



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANCABAMBA EN EL AÑO 2019
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. VALIENTE REYES, MARIELA MARINA
COD. ORCID : 0000-0003-0316-8063

ASESOR:

Mgr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS
COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

SULLANA-PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANCABAMBA EN EL AÑO 2019
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. VALIENTE REYES, MARIELA MARINA
COD. ORCID : 0000-0003-0316-8063

ASESOR:

Mgr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS
COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

SULLANA-PERÚ

2019

Equipo de Trabajo

AUTOR:

Bach. VALIENTE REYES, MARIELA MARINA

COD. ORCID : 0000-0003-0316-8063

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Sullana, Perú

ASESOR:

Mgtr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID 0000-0002-2840-0378

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Sullana, Perú

JURADO

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Mg. CPCC Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel
ORCID: 0000-0003-4687-067X
PRESIDENTE

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel
ORCID: 0000-0002-5849-9188
MIEMBRO

Mg. CPCC Antón Nunura, Mauro
ORCID: 0000-0002-3878-7596
MIEMBRO

Mgtr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor
ORCID 0000-0002-2840-0378
ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida y la salud por protegerme y bendecirme siempre en cada paso que doy.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional siempre, por su amor infinito y buenos consejos a que siempre me esfuerce a seguir creciendo profesionalmente y que logre mis objetivos trazados.

A mi hermana por estar a mi lado siempre por apoyarme con el cuidado de mi niña hermosa para que yo pueda lograr mis metas trazadas.

A la Universidad los Ángeles de Chimbote por contar con una excelente plana docente y a mi asesor por apoyarme con el desarrollo de mi tesis.

DEDICATORIA

A mi niña hermosa Laila Sayuri

Mi carita de luna que cuando cierro
Los ojos puedo ver su resplandor
brillar en mis sueños no importa la
distancia ni tiempo siempre estaremos
juntas, siempre comprendes que no
puedo estar todos los días a tu lado
gracias por tanto amor.

A mis padres María y Valentín a mi
hermana Gloria Giuliana por su confianza
y apoyo se que siempre puedo contar con
ellos, a ti que a pesar de la distancia
siempre cuento contigo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Área De Cobranza De La Municipalidad Provincial De Huancabamba En El Año 2019”, pertenece a la línea de control interno tomando como referencia a la unidad de investigación a la Municipalidad Provincial De Huancabamba, cuya principal actividad brindar la adecuada prestación de los servicios públicos, en la cual se observó inconvenientes en el área de cobranzas, la investigación utilizo la metodología de tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas, lo cual permitió concluir que en el área de cobranzas el responsable del control de las cuentas por cobrar no realiza de manera eficiente sus actividades, dicha área no tiene actualizado la información personal (teléfono, dirección, etc.) de los contribuyentes, tampoco se realizan conciliación de los saldos pendientes por cobrar, no envían de manera frecuente reportes o estados de cuenta a los contribuyentes, no existen políticas para el cobro de dichas cuentas por cobrar, no tiene un personal idóneo para el seguimiento de las cuentas por cobrar y por ultimo no presenta un procedimiento para el registro de las estimaciones de las cuentas de dudosa recuperación, ni tampoco usa el Manual de Procedimientos de Cobranza dudosa que ya existe. Sus oportunidades de mejora para todas estas deficiencias es realizar un manual de procedimientos para el área de cobranzas y una guía respecto a la provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa.

Palabras clave: Control Interno, área de cobranza y contribuyentes.

ABSTRACT

The present research work entitled “Proposals for Improvement of the Relevant Factors of Internal Control in the Collection Area of the Provincial Municipality of Huancabamba in the Year 2019”, belongs to the internal control line taking as reference the research unit to The Provincial Municipality of Huancabamba, whose main activity provide adequate provision of public services, in which there were problems in the area of collections, the research used the methodology of descriptive type, non-experimental level and cross-cutting, applying as instrument a questionnaire of closed questions, which allowed to conclude that in the collection area the person in charge of the control of the accounts receivable does not perform his activities efficiently, said area does not have updated the personal information (telephone, address, etc) of taxpayers are also not reconciling outstanding balances receivable, do not frequently send reports or statements of account to taxpayers, there are no policies for the collection of such accounts receivable, it does not have a suitable staff to follow up on accounts receivable and finally does not present a procedure for The registry of estimates of doubtful recovery accounts, nor does it use the Manual of Doubtful Collection Procedures that already exists. Your opportunities for improvement for all these deficiencies is to carry out a manual of procedures for the collection area and a guide regarding the provision and punishment of doubtful collection accounts.

Keywords: Internal Control, collection area and taxpayers.

CONTENIDO

Equipo de Trabajo	iii
Hoja de firma de jurado y asesor	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Contenido	ix
Índice de gráficos	xi
Índice de tablas	xii
I. Introducción	14
II. Revisión de la literatura	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional	17
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional	19
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional	21
2.2 Bases teóricas de la investigación	22
2.2.1 Control Interno	22
2.2.2 Descripción de la Cartera	29
2.2.3 Municipalidad Provincial de Huancabamba	32
III. Hipótesis	39
IV Metodología	40
4.1 Diseño de la investigación	40
4.2 Población y muestra	40

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	41
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5 Plan de análisis	43
4.6 Matriz de consistencia	44
4.7 Principios éticos.....	45
V. Resultados.....	46
5.1 Resultados.....	46
5.1.1 Ambiente de control.....	46
5.1.2 Evaluación de Riesgos	48
5.1.3 Actividades de Control Gerencial	51
5.1.4 Información y Comunicación	55
5.1.1 Supervisión	59
5.2 Análisis de resultados	63
5.2.1 Objetivo 1.....	63
5.2.3 Objetivo 2.....	68
5.2.3 Objetivo 3.....	72
VI. Conclusiones.....	100
Referencias bibliográficas	102
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	104
ANEXO 02: PRESUPUESTO.....	105
ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE EVALUACION	106
ANEXO 04: AUTORIZACIONES.....	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama Municipalidad Provincial de Huancabamba.....	38
Gráfico 2 Resultados del Área de Cobranzas	46
Gráfico 3 Resultados del Área de Cobranzas.	47
Gráfico 4 Resultados del Área de Cobranzas	48
Gráfico 5 Resultados del Área de Cobranzas	49
Gráfico 6 Resultados del Área de Cobranzas.	50
Gráfico 7 Resultados del Área de Cobranzas.	51
Gráfico 8 Resultados del Área de Cobranzas.	52
Gráfico 9 Resultados del Área de Cobranzas	53
Gráfico 10 Resultados del Área de Cobranzas.	54
Gráfico 11 Resultados del Área de Cobranzas.	55
Gráfico 12 Resultados del Área de Seguridad del Componente Ambiente de Control	56
Gráfico 13 Resultados del Área de Seguridad del Componente Ambiente de Control	57
Gráfico 14 Resultados del Área de Cobranzas.	58
Gráfico 15 Resultados del Área de Cobranza.....	59
Gráfico 16 Resultados del Área de Cobranzas.	60
Gráfico 17 Resultados del Área de Cobranzas	61
Gráfico 18 Resultados del Área de Cobranzas	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables	41
Tabla 2 Matriz de Consistencia	44
Tabla 3 Control de las cuentas por cobrar.	46
Tabla 4 Responsable del control de las cuentas por cobrar	47
Tabla 5 Registro de los contribuyentes.....	48
Tabla 6 Conciliaciones de los saldos a cobrar	49
Tabla 7 Reporte de antigüedad de los saldos.....	50
Tabla 8 Envío de estados de cuenta a los contribuyentes.....	51
Tabla 9 Departamento de cobranza	52
Tabla 10 Diferencias de los reportes por los contribuyentes se investigan	53
Tabla 11 Políticas para el cobro.....	54
Tabla 12 Vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranzas.	55
Tabla 13 Equipo de cómputo actualizado.....	56
Tabla 14 Programa de cómputo para el control colectivo de las cuentas por cobrar	57
Tabla 15 Informes de cuentas por cobrar por antigüedad.....	58
Tabla 16 Arqueos periódicos y sorpresivos	59
Tabla 17 Control de las cuentas incobrables	60
Tabla 18 Procedimiento para el registro de cuentas dudosas	61
Tabla 19 Personal idóneo para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar	62
Tabla 20 Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de Ambiente de Control.....	63
Tabla 21 Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de la Evaluación de Riesgos	64
Tabla 22 Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de Control Gerencial.....	65
Tabla 23 Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente Información y Comunicación	66
Tabla 24 Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de Supervisión	67

Tabla 25 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Cobranzas respecto al componente Ambiente de Control.	68
Tabla 26 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Cobranzas respecto al componente Evaluación de Riesgos.	69
Tabla 27 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Cobranzas respecto al componente Actividades de Control Gerencial	70
Tabla 28 Análisis de las Oportunidades de Mejora Área de Cobranzas respecto al componente de Información y Comunicación.	71
Tabla 29 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Contabilidad	72
Tabla 45 Cronograma de Actividades	104
Tabla 46 Presupuesto	105

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global se debe tener en cuenta hoy en día el área de cobranzas forma parte estratégica para la recuperación de la cartera, En los países de Colombia y Ecuador muestran una actividad parcialmente mecanizada en donde no están debidamente organizados para el control de las cuentas por cobrar, lo que pone en riesgo la liquidez, el cual se refleja que los clientes son penalizados con intereses y reflejan un incremento de morosidad.

Cabe mencionar que el problema en la recuperación de la cartera está inmerso en no aplicar las debidas estrategias ni procedimientos que ayuden a evitar este tipo de moras; mientras a los clientes no se les presione para que cumplan con abonar sus obligaciones es de suponer que ellos serán los únicos beneficiados y por tanto las entidades carecerán oportunamente de los fondos necesarios para atender sus propios compromisos.

Lo mismo se transmite a nivel nacional, las entidades no toman importancia al control de las cuentas por cobrar ocasionando que estas no tengan los recursos necesarios para la realización de sus actividades, carecen de conocimiento se poder realizar un estricto seguimiento y monitoreo a los clientes morosos, no llevan un control de los usuarios que incrementan su morosidad, ni tampoco desarrollan ni implementan estrategias para la correcta recuperación de la cartera.

La Municipalidad Provincial de Huancabamba viene mostrando una serie de problemas en el correcto control de la recaudación de sus impuestos, entre ellos tenemos: impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio automotriz,

impuesto a las apuestas, impuesto a los juegos e impuesto a los espectáculos públicos. Se puede identificar que en el área de cobranzas de la municipalidad de Huancabamba no toma en cuenta algunas normativas internas existentes por falta de conocimiento y por la falta de predisposición para la supervisión permanente y puntual. Por ende, no existen directivas internas que permitan optimizar la operatividad de la cartera. Es por ello que Municipalidad Provincial de Huancabamba tiene como meta principal tratar de determinar las oportunidades del control interno en el área de cobranza para que se pueda mejorar.

De lo anterior expuesto se plantea el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019?

Junto con el siguiente objetivo general: Determinar las oportunidades del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019.

Y también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Establecer las oportunidades del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019.
- Describir las oportunidades del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019.

- Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019.

Este proyecto de investigación se justifica por la importancia que tiene identificar y mejorar los factores del control interno en el área de cobranzas, así mismo mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos correspondientes. Por otro lado, esta investigación ayuda al conocimiento respecto a la aplicación del control interno para que sus componentes sean aplicados oportunamente.

Será también importante para la guía de la comunidad universitaria de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para que de este modo se incremente el material bibliográfico, con la finalidad de que los estudiantes puedan seguir profundizando y/o actualizando sus estudios de investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Citaremos a Brava A. y Chérrez G. (2016) en su tesis titulada: "Evaluación del sistema de control interno al área de crédito y cobranzas de la empresa Comercial Chávez Cunalata Cía. Ltda." En el cual tuvo como objetivo general: ofrecer el producto adecuado para cada necesidad, aumentando así el rendimiento y vida útil de los mismos a través de un servicio de pre y post venta. Aplicó la metodología descriptiva y utilizó cuestionarios para la obtención de los aspectos negativos o débiles significativos de la empresa.

Teniendo las siguientes conclusiones:

El desarrollo de la monografía permitió analizar el Sistema de Control Interno y sus componentes del COSO ERM aplicando al área de crédito y cobranzas de la empresa Comercial Chávez Cunalata, se consideró este tema por su importancia, debido a que es la base de toda organización. Esta nos permitió monitorear cada uno de los procedimientos ejecutados dentro de la misma.

El departamento de créditos y cobros ayuda a alcanzar los objetivos de toda empresa que es la de generar flujos de efectivo (al realizar efectivamente la cobranza), para lograrlo es importante que los controles y procedimientos se encuentren documentados adecuadamente y sean transmitidos de forma apropiada al personal involucrado. Al no existir procedimientos definidos hacen que el proceso sea lento en la generación de efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa y provoca que ésta recurra a financiamiento externo el que tiene como costo financiero el pago de un interés.

También citaremos a Nilyuana y Arianna (2016) en su trabajo de investigación titulado: "*Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso_ Municipio Maracaibo*", el cual tuvo como objetivo general determinar los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados en las empresas de construcción de la industria petrolera en el municipio Maracaibo. Su tipo investigación fue descriptiva de campo, aplicada; el diseño fue no experimental transeccional descriptivo.

Teniendo las siguientes conclusiones:

Que las empresas de construcción y montaje de subestaciones eléctricas de la industria petrolera, aun cuando disponen de lineamientos que regulan el manejo de sus cuentas por cobrar, no le dan un estricto cumplimiento a la puesta en práctica de estos procedimientos de control interno; lo cual se evidencia en ciertas debilidades mostradas con respecto al funcionamiento y evaluación periódica de los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo por estas organizaciones. En cuanto a los procedimientos administrativos se observó, un incumplimiento en el principio de segregación de funciones, no se preparan reportes de antigüedad de saldos rutinariamente, y el personal encargado del manejo de este importante rubro no es evaluado periódicamente. De igual manera, los procedimientos contables presentan deficiencias en su establecimiento y seguimiento, ya que se observan escasos lineamientos que regulen las labores de cobranza, siendo éste un aspecto de gran importancia dentro de las cuentas por cobrar.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

Citaremos a Lázaro Y. (2016) en su trabajo de investigación titulado: "Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa TV Cable virgen de la Puerta, Otuzco, 2016", tuvo como objetivo general Determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú y de la Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016. Su tipo de investigación fue cualitativo, su nivel fue descriptivo y su diseño fue no experimental descriptivo.

