles, ya que son propias de las personas. En toda labor de auditoría, el profesional debe tener adiestramiento, pericia, idoneidad, independencia y experiencia. Las normas que a continuación se mencionaran son adaptadas de la Auditoría de Estados Financieros:

- El auditor debe ser una persona que, teniendo título profesional oficialmente reconocido y o la habilitación legal correspondiente, debe tener entrenamiento técnico, experiencia y capacidad profesional para ejercer la auditoría operativa. La especialización técnica y profesional es imprescindible para el auditor operacional.
- El auditor debe realizar su trabajo y preparar su informe con cuidado y diligencia profesional.
- El auditor debe ser responsable de transmitir y difundir sus conocimientos y experiencia, con el objeto de perfeccionar y prestigiar la profesión.

2.3.2.5.6. Normas a la realización del trabajo

Según cita Valeriano, O. (2000): Toda auditoría representa la realización de un proceso que debe ser orgánico y coherente, a desarrollarse en un período determinado y condicionado a las características de la empresa que se audita y a los objetivos que se persiguen con el examen. Para la realización de estos objetivos el auditor debe tener trabajadores dependientes a él para controlar y planificar las actividades, además si tiene colaboradores también se deben controlar. Para lo anterior se debe preparar un plan general de auditoría que incluirá, como mínimo: Los objetivos del trabajo:

- Los aspectos fundamentales del control interno y del control de gestión a evaluar.

- El alcance del trabajo que se considera necesario para permitir al auditor emitir responsable y documentadamente su informe.
- El trabajo de auditoría debe comprender un estudio y evaluación adecuados de los sistemas de control internos y de control de gestión vigentes en la entidad examinada, para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar.
- Para el auditor operativo, la evaluación del sistema de control interno le ayudara a establecer en principio, las causas de los problemas en la gestión analizada.
- También el auditor operacional debe evaluar el sistema de control de gestión existente para saber cómo es la calidad de la administración y eficacia, eficiencia y economicidad de la empresa.
- El trabajo de auditoría debe comprender la obtención, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, de evidencia comprobatoria válida, pertinente y suficiente, que permita respaldar las aseveraciones contenidas en el informe.

2.3.2.5.7. Normas relativas al informe

El auditor operacional tiene que emitir un informe en cambio el auditor de estados financieros debe emitir un dictamen. En este informe se exponen la evaluación, sugerencias y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa.

El informe debe contener un pronunciamiento respecto de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa en la materia o área sometida a examen. La auditoría operativa busca evaluar estos tres componentes y por lo tanto se deben decir cómo están funcionando. Toda la información que se pone en el informe debe ser justificada ya que esta será leída por los directivos superiores para ocuparlos como retroalimentación.

A. Contenido del informe

- Objetivo da la auditoría y motivo de su realización.

- Metodología utilizada, enfatizando los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentadora.
- Alcance y limitaciones del examen.
- Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico.
- Sugerencias y recomendaciones necesarias.
- Pronóstico de la información.
- Y todo otro elemento o información que, a juicio del auditor, mejore la comprensión del informe.

B. Optimización del informe

- La dinámica en que se desarrollan las empresas, las decisiones que se toman tiene que ser rápidas ya que las organizaciones cambian muy rápido. Es por este motivo que el informe debe estar en el momento preciso para que se tomen las decisiones pertinentes.

C. Características del informe

- Materialidad: El informe debe estar enfocado hacia los aspectos fundamentales de la materia bajo examen, sin detenerse en errores o deficiencias que no son significativos en el contexto total.
- Precisión: La información debe ser apta y convenientes para los requerimientos del usuario.
- Suficiencia: La información, debe además, reunir los atributos necesarios para transmitir su utilización, esto es, resolver problemas y mejorar la gestión administrativa.
- Integridad: El contenido del informe ha de ser exhaustivo, en el sentido de incluir, por lo menos, todos los elementos esenciales de la situación auditada.
- Veracidad: La información presentada debe expresar fielmente los acontecimientos reales, sin omisiones ni deformaciones de ningún tipo.

- Concisión: La exposición requiere estar sintetizada en grado tal que sea compatible con el tiempo disponible de quien lo va a leer y analizar, sin perder por ello la claridad de las ideas y conceptos vertidos.
- Claridad: El informe debe ser redactado en lenguaje de fácil comprensión, para evitar problemas de comunicación derivados de una excesiva especialización de la fuente y/o del receptor.
- Oportunidad: La información debe emitirse en tiempo y lugar conveniente para el usuario.
- Prudencia: El auditor debe ser cauto en la información entregada, evitando infidencias y riesgos innecesarios.

2.3.2.6. Técnicas de auditoría

2.3.2.6.1. Concepto de técnica

Según cita Malagón, G. (2003), el auditor emite un juicio de la empresa de una parte o en su totalidad, y estos juicios deben sustentarse en evidencias sustentables (los esfuerzos del auditor deben dirigirse hacia la obtención de esta evidencia). En la auditoría las técnicas son, métodos o modos de actuar que permiten al auditor obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente y pruebas auténticas, su opinión o juicio sobre alguna materia objeto de su análisis e investigación.

En consecuencia, no es la técnica misma lo importante, sino que lo es su validez como herramienta de investigación seria y confiable, y la propiedad y oportunidad de su aplicación a cada circunstancia en especial. La norma es, en consecuencia, una regla de aceptación general que, sin rigidizar el trabajo del auditor, lo condiciona sanamente. Esto significa que, en su labor de búsqueda de evidencias a través de los cumplimientos de los procedimientos apropiados, debe aplicar aquellas técnicas que la práctica y su idoneidad profesional le indiquen como convenientes, enmarcando en las normas de auditoría.