Obteniendo las siguientes conclusiones:

En su totalidad las empresas que realizan labores en el rubro de prestación de servicios no cuentan con un adecuado y eficiente sistema de control interno en el área de cobranzas; que su aplicación tienda a optimizar la recaudación, reducir los niveles de morosidad, y logre resultados positivos en el aspecto económico y financiero, mediante un proceso de toma de decisiones de manera oportuna.

Se concluye que en la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta - Otuzco se hace necesario la implementación y ejecución de un eficiente y óptimo sistema de control interno en el área de cobranza; que su organización logre la recaudación deseada, necesaria para brindar un mejor servicio a sus clientes, mediante la ampliación y modernización de sus equipos de última generación; así como la ampliación de su cartera de clientes y la reducción de los niveles de morosidad. Así mismo que la forma de cobranza se amplié a través de apertura de cuentas en entidades financieras; y que el personal de cobranzas debe ser sometido a un proceso de selección, que finalmente la empresa Tv Virgen de la puerta le permita obtener un grupo calificado de trabajadores en esta área.

También citaremos a Goicochea, K. (2017) en su trabajo de investigación titulado: *"Control Interno en el Área de Cobranzas y su Consecuencia en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo - año 2017"*, tuvo como objetivo general Determinar la Consecuencia del control interno en el área de cobranzas, en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo – Año 2017. Su metodología de diseño no experimental y de tipo descriptivo, es decir la información o datos es recaudada sin cambiar el entorno, es decir no habrá manipulación de ninguna de las variables, objeto de estudio.

Teniendo las siguientes conclusiones:

En el análisis de las deficiencias del control interno se obtuvo como resultado que los funcionarios del área no cumplen con las políticas establecidas en el área, ocasionando debilidades en su control interno y a su vez en los objetivos propuestos por el municipio, permitiendo que estos no logren cumplirse.

Se Evaluó los Estados de Situación Financiera de La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, tras el análisis respectivo y con la aplicación correcta de un control interno eficiente se obtuvo mejoras en su activo total ya que hubo un aumento positivo del 20% asimismo hubo un incremento del 57% sobre los ingresos de efectivo, también presenta mejoras en cuánto a los tributos en S/. 3,726.55, en comparación con el año 2016, asimismo hubo una disminución de sus pasivos en un 9%, tras la reducción de sus pasivos el municipio logrará apalancarse con sus propios recursos y no recurrir a terceros.

Citaremos a Gallardo, Vidal y Vera (2015) en su trabajo de investigación titulado: "Sistema de Control Interno en el Área de cuentas por cobrar de la Empresa GCA SAC – Callao 2015", tuvo como objetivo general establecer una estructura de Control Interno sólido en el área de cuentas por cobrar de las empresa GCA SAC. Su tipo de metodología fue cualitativa, con diseño no experimental.

Obteniendo las siguientes conclusiones:

El desarrollo de un Sistema de Control Interno solido permite obtener una seguridad razonable de que la información financiera que se procesa sea desarrollada con un mayor grado de confiabilidad elevando el nivel de eficiencia y eficacia en las tareas y actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.C.A. para tomar las mejores decisiones.

La existencia de un mayor nivel de control interno en la Gestión y Administración de las cuentas por cobrar, permite desarrollar un mejor análisis de esta cuenta contable, conllevando a que se tengan resultados reales sobre los documentos que se tienen pendientes por cobrar en un momento determinado, lo que evita inconsistencias que dificulten el logro de los objetivos de la empresa.

2.1.3 Antecedentes a nivel Regional

Citaremos a Culquicondor, G. (2018) en su trabajo de investigación titulado: "Sistema de Control Interno para el mejoramiento de la Gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Ventura Pallets Export EIRL- Piura 2018", el cual tuvo como objetivo general Determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial Ventura Pallets Export EIRL. Su metodología fue de tipo aplicada con diseño no experimental, porque solo se estudió el fenómeno.

Obteniendo las siguientes conclusiones:

La empresa VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L no dispone de un sistema de control interno que contribuya al mejoramiento de la recuperación de la cartera de clientes; esta carencia hace que la empresa quede expuesta al desarrollo de las operaciones de forma empírica y sujeta a descontrol e ineficacia de las cobranzas.

Fundamentalmente, al no existir en la empresa un organigrama establecido donde esté especificada el área de Créditos y Cobranzas, la responsabilidad de la gestión, la asume directamente el Jefe de Administración y Finanzas, donde es su responsabilidad de sus decisiones que toman de acuerdo a los resultados.

Todo negocio que prescriba otorgar créditos como parte de sus actividades comerciales debe prever que dicha condición no esté expuesta de riesgo de morosidad e incobrabilidad, si no se practican muestreos y/o visitas a los clientes que conduzcan en reducir o eliminar tal situación.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Control Interno

2.2.1.1 Definición

Según Mantilla, S. (2011), el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Según Catacora (1997) Define el control interno como:

“El plan de organización establecidos para proteger los activos, verificar la exactitud y razonabilidad de los datos contables y promover las eficiencias de operacional”.

Lo cierto es que el control interno provee a la gerencia seguridad razonable, para salvaguardar sus activos especialmente los más valiosos móviles contra posibles pérdidas causadas por el uso o disposiciones no autorizadas. Además de ofrecer confianza en la ejecución de operaciones bajo un esquema de control que disminuya la posibilidad de cometer errores sustanciales, debido a que esto podría generar cuantiosas pérdidas de monetarias y tiempo valioso en el desarrollo de las actividades empresarial.

2.2.1.2 Objetivos

Mantilla, S. (2011), el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos, procedimientos que aseguren que el activo esté debidamente protegido, que las informaciones de los registros contables sean fidedignas y que la actividad de la empresa se desarrolle eficazmente según los objetivos establecidos por la administración. De acuerdo a lo mencionado los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la entidad
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover el cumplimiento de las políticas, normas establecidas por la empresa.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

Para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de objetivos con que la empresa debe contribuir para un buen funcionamiento; para el autor (Perdono (2004), Pag.04), son los siguientes:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios de material innecesario de material, tiempo, etc.

2.2.1.3 Importancia del Control Interno

Según Coopers & Lybrand, el control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable.

Por su parte, (Perdonó, 2004) afirma que el control interno es importante, puesto que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen Sistema de Control Interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

En este sentido, como se puede apreciar en lo dicho anteriormente, en que los estados financieros han sido elaborados con controles que hacen disminuir la probabilidad de tener errores.

2.2.1.4 Principios del Control Interno

La empresa de tener en cuenta los principios de control interno como se detalla a continuación, según (Perdonó Moreno, 2004, pág. 03).

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.

- La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

2.2.1.5 Elementos del Control Interno

Para el logro de un buen sistema de control interno se requiere de un plan de organización que involucre a toda la empresa y contribuir con los resultados esperados, el autor (Estupiñan Gaitan, 2006), menciona los siguientes elementos del control interno.

- a) Elemento de organización: un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro.
- b) Elementos, sistemas y procedimientos: un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
- c) Elementos de personal:
 - Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
 - Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
 - Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.
- d) Elementos de supervisión: una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o

procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.2.1.6 Componentes del Control Interno

El nuevo enfoque del control interno aporta componentes que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales, es así, que (Mantilla, 2011, pág. 5), refiere los componentes del control interno según el Informe COSO (Committee of Sponsoring of the Treadway Commission), es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un Sistema de control y son los siguientes:

- a) **Ambiente de control:** Mantilla (2011), El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad, es decir establece el tono de la organización, para influenciar la conciencia de control. Proporciona la disciplina y estructura, integridad y valores éticos, asignación de responsabilidades, competencia profesional. (p.25)

- b) **Evaluación del riesgo:** cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben de valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados de distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. (Whittington & Pany, 2000, pág. 177).

- c) **Actividades de control:** son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. (Whittington & Pany, 2000, pág. 178).
- d) **Información y comunicación:** debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.
- e) **Monitoreo:** los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por actividades de monitorización sobre la marcha, evaluaciones separadas, o combinación de las dos. La monitorización sobre la marcha ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y

supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. (Whittington & Pany, 2000, pág. 180).

2.2.2 Descripción de la Cartera

2.2.2.1 Cuentas por cobrar

Cuentas por Cobrar según Newton, F. (2014). “Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama, generalmente ofrecen condiciones de crédito similares”.

2.2.2.2 Importancia de las Cuentas por Cobrar

Para Newton, F. (2014), las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Las cuentas por cobrar representan una inversión muy importante para la empresa. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de la prueba de liquidez, la rotación de cobranza y su periodo de cobro.

2.2.2.3 Políticas de cobranza

Se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa.

Una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, en donde se muestre el grado de atraso en que se encuentra la cartera de cobranza y que debe estar debidamente zonificada en base a los territorios de cobertura.

Para Lawrence, G. (2003); son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

- **Notificación por escrito:** constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.
- **Llamadas telefónicas:** constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de cobranzas tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la

exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retraso, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo establecido.

- **Visitas Personales:** esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- **Mediante agencias de cobranza:** es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o un abogado para que se encargue de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el 50% de las deudas cobradas.

Recurso Legal: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los deudores pendientes.

2.2.3 Municipalidad Provincial de Huancabamba

2.2.3.1 Misión

La Municipalidad Provincial de Huancabamba tiene como misión brindar la adecuada prestación de los servicios públicos, por lo que nos esforzaremos en hacer realidad el anhelo de que el “gobierno y la sociedad marchen de la mano”

2.2.3.3 Visión

Ser una Municipalidad líder y modelo que promueva el desarrollo sostenible de la provincia de Huancabamba, siendo una gestión eficiente y transparente, dando realce a la participación ciudadana, para contribuir por una provincia acogedora, próspera, moderna y ordenada, que permita mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

2.2.3.4 Reseña Histórica

- **Historia de Huancabamba**

Las investigaciones arqueológicas en la sierra de Piura se iniciaron en 1976 n cuando julio c. Tello formó parte de la Expedición Científica al Marañón, de la Universidad de Harvard, que exploró el valle de Piura y Huancabamba, Ayabaca y Jaén. Tello, quien tenía 36 años y terminaba de estudiar antropología en Harvard, estableció una base de operaciones en Huancabamba e investigó en un radio de 40 km. A la redonda, registrando material arqueológico en cerro el burro, cueva MCASIC, laguna Huaringas, Sondas, Cerro Paria Caca, y Cerro San Antonio. Los materiales recolectados x esta expedición se encuentran depositados actualmente en el MUSEO

PEABODY de la mencionada Universidad, destacando los siguientes: Fardos funerarios, huesos humanos, tejidos caracoles, material cerámico y metales, El templo de los jaguares en Mitupampa, el Cementerio pre inca de Maraypampa, y la ciudadela de Huarmichina en los límites con Jaén, últimamente descubiertos por Polía, confirman la tesis de Julio C. Tello acerca del origen amazónico de estas poblaciones

- **Síntesis Evolutiva**

Las diversas poblaciones prehispánicas que se han sucedido en este valle atendido intercambios culturales con otros pueblos aprovechando las siguientes ABRAS: las Chinguelas hacia las cuencas del Chinchipe, Cruz de Huascaray hacia el Tabaconas, Porcuya (2145 m.s.n.m. parte más baja de la cordillera occidental Andina) hacia Cajamarca y Lambayeque, Angosturas, Suropite y Ovejerías hacia la costa piurana. De esta manera podemos identificar en la cultura Huancapamapa elementos de culturas amazónicas, mochica chimú, Cajamarca, Lambayeque, Vicus, e inca. tanto la industria lítica como la metalurgia, la Arquitectura y la alfarería, fueron de conocimiento de los más antiguos pobladores de este valle que ya, en el horizonte intermedio temprano, alrededor del año 800 de nuestra era, tenía un antiguo templo de culto a los jaguares, pequeño centro de poder en Mitupampa, distrito de Sondorillo; casi por aquella época en Maraypampa distrito de Sondor, los alfareros trabajaban el barro construyendo grandes vasijas o urnas funerarias de 75 cm. de alto por 75cm de diámetro donde depositaban los restos incinerados de sus muertos después de haberlos sepultado, siguiendo una costumbre amazónica.

Alrededor de 1480, el inca Túpac Yupanqui conquista la provincia y borra el culto a los jaguares, remplazando las costumbres y creencias de los Huancapampas por nuevas formas de vida que implantan los mitimaes o colonizadores incaicos, fundando Caxas y Huancapampa (Huancabamba), Haciendo de esta provincia una de las más grandes y mejores que hubo el incanato.

En octubre de 1532, cuando se dirigía a Cajamarca, tras Atahualpa, en Pabur, Piura, Francisco Pizarro tiene noticias de 2 de las primeras ciudades andinas de la región Piurana que ya Atahualpa había arrebatado a Huáscar: Caxas y Huancapampa envía a Hernando de Soto con una avanzada de 60 jinetes para que noticie de estos pueblos. La milicia de soto en Caxas, encuentra el gran camino del inca que pasando por esas poblaciones unía Quito al Cusco, grandes edificios d piedra labrada, acequias, caños de agua para los caminantes, depósitos para abastecer a los huéspedes de Atahualpa, y una casa de vírgenes del sol o Ajllahuasi con 500 doncellas en donde es muy posible que se haya producido el primer cruce masivo entre ambas rasas. Pasa luego por HUANCAPAMPA que era mejor y más poblada que Caxas, y regresa a Serrán por donde estaba Pizarro para reiniciar su búsqueda del inca.

Producida la conquista española los indios de Huancabamba fueron encomendados por Pizarro a Diego Palomino, hasta por el tiempo de dos generaciones, hasta el siglo XVIII estas poblaciones, o parcialidades, fueron las que dieron origen a las primeras comunidades de indígenas Huancabambinas: Cabeza, Segunda, Quispampa, Huarmaca y Forasteros.