2.3.2.6.2. Tipos de técnicas

Según cita Mancillas, E. (2001):

Es el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación y/o empresa, que puedan ser significativos en su calidad de información para el auditor. Se concentrara mediante:

- ✓ El examen de la documentación: Revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités; manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos; correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente; organigramas; declaraciones de políticas y filosofía de administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada. La información ocular: Apreciación real, obtenida por el auditor.
- ✓ Descripciones Escritas: Son las características del sistema o de una situación específica a evaluar, pueden ser explicaciones sobre las funciones de la empresa, procedimientos registros, formularios, archivos, recursos, etc. Lo importante es escribir lo visto aunque el auditor debe tener la habilidad de escribir en forma clara y concisa.
- ✓ Entrevista: Es recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el problema. Entonces el auditor debe tener mucho tacto para plantear las preguntas y dar validez a las respuestas. Se deben planificar las entrevistas a efectuar, y así aprovechar más el tiempo.
- ✓ La respuesta a una sola pregunta es una parte minúscula en la formación de la opinión, las respuestas a muchas preguntas, relacionadas entre sí, pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorios. El único problema de planificar las entrevistas es que pueden mecanizar la información. También si el auditor no desea tener un cuestionario en la entrevista, hace la entrevista más amena y puede tener un clima más grato, además si hace esto debe tomar buenas notas resumidas que después le ayuden en su labor.

- ✓ **Correlación con Información Conexa:** Cada vez que el auditor obtenga información que le sirva de evidencia para la formación de un juicio, deberá relacionarla con la información conexa de la propia empresa y/o del medio relacionado, con el objetivo de constatar tanto su confiabilidad y validez como que sea concordante con el concepto, políticas, filosofía de administración y cultura organizacional del ente examinado. Servirá para tal constatación que ya estuvo en vista al practicar el examen general, en especial manuales y documentos emitidos por la empresa sobre su organización y modo de administrar.
- ✓ **Confirmación:** Es para tener la confirmación de la entidades ajenas a la organización respecto de ciertos temas que le interesen al auditor para que le ayuden a su trabajo. Por ello estas entidades deben ser independientes de la empresa, además la información que ellos emitan se debe entregar directamente al auditor.
- ✓ **Observación:** El auditor debe estar alerta ante cualquier situación que se produzca y todas las actividades que se llevan a cabo. La idea es ver que nada este fuera de lo normal. Es una técnica de aplicación muy general y su aporte no es muy concluyente, pues el auditor no la puede vincular a procedimientos específicos de verificación.
- ✓ **Análisis:** Se examina cuidadosamente la información recopilada. Se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir el o los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.
- ✓ **Otras Técnicas:** Técnicas tales como árboles de decisión, CPM, PERT y otras más ayudados por las estadísticas, matemáticas, probabilidades, programación lineal, la computación, etc., ayudan a los administradores a tomar mejores decisiones, estas técnicas también las utiliza el auditor operativo, entonces, él debe saber cómo

utilizarlos, además debe tener un asesor que tenga este tipo de conocimientos.

- ✓ Tanto las técnicas de proyección y de control mencionadas, como aquellas propias de la ciencias de la administración o investigación operativa, que proporcionan un arsenal moderno, principalmente matemático, y que permiten calcular eficazmente el valor de políticas directivas alternativas, son herramientas o técnicas que el auditor debe poder utilizar cuando examina la administración. Asimismo, también ellas pueden ser objeto de auditoría en cuanto a la oportunidad, propiedad y eficacia con que se manejan.

2.3.2.7. Procedimientos de auditoría

El auditor en general, no forma a su juicio de una sola técnica, sino que aplica muchas de ellas para un mismo hecho. El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, en su boletín número 2 de octubre de 1956 ha definido los procedimientos de auditoría, diciendo que son: el conjunto de técnicas que forman el examen de una partida o un conjunto de hechos o circunstancias. Se pueden formular programas generales y pormenorizados, según el grado de detalle. Los primeros se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos y técnicas a aplicar, los segundos son más detallados en la descripción de los procedimientos y técnicas de la auditoría (procedimientos es el curso de acción y de las tareas a realizar); el programa de auditoría es un excelente elemento de control de avance del equipo de auditores, según cita Según Valeriano, O. (2000).

- a. Definición del propósito
 - La naturaleza de la auditoría
 - Políticas y procedimientos evaluados
 - Relación con los Objetivos de la organización.
- b. Familiarización - Conocimientos de los objetivos
 - Estructuras organizacionales
 - Características de la de la unidad auditada

- c. Investigación preliminar
 - Aspectos críticos de las operaciones.
 - Áreas de los problemas potenciales
- d. Desarrollo del programa
 - Pruebas y análisis para evaluar las operaciones de la organización.
 - Trabajo de Campo
 - Selección de las áreas que serán realizadas.
 - Ejecución del programa de auditoría
 - Documentación de evidencia y determinación de hallazgos.
- e. Informe de hallazgos
 - Resumen de hallazgos con los propósitos de auditoría.
 - Sugerencias de mejoramiento de políticas y procedimientos
 - Revisión de la salida de documentos, con las personas directamente encargadas.

2.3.2.8. Programas de auditoría

Es planificar el trabajo general, además se debe hacer una guía de las tareas del examen en forma precisa y orientadas a hechos o áreas específicas, con explicación de lo que debe hacerse. El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse y en qué oportunidad se aplicarán, según Valeriano, O. (2000).

a. Formulación de normas

Según Mancillas, E. (2001) cita que el auditor operativo, en consecuencia, enfrentado a la necesidad de emitir un juicio, para lo cual necesita practicar evaluaciones y por ende, también comparaciones, si no cuenta con normas o criterios de auditoría formuladas previamente que regulen el desempeño administrativo que se está examinando, deberá abocarse a la tarea de definir tales normas, para lo cual es recomendable sujetarse al siguiente itinerario:

Primero: determinar las normas teóricas que rigen la materia o función en examen.

Segundo: estas normas creadas serán sujetas a pruebas. La norma teórica afectada por estas circunstancias y características, dará paso a la norma tipo.

Tercero: la norma tipo a su vez es afectada por propias políticas, planes, programas y estilo de las operaciones de la empresa o área auditada. Así, el auditor corrige la norma tipo, adecuándola al ente o función específica que está bajo examen.

La coyuntura política y económica y los factores externos tales como la competencia, la moda, los cambios tecnológicos, etc., indudablemente que influyen, y darán origen a la norma definitiva o criterio de auditoría, que utilizará el auditor en el proceso de evaluación al que debe someterse el resultado de sus observaciones. Esta metodología propuesta, no pretende ser el único camino para definir normas o criterios de auditoría racionalmente formuladas, sino que significa una forma de eliminar la subjetividad que afecta a las normas para la evaluación originadas solamente en la experiencia y criterios del auditor.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación asumida en el presente estudio es Cualitativa - Evaluativa; orientada a la evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoría operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa Electronorte S.A.

Por su función la investigación es de tipo Descriptiva – Explicativa.

3.2. Diseño de investigación

Atendiendo al tipo de investigación, el diseño considerado de la presente investigación cuya objetivación es la siguiente:

$$M \rightarrow O (X;Y)$$

Dónde:

M: es la muestra

O: Es la observación

X: Variable Independiente

Y: Variable Dependiente

3.3. Población muestral

La población estuvo considerada por los mismos trabajadores del área de facturación de la empresa Electronorte S.A. Los trabajadores del área de facturación son 7 trabajadores:

Tabla N° 1: Distribución de la Población

N°	Cargo y/o Funciones	Total
1	Jefa de facturación	01
2	Supervisor de Facturación	01
3	Asistente de facturación	02
4	Auxiliar de facturación	03
	TOTAL	07

3.4. Técnica de muestreo

Para la presente investigación se utilizó la técnica del muestro Probabilístico, Aleatorio Simple.

3.5. Métodos

Método histórico: Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas del objeto de estudio, se utilizó para conocer la evolución y desarrollo de dicho objeto de investigación e identificar las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

Dadas las características de nuestra investigación se emplea también el método deductivo e inductivo, el deductivo, porque se tiene que partir de planteamientos genéricos inferir de ellos conclusiones respecto de cada uno de las variables.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.1.1. Técnicas

Entrevista: Para el presente trabajo de investigación se utilizó la entrevista aplicada a la Jefa de Facturación, de la empresa Electronorte SA. Dicho instrumento contiene 10 preguntas abiertas.

3.1.2. Instrumentos

Cuestionario: Se constituyó de 10 items y tuvo como objetivo recoger información de primera fuente respecto a la identificación de los principales aspectos del área de CONTOL INTERNO.

Ficha de entrevista: Nos permitió identificar la percepción de los propios trabajadores

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Empresa Electronorte S.A.

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. (Electronorte S.A.) fue autorizada a operar el 21 de diciembre de 1983, mediante Resolución Ministerial No. 321-83-EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas, como una Unidad Operativa de Electroperú, contando con un área de responsabilidad que estaba conformada por los departamentos de Lambayeque, Piura, Tumbes, Amazonas y las Provincias de San Ignacio, Jaén, Cutervo, Chota, Santa Cruz y San Miguel de los Departamentos de Cajamarca. Y su constitución como Empresa Pública de Derecho Privado se formalizó mediante Escritura Pública del 28 de marzo de 1985, con Domicilio Legal, Calle Vicente de la Vega 318 - Chiclayo. Posteriormente nuestra empresa disminuye su área de responsabilidad, porque el 10 de diciembre de 1987 por Ley N° 24761, se constituye la novena Empresa Regional (Electronoroeste S.A.) con jurisdicción en los departamentos de Piura y Tumbes, lugares que son excluidos de nuestra empresa por R.M. N° 082-88- EM/DGE, publicado el 13 de Abril de 1988. El 16 de enero de 1991, por Decreto Legislativo N° 649, se otorga el carácter nacional, a la promoción de la inversión privada en las empresas del estado, creándose la Comisión de Promoción de la Inversión Privada (COPRI), hoy PROINVERSIÓN para regular dicho proceso. La actividad de la Empresa son reguladas por el Decreto Legislativo N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas del 6 de noviembre de 1992, el mismo que establece un régimen de libertad de precios para los servicios que puedan efectuarse en condiciones de competencia y un sistema de precios regulados en aquellos servicios que por su naturaleza lo requieran. A efectos de llevar a cabo el proceso de privatización, en el año 1998 las acciones de capital social de la Compañía fueron clasificadas en acciones clase A1 por el 60% del capital, acciones clase A2 por 5.3% del capital, acciones clase B por el 34.69% y acciones clase C por el 0.01% del capital. En concordancia con el acuerdo COPRI-207-98 del 24 de julio de 1998 la compañía, a partir de la transferencia de las

acciones mencionada en el párrafo anterior, está sujeta al régimen de la actividad privada. Con fecha 25 de noviembre de 1998, José Rodríguez Banda S.A. (JORS) se adjudicó el Concurso Público Internacional para la privatización de la Compañía y con fecha 22 de diciembre de 1998 se suscribió el contrato de transferencia de acciones del 30% del capital, porcentaje que equivale al 50% de las acciones clase A1. Con fecha 20 de diciembre del 2000 se suscribió el contrato de Cesión de Posición Contractual en virtud del cual José Rodríguez S.A. transfiere las acciones clase A1 a JOBSA Eléctricas S.A.C., con la intervención del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE. Con fecha 13 de diciembre del 2001 JOBSA Eléctricas S.A.C suscribe un contrato por el cual entrega al estado el 30% de las acciones adquiridas. Posteriormente por medio del FONAFE, el Estado recupera las acciones, convirtiéndose en el accionista mayoritario y por tanto toma la dirección y gestión de la empresa. Así mismo de acuerdo a la ratificación de la R. S. N° 355-92-PCM, la COPRI mediante Acuerdo N° 363-01-2001, Electronorte S.A. continuará sujeta al régimen de la actividad privada, sin más limitaciones que las que disponga FONAFE y siempre que no se oponga a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 764, normas complementarias y reglamentarias