Durante la colonia, Huancabamba que formó parte del corregimiento de Piura, mantuvo, hasta cierto grado su unidad territorial y ética, a lo que contribuyo al establecimiento de anexos, haciendas sitios, estancias y las parcialidades. Esto no

ocurrió en la gran provincia incaica de Caxas que concluyo desintegrándose debido a las luchas entre Huáscar y Atahualpa y las composiciones de tierras afectadas x los españoles.

De las cinco comunidades de indígenas iniciales, desapareció la de forasteros; las otras cuatro se mantienen aunque, dividiéndose, han dado origen a otras más pequeñas. Conservan algunas formas de organización laboral y política, la mediana redición andina o curanderismo, la producción cerámica y textil en pequeña escala. El habla quechua ha desaparecido casi por completo en esta región, manifestándose solamente en forma de antropónimos y topónimos.

Siendo alcalde de Huancabamba en 1821 Don José de Adrianzén, los habitantes recibieron con alborozo y esperanza las noticias de la declaración de la independencia nacional por el libertador don José de San Martín esta provincia se enorgullece que varios de sus hijos participen en el proceso emancipador siendo la máxima celebridad Huancabambina en esta gesta el General don José Miguel Medina Eléra.

El 21 de junio de 1825 Huancabamba fue elevado a Distrito formando parte de la gobernación y Provincia litoral de Piura.

El 11 de enero de 1828 el presidente de la República don José de la Mar decreto que "El pueblo de Huancabamba, de la Provincia de Piura, departamento de la Libertad, se denominara Villa del mismo nombre".

Por ley del 30 de marzo de 1861 siendo presidente de la república Mariscal Don Ramón Castilla, la provincia litoral de Piura fue elevada al departamento constituido con tres provincias: Piura, Paita y Ayabaca, designándosele a la ciudad de Huancabamba como Capital de la Provincia Andina de Ayabaca.

Y por la Ley del 14 de enero de 1865, la Provincia de Ayabaca se dividió en dos Ayabaca y Huancabamba teniendo como capitales las ciudades de su nombre la provincia de Huancabamba, se creó con los distritos de Huancabamba y Huarmaca y Sónдор. Posteriormente se fueron creando los otros cinco distritos que tienen: Canchaque, Sondorillo, Carmen de la Frontera, San Miguel del Faique, y Lalaquiz.

- **Ley de Creación de la Provincia de Huancabamba**

"El presidente de la república, por cuanto el congreso ha dado la ley siguiente:

El congreso de república peruana; Considerando:

Que la provincia de Ayabaca, en departamento de Piura por el número de habitantes, por la extensión d su territorio, suposición topográfica, debe dividirse para que pueda recibir todos los beneficios de la administración pública.

Ha dado la siguiente ley:

Artículo primero: de la actual provincia de Ayabaca se formarán dos, la una denominada AYABACA y la otra HUANCABAMBA; teniendo cada una por capital la ciudad de su nombre.

Artículo segundo: la provincia de Ayabaca se compone de los distritos de Ayabaca, Suyo, Frias Chalaco y Cunbicus y a la de Huancabamba del distrito de la capital y de los de Huarmaca y Sondor.

Comuníquese al poder ejecutivo para que disponga lo necesario a su cumplimiento.

Dada en la casa del congreso en Lima a los 13 d enero de 1865. Ramón castilla.

Presidente del senado. Manuel del Pino. Vicepresidente de la Cámara de Diputados.-

Francisco Cháves .Senador Secretario. Pablo A. Arnao. Diputado secretario.

Al excelentísimo señor Presidente de la República.

Por tanto, mando que se imprima, publique y circule, y se le dé debido cumplimiento dado en Casa de Gobierno en Lima, el 14 de enero de 1865. JUAN ANTONIO PEZET.- Evaristo Gómez Sánchez".

2.2.3.5 Organigrama

ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA

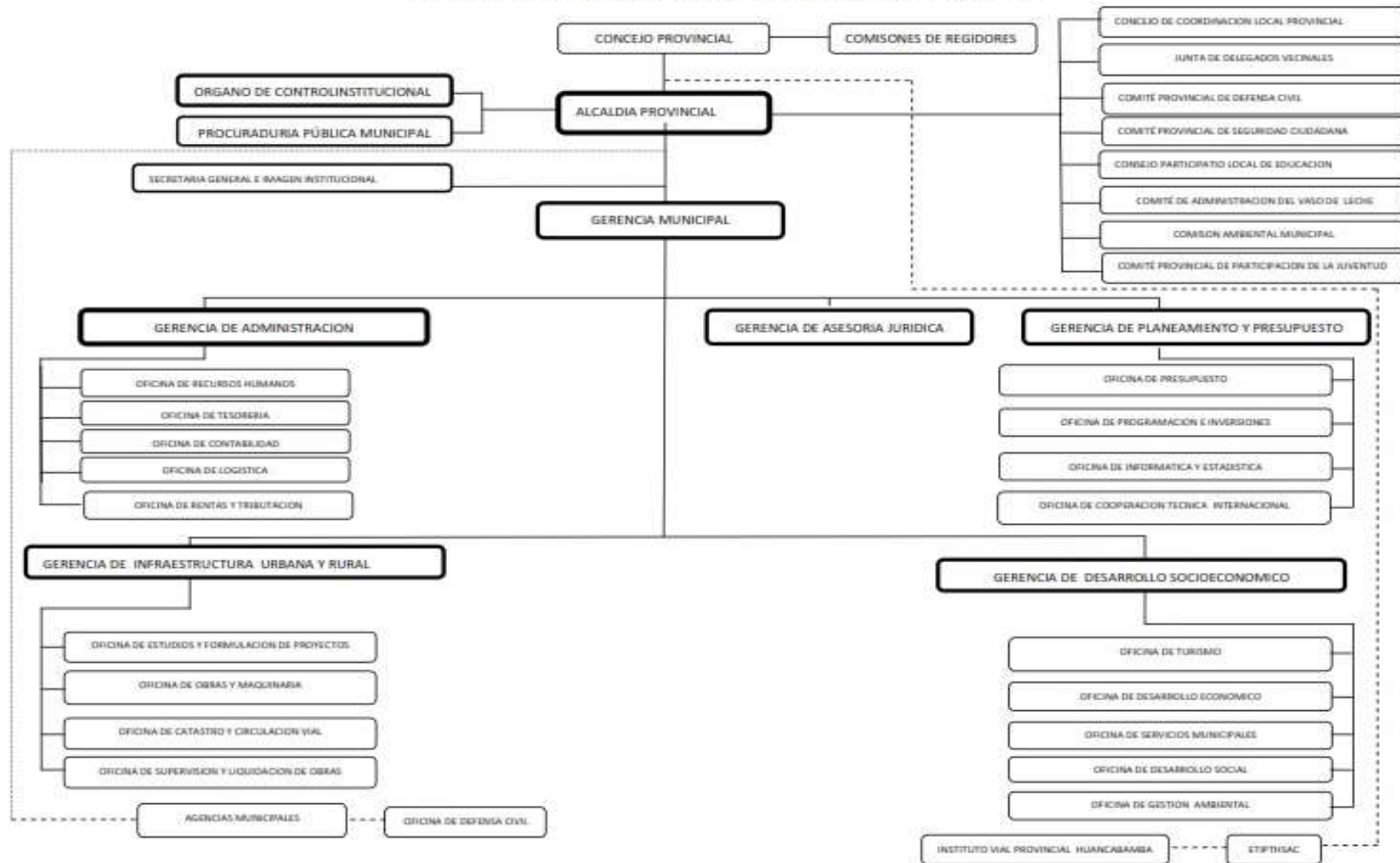


Gráfico 1 Organigrama Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Fuente: Elaboración propia.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación por ser de tipo descriptivo no es necesario plantear hipótesis.

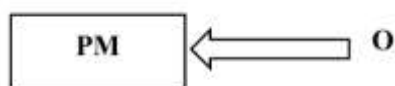
IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo descriptivo porque busca las propiedades, las características, los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis.

Es de nivel no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno en el área de cobranzas en la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

De diseño transversal porque el estudio se aplicará una sola vez en el tiempo, y se grafica de la siguiente manera:



PM= Población Muestra.

O= Observación.

4.2 Población y muestra

En la presente investigación se tomó como universo a la Municipalidad Provincial de Huancabamba y como muestra serán los trabajadores del área de cobranzas; que es una cantidad de 2 personas.

No se aplicó una técnica de muestreo porque la población es menor a 100 individuos

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION	
Control interno			Ambiente de control	Control y responsabilidad	Lleva un control de cuentas por cobrar	a) SI b) NO	
					Existe algún responsable que lleve el control de sus cuentas por cobrar		
			Evaluación de Riesgos	Control y conciliación	Se tiene un registro de los contribuyentes el cual contengan dirección, teléfono, etc. actualizado		
					Se llevan conciliaciones de los saldos a cobrar		
					Reporte		Se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los contribuyentes en especial los morosos
			Actividades de control gerencial	Comunicación con gerencia	Se envían frecuentemente estados de cuenta a los contribuyentes con el objetivo de conciliar que las cuentas que aparezcan pendientes de cobro sean reconocidas por estos?		
					Estructura		Cuenta con un departamento de cobranza
							Las diferencias reportadas por los contribuyentes, en su caso, se investigan por una empresa distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas
					Políticas		Existen políticas para el cobro de las cuentas por cobrar.

			Información y comunicación	Comunicación de vencimientos	Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas			
				Supervisión	Monitoreo		Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas por cobrar	
			Aplicación de Ratios				Rotación e índice de la cartera	Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos
				Datos de la empresa	Datos de la empresa			Se practicas arquezos periódicos y sorpresivos
								Municipalidad Provincial de Huancabamba
Área de Cobranzas							Se cuenta con un procedimiento para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación	
						Rotación de cuentas por cobrar	Ratios	
					Misión			
					Visión			
					Reseña histórica			
					Estructura orgánica			

Nota: Fuente: elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta para establecer contacto con la unidad de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

Como instrumento de evaluación se utilizó el cuestionario estructurado de preguntas cerradas, para determinar las características del control interno en la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

4.5 Plan de análisis

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que será aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Municipal de Huancabamba.

Para la realización de la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS como tabulador de reportes de algunas tablas; en donde se detallará cada variable de estudio. La presentación de resultados se realizará mediante tablas de frecuencia absoluta y gráficos con su respectiva interpretación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIA
“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA EN EL AÑO 2019”	¿Cuáles son las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019?	Determinar las oportunidades del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las oportunidades del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019. • Describir las oportunidades del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades en la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019. • Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de cobranza que mejoren las posibilidades de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019. 	<p>La investigación fue de tipo descriptivo porque busca las propiedades, las características, los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis.</p> <p>Es de nivel descriptivo se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada.</p> <p>De diseño no experimental</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada; además se tomó en cuenta el consentimiento informado de los trabajadores para la aplicación de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Ambiente de control

Tabla 3

Control de las cuentas por cobrar.

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la tabla 3 muestran que el 100% de los encuestados no tienen un control de las cuentas por cobrar.

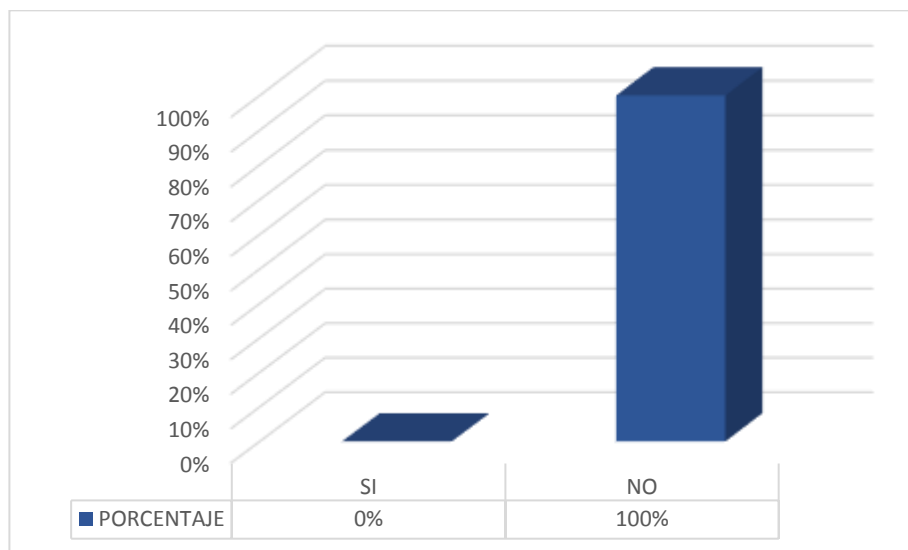


Gráfico 2 Resultados del Área de Cobranzas

Nota: Fuente: Tabla 3.

Tabla 4

Responsable del control de las cuentas por cobrar

RESPUESTA	N	%
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 4 indican que el 100% de los encuestados afirman que el área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba si tiene a un responsable de las cuentas por cobrar.

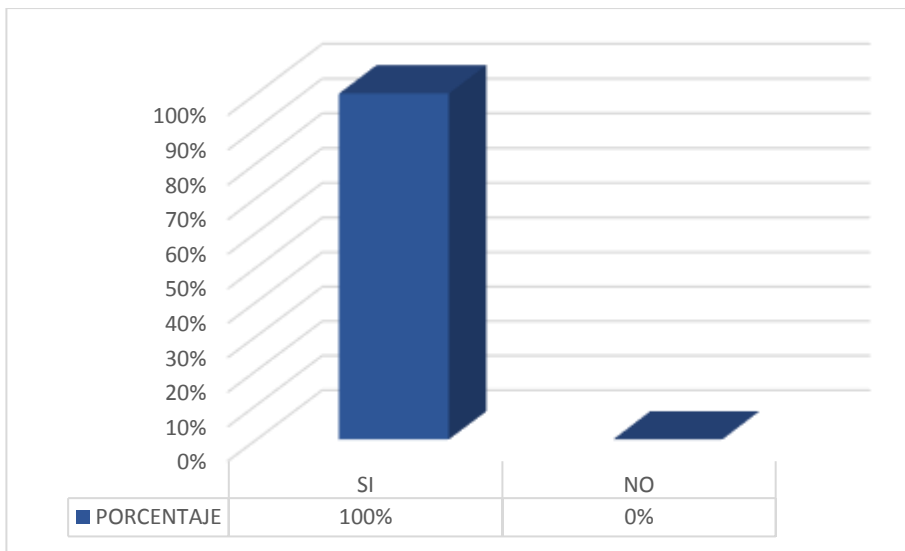


Gráfico 3 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 4.