*Figura N°1: Empresa Electronorte S.A.
Fuente: Electronorte SA
Fecha: 2013*

4.1.1. Giro del negocio

Empresa peruana que realiza actividades propias del servicio público de electricidad, distribuimos y comercializamos energía eléctrica, en un área geográfica de concesión que abarca 139.63 km², en las regiones de Lambayeque, Amazonas y parte de Cajamarca; atendemos más de 360 mil clientes, dividido geográficamente el área en cinco Unidades de Negocios: Chiclayo, Chachapoyas, Jaén, Cajamarca y Sucursales. Electronorte S.A. comercialmente conocida como Ensa, es una empresa peruana que realiza actividades propias del servicio público de electricidad, fundamentalmente en distribución y comercialización de energía eléctrica, en el área de concesión, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Concesiones Eléctricas N° 25844 y su Reglamento Decreto Supremo N° 009-93 EM y modificatorias. Nuestra empresa abarca un área de concesión de 580.18 km², cubriendo las regiones de Lambayeque, Amazonas y parte de Cajamarca; atendiendo más de 356,520 mil clientes y por ello ha dividido geográficamente el área en cinco Unidades de Negocios: Chiclayo, Chachapoyas, Jaén, Cajamarca y Sucursales, de esta manera brinda una atención integral al cliente.

Además brindamos los servicios asociados a la electricidad, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, de manera personalizada. La oficina principal se ubica en la Calle Vicente la Vega 318, en la ciudad de Chiclayo.

4.1.2. Descripción de la empresa

La sociedad se denomina Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte, pudiendo utilizar también la abreviatura Electronorte S.A., se encuentra ubicada en la Calle Vicente de la Vega N° 318 –Chiclayo –Teléfono:(074) 481210. La constitución de la Empresa y su inscripción en los Registros Públicos – Reseña Histórica Electronorte S.A. fue constituida bajo el marco de la Ley General de Electricidad N° 23406 y su Reglamento D.S. N° 031- 82-EM/VM del 04.10.82, mediante Resolución Ministerial N° 321-83-EM/DGE del 21 de diciembre de 1983. La Escritura

Pública de adecuación de Estatutos fue extendida el 28 de marzo de 1985 por el Notario Público Dr. Virgilio Alzamora Valdéz e inscrita en el Asiento uno, Fojas trescientos cuarenta y siete del Tomo treinta y ocho del Registro Mercantil de Lambayeque. Electronorte S.A. es una empresa de servicio público de electricidad de economía mixta y forma parte del Grupo Distriluz. El capital de la sociedad suscrito y pagado al cierre del ejercicio 2009es de S/. 252'174,087(Doscientos cincuenta y dos millones ciento setenta y cuatro mil ochenta y siete nuevos soles), íntegramente suscrito y pagado.

4.1.3. Misión

Somos una empresa de servicios con excelencia en la distribución y comercialización de energía eléctrica, comprometida en generar valor para sus clientes y accionistas, el desarrollo de sus trabajadores y reconocida por su accionar con responsabilidad social corporativa.

4.1.4. Visión

Crecer distribuyendo valor en cada kWh.

4.1.5. Nuestros principios

- ✓ Calidad en nuestros servicios.
- ✓ Reconocimiento del recurso Humano.
- ✓ Seguridad
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Competencia.
- ✓ Orientación al Logro.

4.1.6. Líneas estratégicas

- ✓ La maximización de la rentabilidad.
- ✓ El enfoque hacia el cliente.
- ✓ El incremento de la productividad.

4.1.7. Política de la calidad

Atender las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes con los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, a través de la mejora continua de los procesos y la competencia de nuestros trabajadores, garantizando la eficacia de nuestras operaciones.

4.1.8. Estructura organizacional

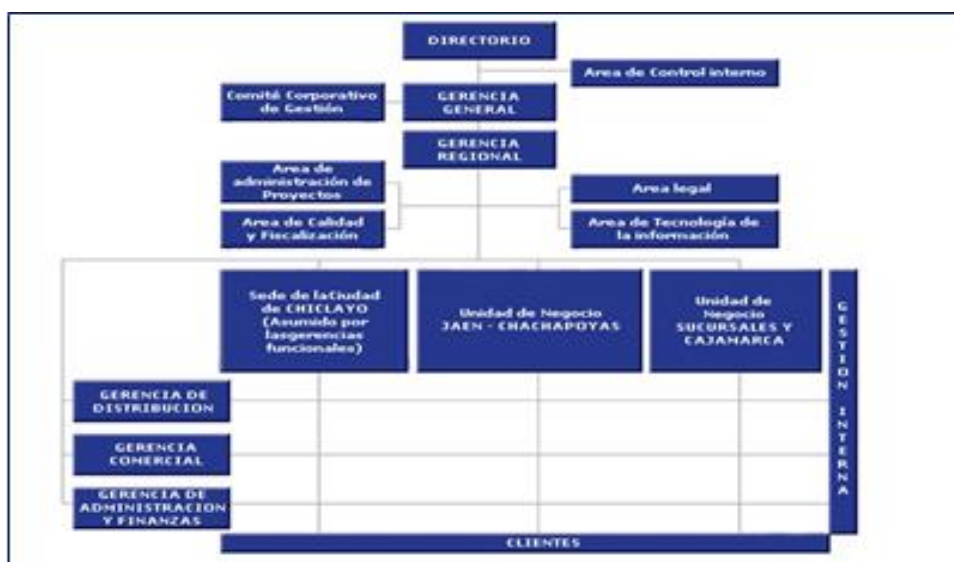


Figura N° 2: Estructura Organizacional

Fuente: Electronorte SA

Fecha: 2013

4.1.9. Objetivos

Tabla N° 2: Objetivos

PERSPECTIVA	OBJETIVOS AL 2013
FINANCIERA	• Obtener rentabilidad esperada del negocio
	• Incrementar el margen operativo
	• Gestionar los recursos económicos y financieros
	• Satisfacer al cliente garantizando la continuidad y calidad del servicio de energía
	• Incrementar la productividad por km ² de concesión

Fuente: Electronorte SA

Fecha: 2013

4.1.10. Fortalezas y debilidades

El diagnóstico estratégico interno de la empresa desarrollado anteriormente, junto con talleres de trabajo con funcionarios de la empresa, han permitido identificar las principales fortalezas y debilidades que tiene, tal como se muestra en la tabla. (Ver tabla 3)

Tabla N° 3: Fortalezas Y Debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La empresa tiene una posición monopólica en el mercado regulado de su zona de concesión, lo cual puede ser aprovechado a favor del crecimiento de la empresa.	La parte de infraestructura eléctrica y equipos tiene una antigüedad mayor de 25 años.
Se dispone de amplia base de clientes para emprender nuevos negocios.	Existe una limitada gestión de recursos humanos.
Se tiene una cultura de seguridad y cuidado del medio ambiente en los trabajos eléctricos.	Ineficiencia en la cadena de abastecimiento de suministros, bienes y servicios.
Se tiene una buena y diversificada de clientes.	Se requiere mejorar los procesos de gestión y control de las empresas.

Fuente: Electronorte SA

Fecha: 2013

4.1.11. Oportunidades y amenazas

El diagnóstico estratégico del entorno de la empresa desarrollado anteriormente, junto con talleres de trabajo con funcionarios de la empresa, han permitido identificar las principales oportunidades y amenazas que enfrenta, tal como se muestra en la tabla. (Ver tabla 4)

Tabla N° 4: Oportunidades Y Amenazas

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Incremento de la demanda por crecimiento económico de las regiones.	Fenómenos naturales que afectan la operación de la empresa y la oferta de energía.
Desarrollo del uso productivo de la energía eléctrica en el sector rural.	Riesgo de que disuelva el centro corporativo por decisión externa.
Disponibilidad de recursos hídricos para la generación eléctrica.	Insuficiente oferta de proveedores con calificaciones técnicas, económicas y financieras.
Marco legal que apoya las oportunidades de inversión.	Limitada oferta de energía negativa por parte de los generadores.

Fuente: *Electronorte SA*

Fecha: 2013

4.2. Unidad de facturación

4.2.1. Misión unidad de facturación

Realizar el proceso de facturación, en aplicación del pliego tarifario y normal vigentes que garanticen una correcta facturación a nuestros clientes.

4.2.2. Visión de la unidad de facturación

Ser reconocidos como una unidad que realiza su trabajo con excelencia y brinda una buena atención a los clientes.

4.2.3. Organigrama de la unidad de facturación

Tiene como objetivo principal:

- Lograr que se brinde una excelente atención a los clientes, mediante una gestión comercial eficiente y eficaz del proceso de facturación en aplicación del pliego tarifario y normas vigentes.
- Programar, organizar, coordinar y evaluar las actividades relacionadas con la toma de lectura de medidores de energía, facturación y reparto de recibos. Elaborar, proponer y brindar información solicitada por los organismos fiscalizadores y normativos. (Ver Figura N°3)

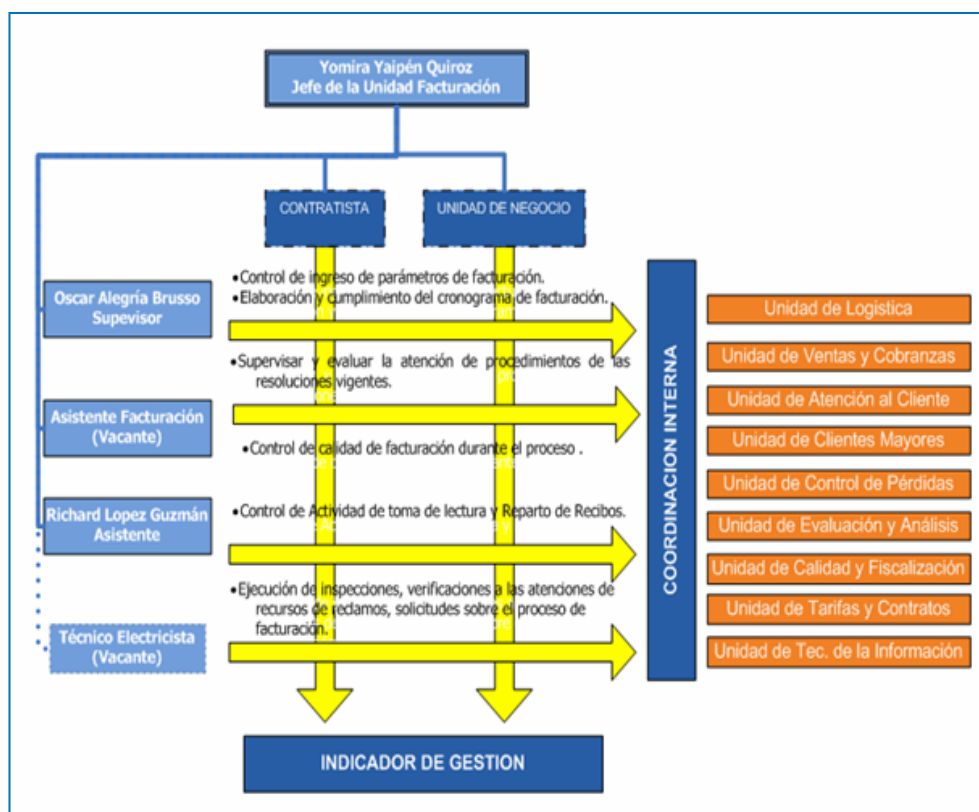


Figura N° 3: Organigrama De La Unidad De Facturación

Fuente: Electronorte SA

Fecha: 2013

4.2.4. Programa de la unidad de facturación

4.2.4.1. Facturación de clientes menores

- Toma de lectura de clientes menores
- Digitación de padrones de lecturas
- Procesamiento de facturación
- Emisión de recibos
- Reparto de recibos de clientes menores

4.2.4.2. Facturación de clientes mayores

- Procesamiento de facturación de mayores
- Emisión de facturas
- Reparto de recibos de clientes mayores

4.2.4.3. Control de calidad de facturación

- Inspecciones de campo
- Supervisión en la toma de estado
- Supervisión reparto de recibos.