5.1.2 Evaluación de Riesgos

Tabla 5

Registro de los contribuyentes

RESPUESTA	N	%
SI	1	50%
NO	1	50%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 5 indican que el 50% de los encuestados afirman que si se tiene un control de los contribuyentes, el cual contenga dirección, teléfono entre otros. Mientras que el 50% muestra que no tienen un registro de los datos de los contribuyentes.

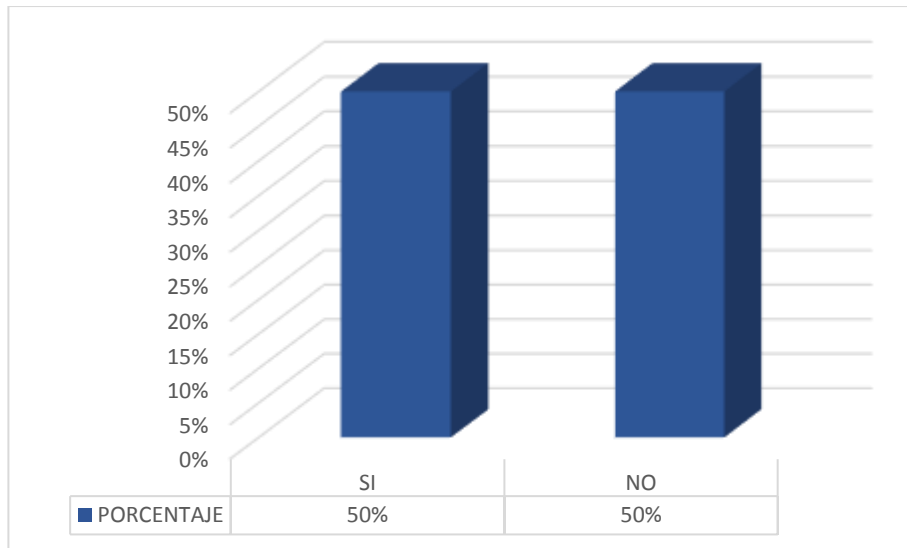


Gráfico 4 Resultados del Área de Cobranzas

Nota: Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

Conciliaciones de los saldos a cobrar

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 6 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad de Huancabamba no realizan conciliaciones de los saldos a cobrar

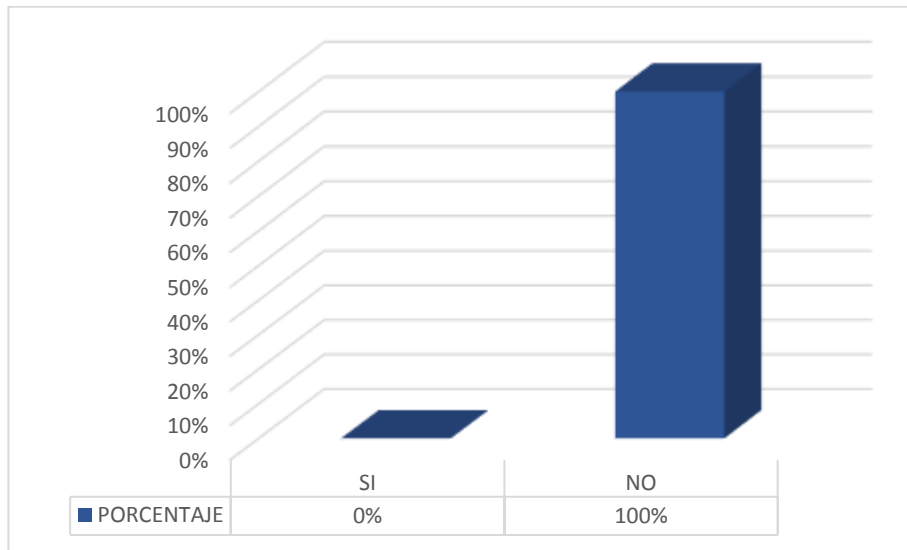


Gráfico 5 Resultados del Área de Cobranzas

Nota: Fuente: Tabla 6.

Tabla 7

Reporte de antigüedad de los saldos

RESPUESTA	N	%
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 7 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranza de la Municipalidad de Huancabamba muestran que, si se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestran el comportamiento de los contribuyentes en especial los morosos, pero que no está actualizado.

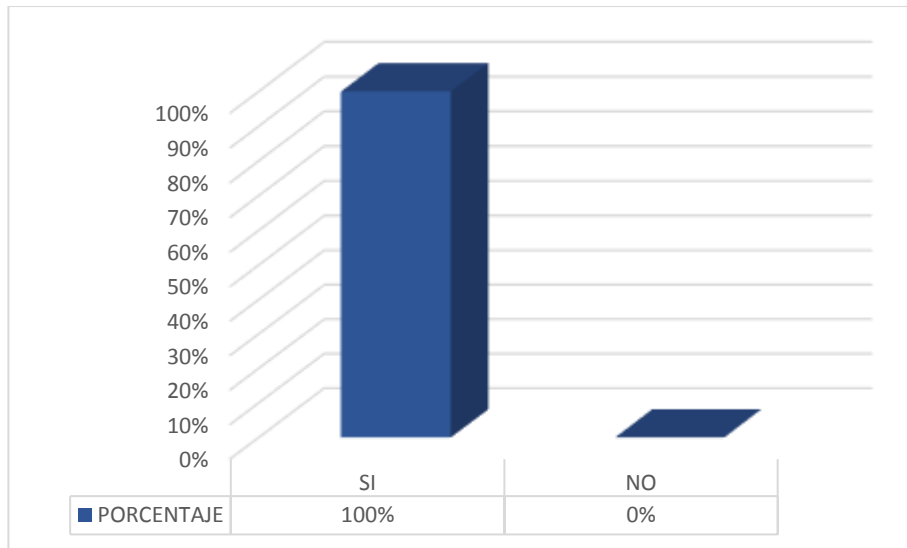


Gráfico 6 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 7.

5.1.3 Actividades de Control Gerencial

Tabla 8

Envío de estados de cuenta a los contribuyentes.

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 8 indican que el 100% de los del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no realizan un envío frecuente de los estados de cuenta de los contribuyentes con el objetivo de conciliar que las cuentas que aparezcan de cobro sean reconocidas por estos.

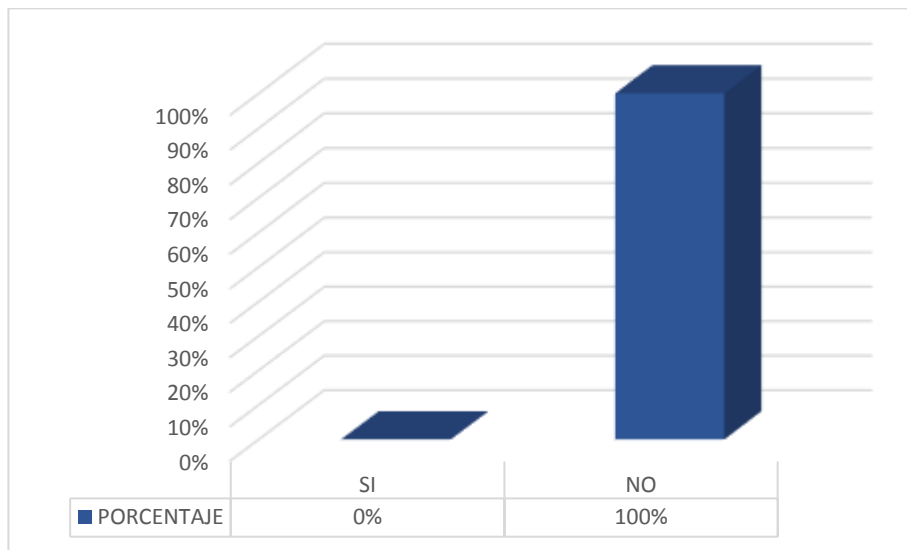


Gráfico 7 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 8.

Tabla 9

Departamento de cobranza

RESPUESTA	N	%
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 9 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba si cuenta con un Departamento de cobranza.

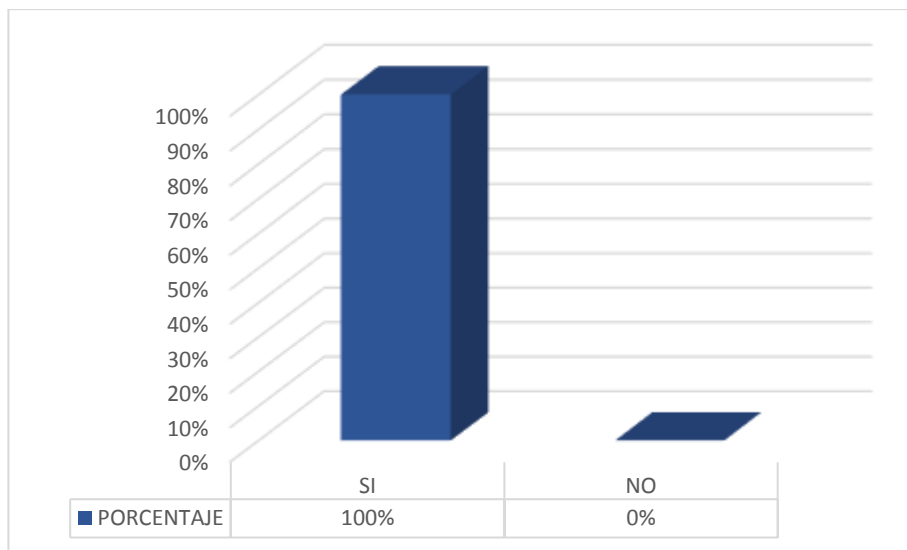


Gráfico 8 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 9.

Tabla 10

Diferencias de los reportes por los contribuyentes se investigan

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 10 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no realiza una investigación por una empresa distinta a la encargada del auxiliar de las cuentas por cobrar o de las cobranzas sobre las diferencias que se reportan por los contribuyentes.

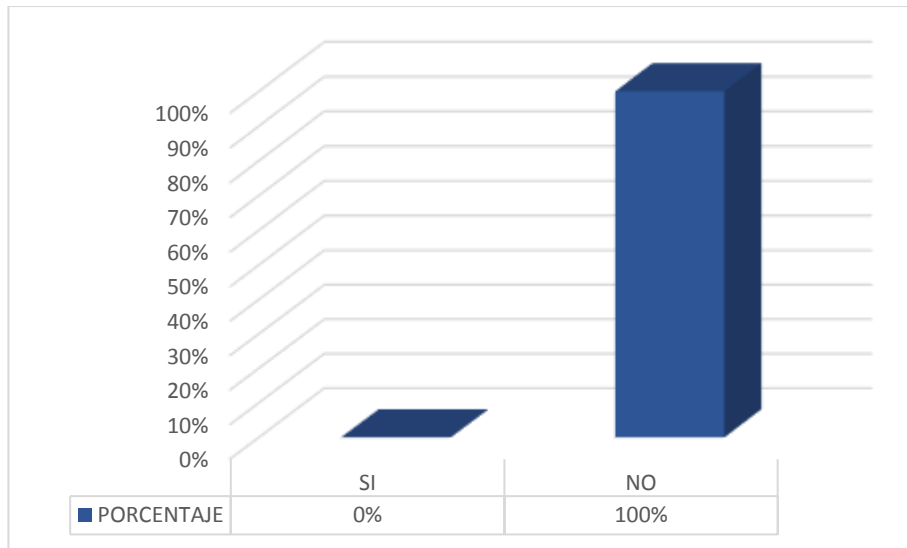


Gráfico 9 Resultados del Área de Cobranzas

Nota: Fuente: Tabla 10.

Tabla 11

Políticas para el cobro.

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 11 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no tienen políticas para el cobro de las cuentas por cobrar.

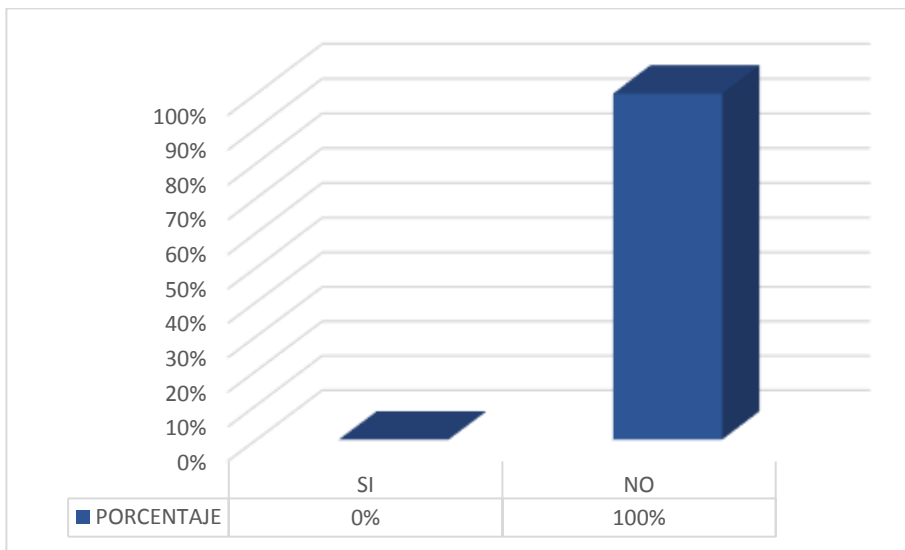


Gráfico 10 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 11.

5.1.4 Información y Comunicación

Tabla 12

Vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranzas.

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 12 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no existe una vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranzas.

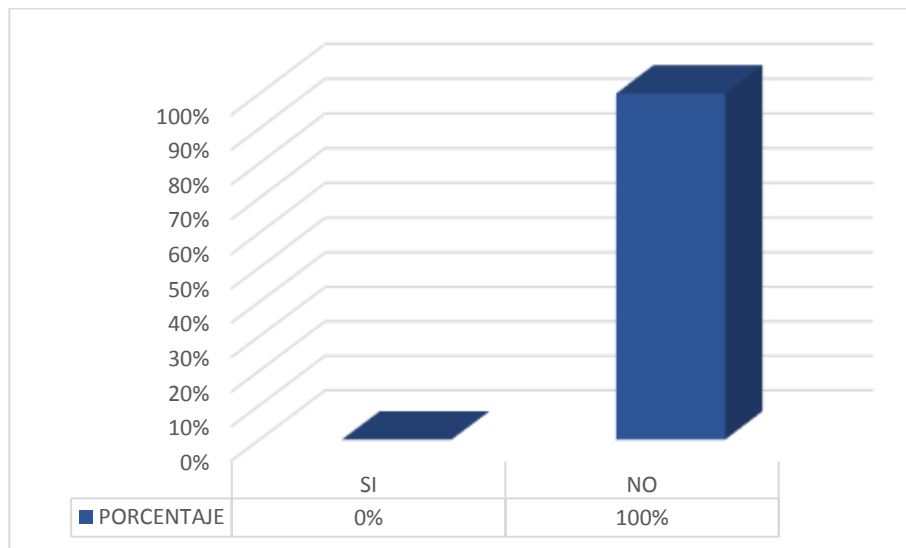


Gráfico 11 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

Equipo de cómputo actualizado

RESPUESTA	N	%
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 13 indican que el 100% de los encuestados afirman que si existe un equipo de cómputo actualizado para llevar un control de las cuentas por cobrar.

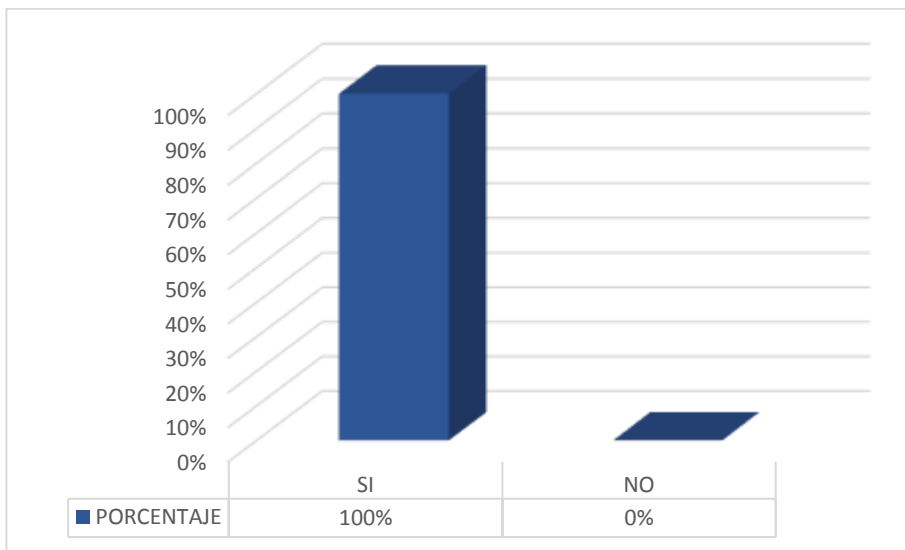


Gráfico 12 Resultados del Área de Seguridad del Componente Ambiente de Control

Nota: Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

Programa de cómputo para el control colectivo de las cuentas por cobrar

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 14 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no cuentan con un programa de computo adecuado para el control colectivo de las cuentas por cobrar.

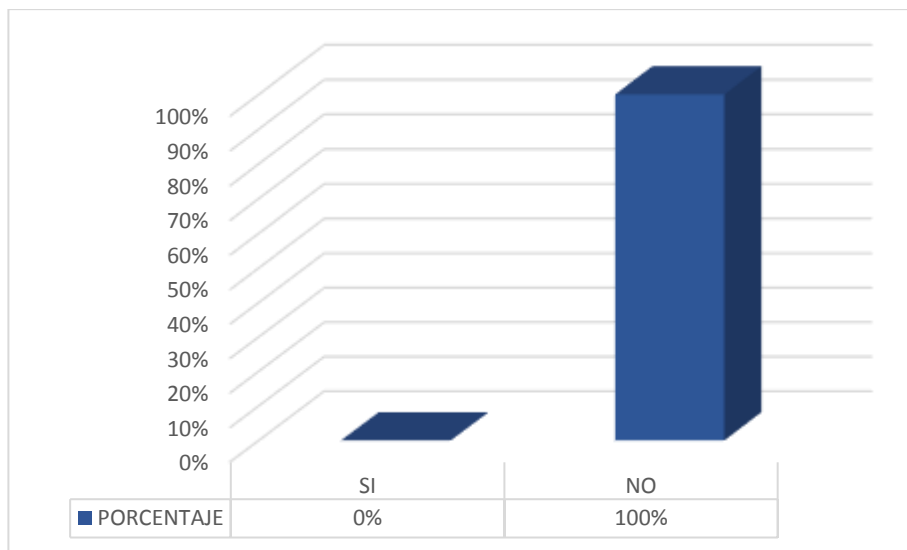


Gráfico 13 Resultados del Área de Seguridad del Componente Ambiente de Control

Nota: Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

Informes de cuentas por cobrar por antigüedad.

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 15 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.

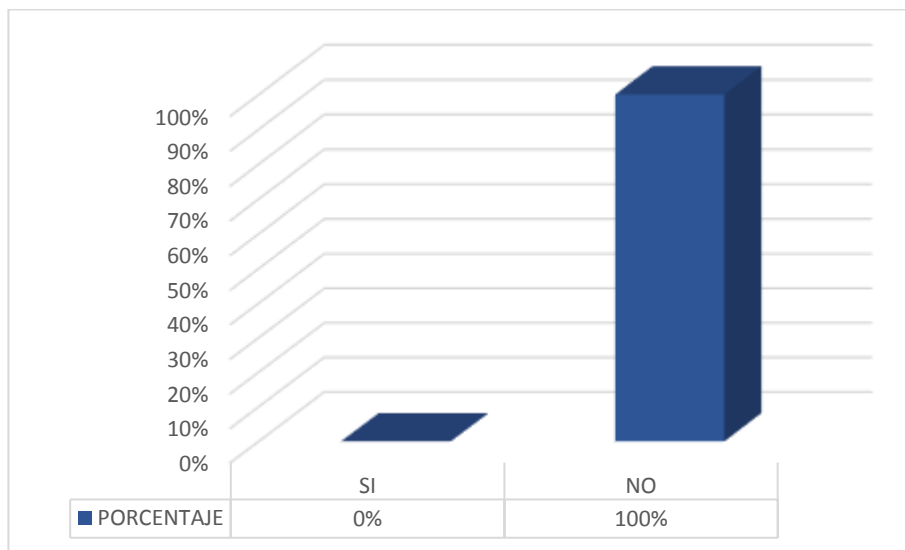


Gráfico 14 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 15.

5.1.1 Supervisión

Tabla 16

Arqueos periódicos y sorpresivos

RESPUESTA	N	%
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 16 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba si realizan arqueos periódicos y sorpresivos.

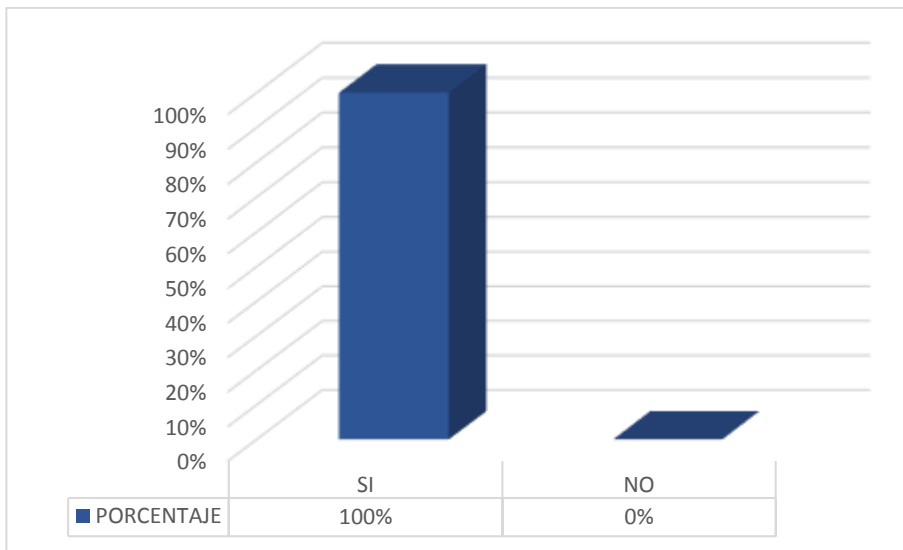


Gráfico 15 Resultados del Área de Cobranza.

Nota: Fuente: Tabla 16.

Tabla 17

Control de las cuentas incobrables

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 17 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no realizan un control de las cuentas incobrables.

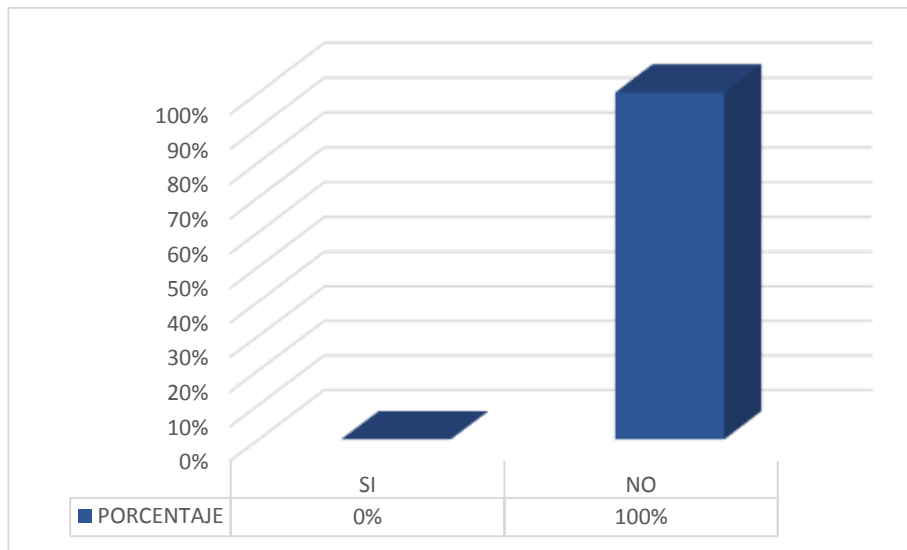


Gráfico 16 Resultados del Área de Cobranzas.

Nota: Fuente: Tabla 17.

Tabla 18

Procedimiento para el registro de cuentas dudosas

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área Cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Los resultados de la Tabla 18 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no realizan un procedimiento para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

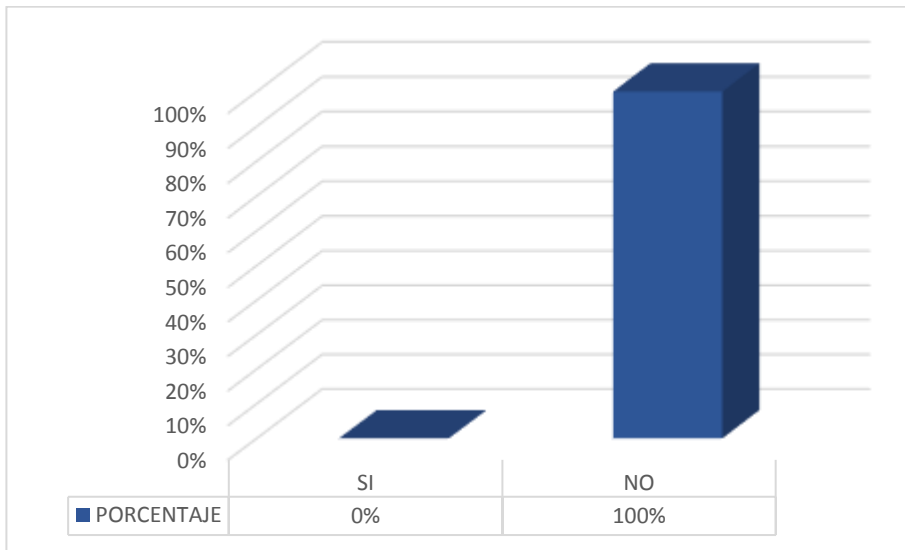


Gráfico 17 Resultados del Área de Cobranzas

Nota: Fuente: Tabla 18.

Tabla 19

Personal idóneo para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	2	100%
TOTAL	2	100%

Los resultados de la Tabla 19 indican que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no cuenta con un personal idóneo para la supervisión y seguimientos de las cuentas por cobrar de los contribuyentes.