4.2.4.4. Suministros diversos

- Revisión de Comprobante de pago: Reporte de las notas de crédito y débito, facturas y boleta de venta.
- Reporte Saneamiento de deuda.

4.2.4.5. Áreas relacionadas con el área de facturación

A. Unidad de informática

- Informática es el encargado de guardar información mediante discos compactos, discos duros, etc.
- Apoya en los procesos de entrega de información como la venta del mes, recopilando la data de todas las unidades de negocio.
- Otras informaciones que requiera osinerg, la sunat, etc.

B. Unidad de control de perdidas

- Programación de recupero de energía.
- Información para facturar consumos fijos.
- Digitación de actas: recomendaciones, inspecciones, reaperturas, cambio de medidores, notificaciones, etc.
- Personal técnico son los encargados en la toma lecturas en la unidad de Chiclayo.
- Personal técnico son los encargados de reparto de recibos.

C. Unidad de control de cobranzas y ventas

- Se realiza coordinaciones para el ingreso de usuarios nuevos, reaperturas, cambios de medidores, etc.

- Valorización de los materiales programados como: medidores, caja, cable, etc.
- Ingreso de precios de cortes y reconexión.
- Recuperación de ex clientes, se revisa cuenta corriente en el caso de aquellos usuarios que se pueda sanear su cuenta el procedimiento de saneamiento de deuda.

D. Unidad de contabilidad

- Reporte de venta facturada del mes.
- Reporte del informe general del saneamiento realizado en el mes.
- Reporte de las notas de créditos, debito realizado en el mes.

4.3. Discusión

La empresa Electronorte , mantiene un detalle de las actividades a realizar para un efectivo proceso de facturación, pero la realidad es que la empresa no tiene un control adecuado para cada una de estas actividades, como es el caso toma de lectura no es realizada de forma efectiva; debido a que se encuentran ciertas situaciones como medidores no hallados, medidores altos y medidores de piso; las cuales impiden la correcta toma de lectura, dado que la toma de lectura es manual y tiene un proceso de 15 días antes para realizar el promedio del mes, donde se realiza en las 6 unidades de negocio que tiene ENSA: Chiclayo, Jaén, Chachapoyas, Sucursales, Cooperativas y Cajamarca Centro. El proceso de facturación requiere de ciertas actividades preliminares que son detalladas a continuación:

- Creación e ingreso del cronograma de facturación.
- Cierre de ingreso de servicios nuevos y movimientos de medidor.
- Revisión, actualización de pliegos tarifarios, y parámetros.

Proceso de facturación se toma en cuenta, o siguiente:

TOMA DE ESTADO: El proceso de toma de estado se inicia con la emisión de Padrón de Lecturas: Se generan las Órdenes de trabajo, se emite y entrega a la Contratista PexPor SAC, un día antes de la toma de estado en campo. Para las zonas alejadas, se entrega adelantada por las distancias y la dificultad en la llegada de los padrones, por lo tanto la determinación del personal debe laborar en la toma de estado. Para lo cual, regularmente son necesarias:

- Información a la unidad de facturación donde el personal debe laborar en la toma de estado.
- El supervisor encargado hace entrega de los padrones de lectura de acuerdo a la ruta encargada a cada técnico-lector.

El técnico recoge la lectura de consumo desde los equipos de medida instalados en los domicilios de los clientes, así como cualquier otro dato que se requiera para la correcta lectura mensual del mismo. Dicha lectura y

observación tanto a la lectura, al sistema de medición y otros, debe ser escrita directamente en el padrón según la codificación que ELECTRONORTE S.A ha determinado con anterioridad.

Entrega de padrones con toma de estado. Los padrones son entregados en las sedes correspondientes: Chiclayo, Jaén, Chachapoyas y Centro; para su consolidación y digitación en el sistema Optimus.

FACTURACIÓN: Paralelo al proceso de toma de estado, se establece el personal a laborar en la digitación de lecturas. Se detalla el personal de digitación y su respectiva liquidación de la última facturación.

Verificación e ingreso de los parámetros de facturación que incluye en esta actividad es realizada por personal de la unidad de facturación y se realiza en paralelo con la toma de estado.

Levantamiento de lecturas es el proceso consiste en transferir la información de las lecturas al sistema para el cálculo de los consumos. Este proceso sólo calcula consumos (energías, potencias) de acuerdo a la tarifa. La emisión de Inconsistencias y Trabajo de Campo.

Actualización (si la hubiera) de las inconsistencias de campo y cálculo de la facturación. Esto es, la valorización (en soles) de los consumos y demás conceptos propios de la facturación, incluyendo convenios, Etc.

REPARTO DE RECIBOS: Se realiza el desglose, ruteo y/o anexo de documentación que se requiera, sea para cumplir con normas establecidas para la empresa de distribución, como por publicidad y otros convenios que celebre ELECTORNORTE S.A. Dicho anexo puede ser: ensobrado, pegado, etiquetado, engrapado, doblado, embolsado, Etc. Esta actividad es realizada en paralelo con las Actividades de Emisión (Impresión) y Distribución de Recibos. El trabajo de reparto consiste en hacer entrega de los recibos siguiendo la ruta señalada bajo los mismos lineamientos de la Toma de Estado.

4.3.1. Procesos claves en el proceso de facturación.

- Rapidez en la toma de lectura
- Personal técnico especializado
- Incumplimiento de la entrega de la toma de lecturas
- Revisión de las inconsistencias por la mala medición
- Ingreso de precios de cortes y reconexiones
- Ingreso de tasas de interés compensatorio y monetario

4.3.2. Evaluación de los mecanismos de control y medición.

La empresa Electronorte cuenta con una base de datos, conocida como su banco de Medidores, en esa base se encuentra el detalle de los suministros de cada cliente y su ubicación exacta para ofrecer la ubicación del mismo a la persona que esté realizando la toma de lectura respectiva. Además la empresa mantiene el uso del Sistema Optimus, que es un soporte informático vigente desde el año Julio – 2000, y a través de este sistema maneja el control en las unidades de negocio restantes.