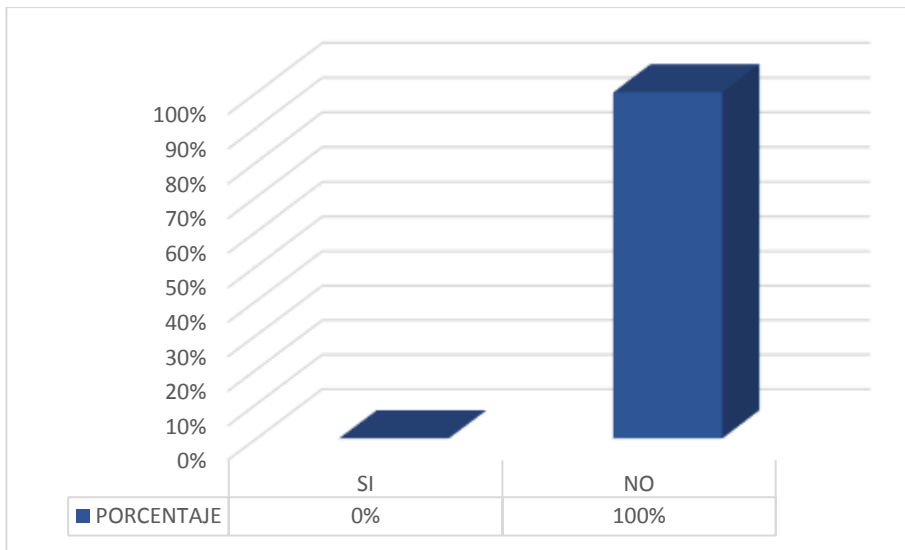


Gráfico 18 Resultados del Área de Cobranzas

Nota: Fuente: Tabla 19.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo 1

5.2.1.1 Ambiente de control

Tabla 20

Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de Ambiente de Control

DIMENSION	INDICADORES	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL	Lleva un control de cuentas por cobrar	0%	100%
	Existe algún responsable que lleve el control de sus cuentas por cobrar	100%	0%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 20, respecto al ambiente de control, el 100% de los encuestados del área de cobranzas menciona que no existe un control de las cuentas por cobrar, sin embargo, el 100% de los encuestados afirma que si existe un responsable que lleve dicho control, esto da a entender que no se está cumpliendo un adecuado control puesto que se propone la elaboración de un manual el cual se detalle los formatos, condiciones y procedimientos que debe seguir la persona encargada de las cuentas por cobrar para que realice el correcto proceso.

5.2.1.2 Evaluación de Riesgos

Tabla 21

Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de la Evaluación de Riesgos

DIMENSION	INDICADORES	SI	NO
EVALUACION DE RIESGOS	Se tiene un registro de los contribuyentes el cual contengan dirección, teléfono, etc. Actualizada.	50%	50%
	Se llevan conciliaciones de los saldos a cobrar	0%	100%
	Se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los contribuyentes en especial los morosos	100%	0%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 21 se muestra que, el 50% de los encuestados del área de cobranzas afirma que no existe un registro de los contribuyentes el cual contengan los datos personales como el número de teléfono, dirección actualizada, además el 100% respondió que no se lleva conciliaciones de los saldos a cobrar. Para esta falencia se propone elaborar formatos para que sean entregados hacia los contribuyentes y se pueda actualizar dicha información personal, en conjunto con un manual de procedimientos para la correcta actualización de la base de datos de la Municipalidad Provincial de Huancabamba. Además, en dicho manual se debe desarrollar el procedimiento adecuado para la realización de las conciliaciones de los saldos de las cuentas por cobrar.

5.2.1.3 Actividades de Control Gerencial.

Tabla 22

Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de Control Gerencial.

DIMENSION	INDICADORES	SI	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	Se envían frecuentemente estados de cuenta a los contribuyentes con el objetivo de conciliar que las cuentas que aparezcan pendientes de cobro sean reconocidas por estos?	0%	100%
	Cuenta con un departamento de cobranza	100%	0%
	Las diferencias reportadas por los contribuyentes, en su caso, se investigan por una empresa distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas	0%	100%
	Existen políticas para el cobro de las cuentas por cobrar.	0%	100%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 22 se muestra que el 100% de los encuestados del área de cobranzas no realiza el envío frecuente de estados de cuenta de los contribuyentes como para que sean reconocidos por ellos, además el 100% respondió que las diferencias reportadas por los contribuyentes no son investigadas por una unidad distinta a la encargada del área de cobranzas, y por último el 100% de los encuestados mencionan que no existen políticas para el cobro de dichas cuentas. Para estas falencias se propone la elaboración de un respectivo manual de procedimientos para el área de cobranzas donde se detalle los formatos adecuados para el correcto envío de los estados de cuenta a los contribuyentes, además se propone la elaboración de un comité para que realice el análisis de las diferencias reportadas por los contribuyentes y por último se plantea un plan de políticas para el cobro de las cuentas por cobrar.

5.2.1.4 Información y Comunicación

Tabla 23

Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente Información y Comunicación

INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas	0%	100%
	Existe un equipo informático actualizado para el control de las cuentas por cobrar	100%	0%
	Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas por cobrar	0%	100%
	Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos	0%	100%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 23 se muestra que el 100% de los encuestados del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba no realiza una vigilancia contante y efectiva sobre los vencimientos y cobranzas, además el 100% refleja que no cuenta con un programa de computo adecuado para el control colectivo de las cuentas por cobrar pero si tienen un equipo informático actualizado y por último el 100% de los encuestados respondió que no se preparan mensualmente informes de las cuentas por cobrar por antigüedad de años. Para estas falencias se propone elaborar un formato de control para la correcta vigilancia de los vencimientos y cobranzas de los contribuyentes, también se propone un formato de control para que sea llevado de manera manual el control colectivo de las cuentas por cobrar y por último se propone un manual de procedimientos donde se detalle el proceso adecuado para la preparación mensual de informes de las cuentas por cobrar antiguas.

5.2.1.5 Supervisión

Tabla 24

Análisis de Resultados del Área de Cobranzas respecto al componente de Supervisión

SUPERVISION	Se practicas arqueos periódicos y sorpresivos	100%	0%
	Se tiene algún control de las cuentas incobrables	0%	100%
	Se cuenta con un procedimiento para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación	0%	100%
	Se cuenta con un personal idóneo para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar de los contribuyentes	0%	100%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 24 se refleja que el 100% de los encuestados del área de almacén respondieron que no tienen un control de las cuentas incobrables, también el 100% respondió que no cuenta con un procedimiento para el registro de las estimaciones de cuentas dudosas de recuperación. Y por último se refleja que el área de cobranzas no tiene un personal idóneo para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar. Para estas falencias se propone ejecutar un manual de procedimientos donde detalle las características y condiciones para el correcto registro de las cuentas incobrables.

5.2.3 Objetivo 2

5.2.3.1 Ambiente de Control

Tabla 25

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Cobranzas respecto al componente Ambiente de Control.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
El responsable del control de las cuentas por cobrar no lo realiza correctamente.	La elaboración de un manual el cual se detalle los formatos, condiciones y procedimientos que debe seguir la persona encargada de las cuentas por cobrar para que realice el correcto proceso. Con este manual se tendría un mejor control e información actualizada para el siguiente proceso

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.3.2 Evaluación de riesgos

Tabla 26

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Cobranzas respecto al componente Evaluación de Riesgos.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">• No se tiene un registro de los datos de los contribuyentes (teléfono, dirección, etc) actualizada.• No se realizan conciliaciones de los saldos de las cuentas por cobrar.	Elaborar formatos con el contenido adecuado y oportuno para que sean entregados y llenados para los contribuyentes permitiendo así actualizar dicha información personal (base de datos), con el propósito de que si se quiere ubicar a algún contribuyente se realice de forma rápida, además se propone la elaboración de un manual de procedimientos para que esta información obtenida se plasme en la base de datos de la Municipalidad Provincial de Huancabamba. Además, en dicho manual se debe desarrollar el procedimiento adecuado para la realización de las conciliaciones de los saldos de las cuentas por cobrar, beneficiando a que dicha información es verificada y validada por la entidad.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.3.3 Actividades de Control Gerencial

Tabla 27

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Cobranzas respecto al componente Actividades de Control Gerencial

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">• No se envían frecuentemente estados de cuenta a los contribuyentes.• Las diferencias reportadas por los contribuyentes no son investigadas por otro responsable que no sea la misma.• No existen políticas para el cobro de las cuentas por cobrar.	La elaboración de un respectivo manual de procedimientos para el área de cobranzas donde se detalle los formatos adecuados para el correcto envío de los estados de cuenta a los contribuyentes, con el objetivo que dichos contribuyentes puedan conciliar sus cuentas pendientes, además se propone la elaboración de un comité para que realice el análisis de las diferencias reportadas por los contribuyentes, ayudando a conocer el estado de dichas cuentas para así poder realizar un respectivo seguimiento y por último se plantea un plan de políticas para el cobro de las cuentas por cobrar, el cual ayudará a mantener informado a los contribuyentes morosos sobre las promociones, consecuencias, beneficios que pueden acceder por estar al día en su pagos.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.3.4 Información y Comunicación

Tabla 28

Análisis de las Oportunidades de Mejora Área de Cobranzas respecto al componente de Información y Comunicación.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">• No existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranzas• No se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control colectivo de las cuentas por cobrar.• No se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.	<p>Elaborar un formato de control para la correcta vigilancia de los vencimientos y cobranzas de los contribuyentes, ayudando a tener una información actualizada y verificada de las cuentas por cobrar.</p> <p>También se propone un formato de control para que sea llevado de manera manual para que ayude a la realización del control colectivo de las cuentas por cobrar, para que sea posteriormente usado para un cruce de información con algún programa que se implemente en la entidad.</p> <p>Y por último se propone un manual de procedimientos donde se detalle el proceso adecuado para la preparación mensual de informes de las cuentas por cobrar antiguas.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.3.5 Supervisión

Tabla 29

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Contabilidad

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">• No tiene control de las cuentas incobrables.• No cuenta con un procedimiento para el registro de las estimaciones de cuentas de dudosa recuperación.• No cuenta con un personal idóneo para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar de los contribuyentes.	<p>Elaborar un manual de procedimientos donde detalle las características, requisitos, procedimientos y condiciones para el correcto registro de las cuentas incobrables y de las cuentas de dudosa recuperación, ayudando en el registro, provisión y castigo de dichas cuentas dudosas.</p> <p>Elaborar una propuesta para la formación de un equipo de trabajo que realice el seguimiento adecuado y oportuno de las cuentas por cobrar de los contribuyentes.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.3 Objetivo 3

De acuerdo a las falencias detectadas en los componentes del control interno se elaboró un manual de procedimientos, se han creado planes, registros, reglas y el desarrollo de cómo elaborar un reporte de las cuentas por cobrar con el fin que sea cumplido y ayude al desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Huancabamba y ayude al cambio del plan de cobranza para que sea efectivo.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTENRO PARA LAS CUENTAS POR
COBRAR**

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

1. ALCANCE

La mala administración y la falta de un adecuado orden en las cuentas por cobrar en cualquier entidad, provoca que exista una falta de liquidez y, por lo consiguiente que la entidad empiece a buscar otras fuentes para la correcta provisión.

Es por ello que se detalla a continuación el presente manual de procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar, también se estructurará el contenido para la actualización de datos de los contribuyentes, conciliaciones de las cuentas por cobrar, formatos adecuados para el correcto envío de estados de cuenta y sobre la preparación de informes de las cuentas por cobrar.

2. OBJETIVOS

Contar con un documento que permita conocer cómo se lleva a cabo el proceso de las cuentas por cobrar.

Conocimiento de los clientes que pagan al día.

Análisis de las cuentas por cobrar.

Comparación de las cuentas por pagar (se puede descubrir la necesidad de caja para los meses futuros).

Mejor programación de cobros.

Actualización de datos personales de los contribuyentes.

Desarrollo de conciliación con las cuentas por cobrar.

Correcto envío de los estados de cuenta hacia los contribuyentes

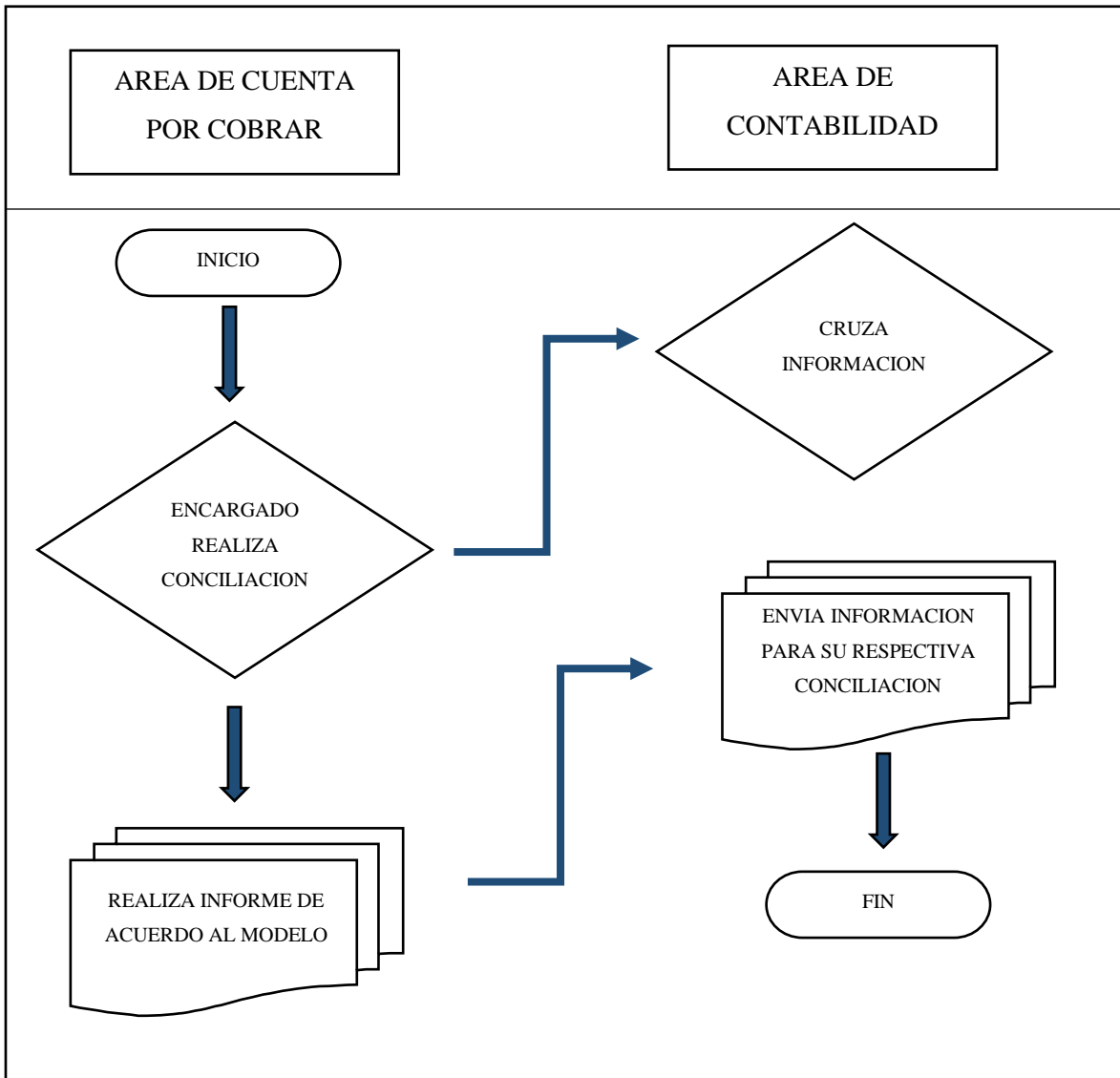
Elaboración de informes respecto a las cuentas por cobrar.

3. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

- El encargado del área de cobranzas en conjunto con la información que tiene y la información obtenida del área de contabilidad, realiza la conciliación correspondiente, y determina el llenado de un formato de control de las cuentas por cobrar.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

- Dicho formato debe ser llenado correctamente sin manchones ni borrones, y debe ser actualizado constantemente.
- Debe de realizarse supervisiones a diario con el fin de monitorear toda la información y poder comunicar a tiempo al departamento de Contabilidad.



A continuación, se detalla el formato para el correcto registro de las cuentas por cobrar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	--	--

CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUACABAMBA

CONTRIBUYENTE	MONTO FACTURADO	REFERENCIA A DEL COMPROB DE PAGO	FECHA DE VENCIMIENTO	¿PAGÓ?	REFERENCIA DEL PAGO	DIAS TRANSCURRIDO S DESPUES DEL VENCIMIENTO	ESTADO

ESTADOS:

- VENCIDA - HACER SEGUIMIENTO
- POR VENCERCE
- CANCELADA

RESPONSABLE: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	--	--

4. ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS
CONTRIBUYENTES

<u>FORMULARIO DE DATOS PERSONALES</u>		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> FOTOGRAFIA </div>
INFORMACION PERSONAL		
NOMBRE		
PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	
DNI	VALIDO HASTA (dd/mm/aaaa)	
SEXO <input type="checkbox"/> MUJER <input type="checkbox"/> HOMBRE	ESTADO CIVIL <input type="checkbox"/> SOLTERO/A <input type="checkbox"/> CASADO/O	
DOMICILIO (CALLE,PLAZA,AV, ETC)	(CALLE, NUMERO, ETC)	
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	
DISTRITO	PAIS	
TELEFONO FIJO	TELEFONO MOVIL	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	---	---

5. REALIZACIÓN DE CONCILIACIONES DE LOS SALDOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

CONCILIACION DE SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR ENTRE CONTABILIDAD Y CUENTAS POR COBRAR				
CUENTA	CONCEPTO	SALDO SEGÚN		
		CONTABILIDAD	RENTAS	DIFERENCIA
IMPUESTO PREDIAL				
	IMPUESTOS VIGENTES			
	IMPUESTOS VENCIDOS			
	PROVISION DE COBRANZA DUDOSA			
	RECAUDADO PENDIENTE			
	TOTAL			
ARBITRIOS				
	LIMPIEZA PUBLICA			
	PROVISION DE COBRANZA DUDOSA			
	SERENAZGO			
	PROVISION DE COBRANZA DUDOSA			
	PARQUES Y JARDINES			
	PROVISION DE COBRANZA DUDOSA			
	EMISION			
	PROVISION DE COBRANZA DUDOSA			
	RECAUDADO PENDIENTE			
	TOTAL			
OTROS SERVICIOS				
	RECAUDADO PENDIENTE POR REGISTRAR			
	RECAUDADO PENDIENTE POR REGISTRAR			
	RECAUDADO PENDIENTE POR REGISTRAR			
	RECAUDADO PENDIENTE POR REGISTRAR			
	TOTAL			
	TOTAL DIFERENCIA			

ENCARGADO; _____

	<p align="center"> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA </p>	<p> COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019 </p>
--	---	--

6. FORMATOS PARA EL ENVÍO DE LOS ESTADOS DE CUENTA.

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANCABAMBA**

DIRECCION:

TELEFONO:

ESTADO DE CUENTA

TOTAL DEUDA: S/.....

TOTAL VENCIDO: S/.....

FECHA DE VENCIMIENTO: S/.....

NUMERO: MPH - 001

CONTRIBUYENTE: ROJAS PALACIOS, JUAN CARLOS

DIRECCION:

FECHA: / /

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

FIRMA EL ENCARGADO

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

7. PLAN DE COBRO

Llamamos cobranza, a la recuperación de la cartera en todas las condiciones establecidas.

Siempre hay que tener en cuenta que un dar un determinado tiempo por un servicio que se presta al contribuyente debe de ser controlado, además de esto siempre hay que cuidar al contribuyente y no mal acostumbrarlo, porque este puede cambiar; ya que un buen contribuyente puede llegar a convertirse en uno malo y viceversa.

La cobranza tiene una política, esta debe ser coherente y debe abastecer las necesidades y las políticas de la entidad a la que aplica, Pero así mismo está tiene que cumplir con unos factores y estos son:

- a) Establecer normas que sean eficaces y así mismo que se acoplen a la empresa para ejercer una buena política de cobranza.
- b) Tiene que tener como primer objetivo que no sea necesario cobrar.
- c) La entidad debe establecer políticas de cobranzas que basen normas, que se puedan realizar y se adapten a las circunstancias.
- d) En casos de especial complejidad será la administración superior la que, con audacia, si es necesario, resolverá la adopción de nuevas formas que pueden ser tan variantes y eficaces, como lo es la actividad de una sociedad organizada.
- e) En una política de ventas a crédito dura, se tiene que aplicar una cobranza suave y viceversa.
- f) Las políticas deben estar en constante revisión para evitar diferencias.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

- g) Las políticas de la cobranza tienen que ser; claras, flexibles, dinámicas, uniformes.
- h) Las políticas deben estar protegidas por normas y procedimientos claros.
- i) Las políticas deben estar orientadas y así mismo establecer un equilibrio entre los gastos de la cobranza y sus resultados.

Elaboración de un programa de cobranza.

A. Definición de metas.

Disminuir el monto de las cuentas por cobrar.

Realizar un monitoreo de los contribuyentes que no cumplen.

Mejorar la actualización de la base de datos respecto a los clientes morosos.

B. Ordenar información

En base a la información obtenido de los formatos del control de las cuentas por cobrar, y de acuerdo a la conciliación que se realizó, se procede a trabajar con la información actualizada para la aplicación del plan de cobranzas.

C. Programar contactos

Con ayuda del control de los formatos de la actualización de los datos de los contribuyentes se procede a realizar el seguimiento correspondiente.

Se le hace llegar a cada contribuyente su respectivo estado cuenta, donde se muestra la deuda pendiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	--	--

D. Defines planes de acción

Se procede a orientar al contribuyente que se puede acoger a beneficios a favor de él, como por ejemplo descuentos, bonos, sorteos entre otros, con el fin de concientizar al contribuyente sea puntual con sus respectivos pagos.

E. Programas alternativos

Realizar una campaña de marketing donde refleje los beneficios de pagar las cuentas pendientes a tiempo.

F. Comunicación

Se aplican las estrategias siguientes:

- Llamadas telefónicas.
- Envío de correo electrónico.
- Visita al domicilio.
- Envío de estado de cuenta.

G. Acciones

Si persiste la morosidad, se procede al envío de cartas informando los beneficios que no se pudo acoger, al igual se utilizara un comité para el seguimiento correspondiente.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

FUNCIONES DEL PERSONAL IDÓNEO PARA LA COBRANZA

Las funciones del personal de cobranzas tienen un papel muy importante en relación a la recuperación de valores, es por eso que la Municipalidad Provincial de Huancabamba debe seleccionar al personal con el perfil indicado con características personales que le permitan realizar la gestión de una manera adecuada sin que la misma afecte a la imagen de la entidad aplicando estrategias y métodos de cobranzas determinados para lograr resultados efectivos.

Características:

- **Buen trato al contribuyente:** La gestión de recuperación debe ser constante, pero realizada adecuadamente con empatía y asertividad, tener un trato personalizado para los contribuyentes es un punto clave para lograr efectividad en la gestión.
- **Gestión permanente:** La gestión que se realice al cliente debe ser oportuna, es decir no permitir que pase el tiempo para ejercer presión sobre el cobro lo recomendable es efectuar la gestión de cobranza unos días antes del vencimiento y continuar hasta obtener la confirmación del mismo,
- **La cartera vencida tiene niveles de dificultad altos en la gestión de cobranza,** al dejar de insistir se genera la posibilidad de que el cliente entre mora inclusive la pérdida de la cuenta,
- **Gestión integral:** La gestión de cobro debe ser realizada con el objetivo de recaudar el valor total de la deuda, es decir dar el seguimiento

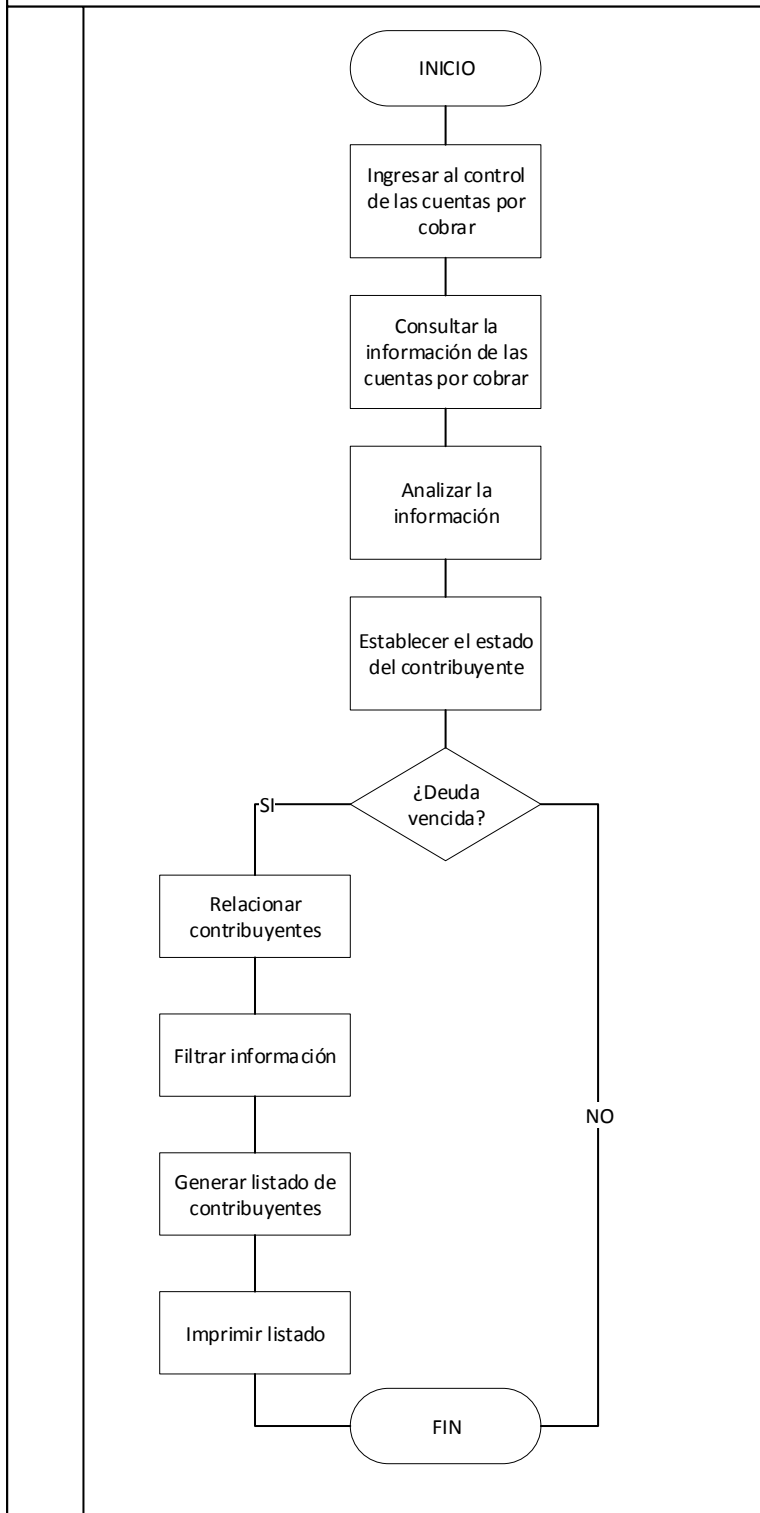
	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

adecuado a todos los compromisos de pago verificando que los mismos se cumplan con los montos y fechas acordadas.