Resolución emitida por Osinerg con el respectivo pliego tarifario para la facturación mensual. También se realiza la revisión de las inconsistencias por la mala medición. (Ver figura 4)

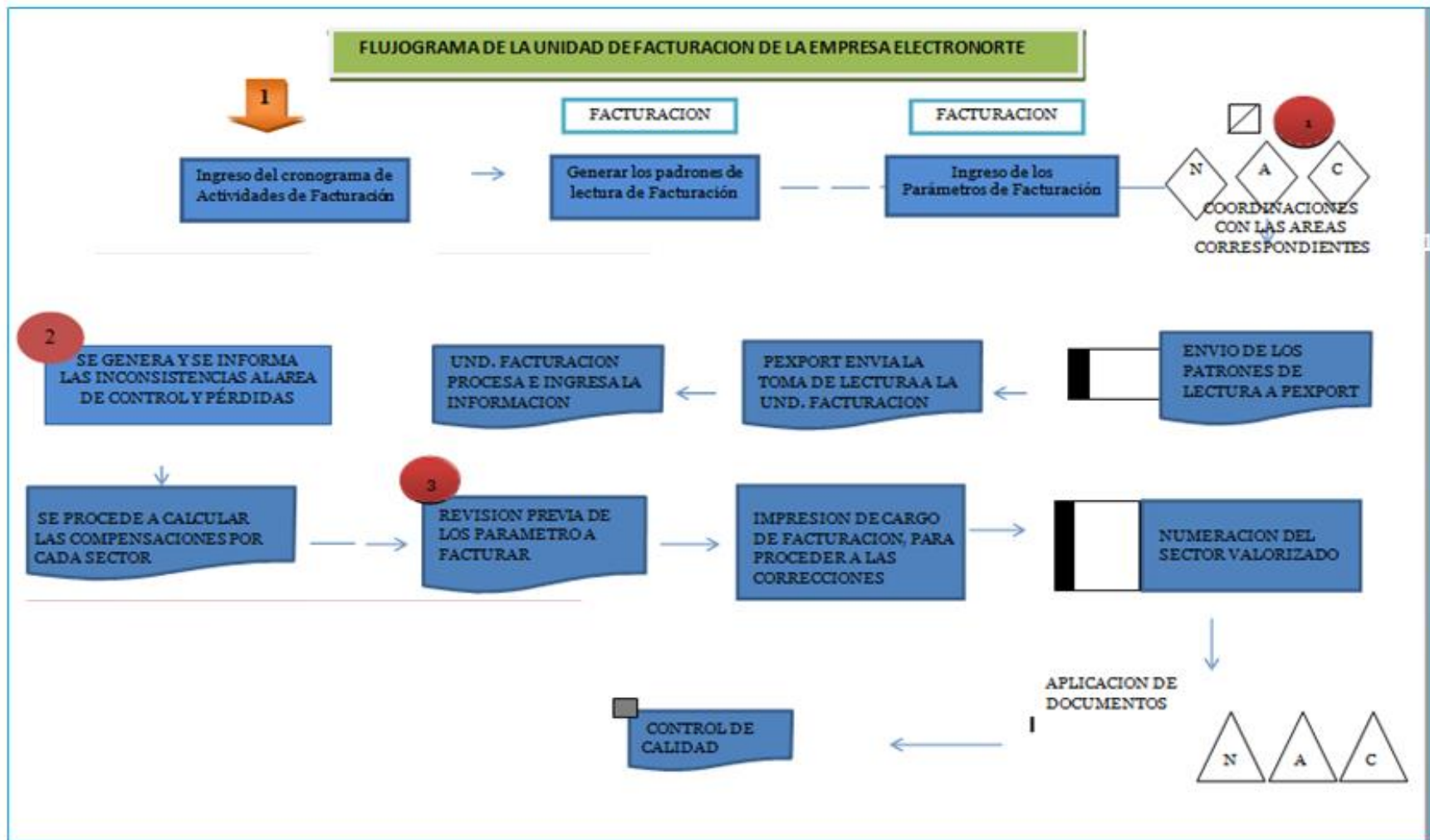


Figura N° 4: Flujoograma De La Unidad De Facturación

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo a lo expuesto, según Vázquez, J. (1997), Uno de los objetivos de la auditoría es la verificación de lo que ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos; se concluye que para realizar la evaluación del proceso de facturación de la empresa Electronorte SA, y es necesario que el programa de facturación no es realmente el descrito en su proceso, y es que se encuentran diversas observaciones, en cada una de sus etapas.

Valeriano, L. (2000): Toda auditoría representa la realización de un proceso que debe ser orgánico y coherente, a desarrollarse en un período determinado y condicionado a las características de la empresa que se audita y a los objetivos que se persiguen con el examen, comentando lo ya dicho por Valeriano, L. (2000), es importante contar con un proceso entendible a los ojos de terceros, la compañía en su proceso de facturación mantiene un flujograma que necesita ser actualizado con las verdaderas actividades realizadas, actualizar cada una de ellas, y plantear por escrito a los responsables, como no es el caso; la compañía mantiene ciertas deficiencias respecto a este punto.

Según Mancillas. E. (2001) cita que el auditor operativo, en consecuencia, enfrentado a la necesidad de emitir un juicio, para lo cual necesita practicar evaluaciones y por ende, también comparaciones, si no cuenta con normas o criterios de auditoría formuladas previamente que regulen el desempeño administrativo, si bien es cierto el proceso de facturación se encuentra a cargo de personas, quienes deben mantener interacción y prestar atención en cada una de sus fases, para un mejor resultado.

5.2. Recomendaciones

Basados en la presente investigación, se refleja que una compañía mantiene una mejor organización cuando tiene parámetros establecidos, con un programa de fases ya adoptado y que necesita ser controlado para su buen

funcionamiento, como es el caso de la empresa Electronorte SA, y de acuerdo a lo expuesto según Mancillas, es la auditoría operativa, lo que permite regular el desempeño administrativo en una compañía.

Además según Valeriano, L. (2000), toda auditoría debe tener un proceso orgánico y coherente, en relación a periodos determinados de evaluación, los cuales se recomienda que deben ser permanentes en la compañía.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Seoáñez Calvo, Mariano: Manual de gestión medioambiental de la empresa. Sistemas de gestión medioambiental, auditorías medioambientales, evaluaciones de impacto ambiental y otras estrategias. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa, 1999.

Vázquez-Dodero, Juan Carlos: Evaluación y control de la gestión / J. C. Vázquez-Dodero, E. Weber. Barcelona : Folio, 1997

Slosse, Carlos A: Auditoría: un nuevo enfoque empresarial Argentina: Macchi Grupo Editor, 1995

Valeriano Ortiz, Luis Fernando: Auditoría Administrativa. Lima: Ediciones San Marcos, 2000

Malagón-Londoño, Gustavo: Auditoría en salud: para una gestión eficiente. Bogotá, D.C.: Editorial Médica Panamericana, 2003

Mancillas Pérez, Eduardo J : La auditoría administrativa : un enfoque científico / Eduardo J. Mancillas Pérez. México, D.F. : Trillas, 2001

Osorio Ruíz, Zaida: Contratos comerciales-empresariales y el arbitraje: doctrina, legislación, modelos / Zaida Osorio Ruí. Lima : IDEMSA, 2002

Navarro Ureña, Antonio: Recepción y reservas / Antonio Navarro Ureña. Madrid : Cengage Learning Paraninfo, 2008

Tuesta Pérez, Armando Eduardo: Minimización de tiempo en el proceso de toma de lectura y reparto de recibo para la reducción de costos en la unidad de facturación de la empresa Electronorte S.A. en el distrito de La Victoria, Chiclayo / Armando Eduardo Tuesta Pérez. Chiclayo, 2011.

Rentería Risco, Candy Alejandra: Construcción de una aplicación móvil para los procesos de toma de lectura para el área de facturación en el sector

eléctrico / Candy Alejandra Rentería Risco, Yessica Yovanna Vizconde Campos. Chiclayo, 2012

Aguilar Bravo de Morales Brizeida Julieta: Procesos de calidad total para el mejoramiento operativo del departamento contable de talleres nissan renault S.A. Guatemala, 2009

Salas Vera Sandra: Propuesta para la Implementación del proceso de facturación electrónica. Caso Empresa Inmeplast SA”. Ecuador, 2012

VII. ANEXOS

ANEXO N°01

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA ELECTONORTE S.A.

Auditoría de Gestión

Período 2013-2014

EVALUAR LA UNIDAD DE FACTURACIÓN

Objetivo General:

Establecer los lineamientos a seguir en la supervisión de los procesos de facturación, cobranza y de atención al usuario del Servicio Público de Electricidad que brindan las empresas concesionarias de distribución en sus respectivas zonas de concesión.

Objetivos específicos:

- Evaluar de los procesos de facturación de la empresa Electronorte SA.
- Establecer los procesos claves de la empresa Electronorte SA.

Criterios de auditoría:

Los criterios para el desarrollo de la auditoría se realizará considerando las siguientes normas vigentes: Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General de la República. A si como la normativa interna de ELECTRONORTE S.A.


Procedimientos mínimos de auditoría para cada objetivo, de acuerdo a la empresa Electronorte S.A. - Chiclayo:

Los procedimientos mínimos a utilizar para el cumplimiento de los objetivos, y que deberán ser adecuados durante la etapa de planificación en un programa definitivo, son los siguientes:

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	R ef	Hec ho	Ref .	H/ H
<p>1. Aplicar cuestionario de control interno y/o entrevistas al jefe de unidad de facturación.</p> <p>2. Identificar la existencia de documentos normativos de gestión, normas específicas y reglamentos establecidos para el área, como :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Organigramas Estructurales y/o Funcionales. . Reglamento de Organización y Funciones. . Manual de Organización y Funciones. . Manual de Procedimientos. <p>3. Constate si se ha elaborado un cuadro de asignación de personal y si se encuentra debidamente aprobado para el ejercicio 2013 -2014.</p> <p>4. Evalué el Reglamento Interno de trabajo y determine si concuerda con los objetivos, la naturaleza, las necesidades de la empresa y determine los aspectos más significativos o sanciones.</p>				

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	R ef .	Hec ho Po	Ref . Obl	H/ H
<p>UNIDAD DE FACTURACIÓN</p> <p>1. Evaluar el proceso de facturación en el sistema mecanizado.</p> <p>2. Inspeccionar el control de las bases de datos del sistema.</p> <p>3. Evaluar el cumplimiento y cronograma de control.</p> <p>4. Comprobar que el sistema comercial operativo e informático funcione correctamente y tenga soporte técnico de mantenimiento.</p> <p>5. Indagar que exista el control estadístico de la facturación.</p>				

ANEXO N°02

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
UNIDAD DE FACTURACIÓN	
OBJETIVO:	Establecer las instrucciones que deben seguirse para facturar los productos, de tal manera que se cumplan con las políticas administrativas y financieras de la empresa.

PREGUNTAS	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
1. Existe un departamento de facturación con funciones definidas.				
2. El personal involucrado en los procesos de facturación se encuentra capacitado.				
3. Existe un comité de facturación que esté evaluando los procedimientos.				
4. Existe un flujo grama que guíe los procedimientos.				
5. Existen formatos adecuados y específicos para los procedimientos de facturación.				
6. Existe claridad sobre la elaboración de los diferentes formatos.				
7. Se cuenta con un control oportuno al envío de la factura única, debidamente confrontada contra las facturas individuales y soportes exigidos.				
8. Existe un mecanismo de corrección				
9. Existe un mecanismo de control para el flujo de información.				
10. Existen manuales que determinen las funciones de las personas involucradas en el procedimiento de facturación.				