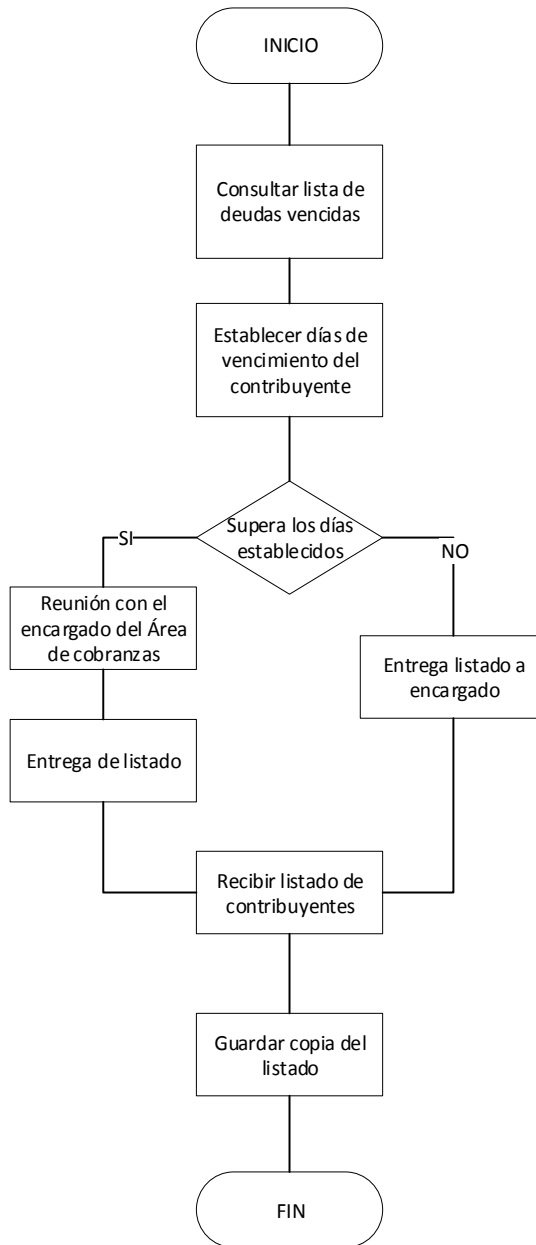
FUNCIONES DEL PUESTO:

- ✓ Realizar la gestión de cobranza personalizada a los contribuyentes de su cartera asignada, a través de las visitas domiciliarias, llamadas telefónicas y/o envío de correos electrónicos, dependiendo el caso.
- ✓ Incentivar el pago voluntario de los contribuyentes
- ✓ Realizar el seguimiento constante de la cartera del contribuyente que se encuentre a su cargo.
- ✓ Llevar un control y archivo adecuado de la documentación correspondiente a la cartera de contribuyentes asignados.
- ✓ Sectorizar las notificaciones de documentación emitida, en función a las zonas de la ciudad
- ✓ Buscar alternativas de notificación para buscar a los contribuyentes no habidos.
- ✓ Elaborar informes mensuales respecto al porcentaje de recuperación de la deuda y al porcentaje del sinceramiento de saldos, en función a la cartera asignada

PROCEDIMIENTO PARA GENERACION DE LISTADO DE CONTRIBUYENTES MOROSOS



PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE LISTADOS DE CONTRIBUYENTES CON DEUDAS VENCIDAS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	---	---

8. ELABORACIÓN DE INFORME DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

De acuerdo al contenido de la información, se procede a realizar un análisis de las cuentas por cobrar con ayuda de los estados financieros de los 3 últimos años, y de este modo se aplicará el ratio de rotación de las cuentas por cobrar.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 31 de Diciembre del 2016, 2017 y 2018 (EN SOLES)

ENTIDAD: Municipalidad Provincial de Huancabamba

	2016	2017	2018
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalente efectivo	6,726,543.17	7,221,442.73	13,529,737.71
Inversiones Financieras	0.00	0.00	0.00
Cuentas por cobrar	11,849,524.75	9,947,924.50	9,849,584.25
Otras cuentas por Cobrar	9,677,083.16	8,578,554.71	18,867,632.13
Inventarios	15,967.50	514,793.53	445,974.27
Servicios y otros pagados por anticipado	1,349,803.50	1,426,964.28	1,320,242.24
Otras cuentas del activo	4,017,184.28	310,202.31	279,416.95
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	33,636,106.36	27,999,882.06	44,292,587.55
ACTIVO NO CORRIENTE			
Cuentas por cobrar a largo plazo	0.00	0.00	0.00
Cotras ctas, por cobrar a largo plazo	0.00	0.00	0.00
Inversiones Financieras	2,182,080.96	2,182,080.96	2,182,080.96
Propiedades de Inversión	0.00	0.00	0.00
Propiedad, planta y equipo	149,894,557.76	166,544,546.00	170,264,621.67
Otras cuentas del activo	6,715,651.57	9,217,918.28	11,807,255.30
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	158,792,290.29	177,944,545.24	184,253,957.93
TOTAL ACTIVO	192,428,396.65	205,944,427.30	228,546,545.48
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO CORRIENTE			
Sobregiros Bancarios	0.00	0.00	0.00
Cuentas por pagar a proveedores	8,976,562.50	1,746,346.40	1,037,092.08
Impuestos, contribuciones y otros	108,772.22	90,654.53	142,563.79
Remuneraciones y Beneficios Sociales	74,184.27	57,422.14	67,082.85
Obligaciones Previsionales	0.00	0.00	0.00

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	---	---

Parte Cte. Deudas a largo plazo	1,592,312.24	1,592,312.24	0.00
Otras cuentas del pasivo	355,336.83	440,597.50	640,646.64
TOTAL PASIVO CORRIENTE	11,107,168.06	3,927,332.81	1,887,385.36
PASIVO NO CORRIENTE			
Deudas a largo plazo	0.00	0.00	0.00
Cuentas por pagar a proveedores	0.00	0.00	0.00
Beneficios sociales	640,220.10	640,220.10	640,263.36
Obligaciones Previsionales	4,147,353.11	3,491,384.95	3,402,597.24
Provisiones	541,232.75	715,742.00	620,618.41
Otras cuentas del pasivo	0.00	0.00	0.00
Ingresos Diferidos	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	5,328,805.96	4,847,347.05	4,663,479.01
TOTAL PASIVO	16,435,974.02	8,774,679.86	6,550,864.37
PATRIMONIO			
Hacienda Nacional	84,955,452.03	84,955,452.03	174,835,291.29
Hacienda Nacional Adicional	0.00	0.00	0.00
Resultados no realizados	0.00	4,536,056.37	4,536,056.37
Resultados acumulados	91,036,970.60	107,678,239.04	42,624,333.45
TOTAL PATRIMONIO	175,992,422.63	197,169,747.44	221,995,681.11
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	192,428,396.65	205,944,427.30	228,546,545.48

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	---	--

ESTADO DE GESTION

Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2016, 2017 y 2018

(EN SOLES)

ENTIDAD: Municipalidad Provincial de Huancabamba

	2016	2017	2018
INGRESOS			
Ingresos Tributarios Netos	50,590.33	80,245.47	86,870.10
Ingresos No Tributarios	848,501.98	879,693.27	901,706.77
Aportes por Regulación	0.00	0.00	0.00
Trasposos y Remesas Recibidas	28,059,139.64	18,337,399.82	29,444,012.87
Donaciones y Transferencias Recibidas	3,059,506.00	8,920,041.00	98,638.48
Ingresos Financieros	106,697.85	579,318.21	99,792.97
Otros ingresos	4,155.36	4,601.40	225,271.36
TOTAL INGRESOS	32,128,591.16	28,801,299.17	30,856,292.55
GASTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	0.00	0.00	0.00
Gastos de Bienes y Servicios	10,951,753	13,571,440.60	12,460,778.26
Gastos de Personal	4,180,446.95	3,523,203.47	4,199,891.24
Gastos por Pens. Prest. Y Asistencia Social	1,314,072.14	632,160.95	1,056,707.15
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Soc. Otorgadas	501,246.95	450,205.84	481,862.80
Donaciones y Transferencias Otorgadas	96,000.00	203,107.00	484,920.00
Trasposos y Remesas Otorgadas	0.00	0.00	280.00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	0.00	2,744,863.85	2,956,901.83
Gastos Financieros	0.00	0.00	0.00
Otros Gastos	144,899.18	3,180,923.15	122,986.92
TOTAL COSTOS Y GASTOS	-17,188,418.43	-24,305,904.86	-21,764,328.20
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERHAVIT (DEFICIT)	14,940,172.73	4,495,394.31	9,091,964.35

8.1 Resultados del Índice de Rotación

Rotación del índice por los años 2017 y 2018

- Año 2018

AÑO 2018			
ROTACIÓN DE CTAS POR COBRAR	=	$\frac{\text{INGRESOS ANUALES}}{\text{PROMEDIO CTAS POR COBRAR}}$	
ROTACION	=	$\frac{30,856,292.55}{11,810,923.90}$	= 2.612521494
INDICE	=	$\frac{360}{2.612521494}$	= 138 Días

- Año 2017

AÑO 2017			
ROTACIÓN DE CTAS POR COBRAR	=	$\frac{\text{INGRESOS ANUALES}}{\text{PROMEDIO CTAS POR COBRAR}}$	
ROTACION	=	$\frac{28,801,299.17}{10,013,271.78}$	= 2.876312538
INDICE	=	$\frac{360}{2.876312538}$	= 125 Días

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	--	--

Las cuentas por cobrar en el año 2017 han rotado 2.87 veces, una rotación deficiente puesto que se observa que ingresa efectivo cada 125 días; esta situación ha incrementado puesto que, en el año siguiente, el 2018, se observa una rotación de 2.61 reflejando que efectivo ingresa cada 138 días.

	<p style="text-align: center;"> GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA </p>	<p> COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019 </p>
--	--	---

GUIA RESPECTO A LA PROVISIÓN Y CASTIGO DE LAS CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA

ELABORADO POR:	
APROBADO POR:	
FECHA	

	<p>GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA</p>	<p>COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019</p>
--	---	---

Contenido

OBJETIVO 94

FINALIDAD 94

DISPOSICIONES GENERALES..... 94

1. REPRESENTACIONES 94

2. CALCULO Y REGISTRO..... 94

3. TIEMPO: 94

4. DECLARACIÓN: 95

5. ACUMULACIÓN 95

6. COBRANZA DUDOSA 95

DISPOSICIONES ESPECIFICAS..... 95

7. MÉTODO 95

8. PORCENTAJE..... 96

9. COMUNICACIÓN 96

10. TRATAMIENTO CONTABLE 96

11. REGISTRO CONTABLE 97

12. VERIFICACIÓN Y RECLASIFICACIÓN CONTABLES:..... 97

13. DETERMINACIÓN DEL CASTIGO DE LAS CUENTAS INCOBRABLES DE PROCEDENCIA TRIBUTARA Y NO TRIBUTARIA.... 97

14. DETERMINACIÓN DEL CASTIGO DIRECTO 98

15. TRATAMIENTO CONTABLE 98

DISPOSICIONES FINALES..... 99

	<p style="text-align: center;"> GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA </p>	<p> COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019 </p>
--	--	---

OBJETIVO

Implementar los mecanismos para establecer la determinación, provisión y castigo de las cuentas dudosas de cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba

FINALIDAD

Que la Municipalidad cuente con lineamientos técnicos en materia contable para efecto de determinar la provisión de las cuentas de cobranza dudosa, las cuentas incobrables, a fin que la información contable refleje los saldos reales pendientes por cobrar.

DISPOSICIONES GENERALES

1. **REPRESENTACIONES:** las cuentas por cobrar en situaciones dudosas deben estar relacionadas con aspectos técnicos y relevantes de las operaciones, cuya representación debe corresponder a la suma adeudadas por contribuyentes y si hubiese por terceros, que guardan relación con la actividad principal de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

2. **CALCULO Y REGISTRO:** Se realizará el cálculo y registro contable de acuerdo a las reclasificaciones y ajustes técnicos como:
 - a. En las cuentas divisionarias
 - b. Provisión para las cuentas de cobranza dudosa
 - c. Castigo de cobranza dudosa

3. **TIEMPO:** este hecho respecto a las cuentas por cobrar tributarias y no tributarias que se encuentran en situación de dudoso cobro se debe tener en cuenta el tiempo excedido desde la fecha de su vencimiento.

	<p style="text-align: center;"> GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA </p>	<p> COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019 </p>
--	--	---

4. **DECLARACIÓN:** Se procede declarar como deuda de cobranza dudosa a los adeudos que a partir de los cuarenta y cinco (45) días se encuentren pendientes de pago, computados desde el vencimiento de la misma.

5. **ACUMULACIÓN:** es procedente acumular varios adeudos, siempre que correspondan a un mismo deudor, para efectos de declararlos como deuda de cobranza dudosa mediante resolución según sea el caso.

6. **COBRANZA DUDOSA:** Controlar que la provisión de cobranza dudosa sea correspondiente a las deudas vencidas, y que se cumplan los demás requisitos.

DISPOSICIONES ESPECIFICAS.

7. **MÉTODO:** Las Unidades Orgánicas generadoras de cuentas por cobrar tributarias y no tributarias comunicarán al término de cada ejercicio, en un plazo no mayor de 20 días hábiles a la Sub Gerencia de Contabilidad los adeudos que se encuentren pendientes por cobrar vencidos y no cobrados al cierre del ejercicio, para los cuales deberá tener en cuenta deudores inubicables, deudores inexistentes, direcciones inexistentes o inubicables, deudores insolventes, deudas sin sustento técnico y legal, entre otros criterios que lleven a conocer la situación real de las cuentas por cobrar, además para el caso de las cuentas por cobrar tributarias, se deberá tener en cuenta lo dispuesto en las normas vigentes de deuda tributaria de cobranza dudosa o de recuperación onerosa.

Las Unidades Orgánicas que generen y/o administran Cuentas por Cobrar remitirán a la Sub Gerencia de Contabilidad una comunicación en la cual

	<p style="text-align: center;"> GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA </p>	<p> COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019 </p>
--	--	---

indicarán los porcentajes de Cobranza Dudosa que determinarán, luego de efectuar el estudio del grado de morosidad por cada concepto por cobrar que administre cada Unidad Orgánica y el estado de adeudo, así como por año de antigüedad; el grado de Morosidad que estará representado bajo un porcentaje escalonado relacionado al mayor número de años vencidos de los derechos de cobro. La Sub Gerencia de Contabilidad aplicará a las cuentas por cobrar vencidas al término del ejercicio y debidamente conciliadas, los porcentajes de Cobranza Dudosa, para la determinación de los importes que constituirán la provisión de Cobranza Dudosa y el tratamiento contable correspondiente.

8. **PORCENTAJE:** remitirá el porcentaje que se debe aplicar para el cálculo de la provisión de cobranza dudosa en base a la antigüedad de las cuentas por cobrar, calculando el porcentaje escalonado que se ha incrementado al mayor número de días vencidos de los derechos de cobro, los cuales son los siguientes:

ESCALA	
Ejercicio 2013 y años anteriores	: 100%
Ejercicio 2014	: 80%
Ejercicio 2015	: 60%
Ejercicio 2016	: 40%

9. **COMUNICACIÓN:** Los porcentajes de provisión establecidos en aplicación a la presente directiva se comunicarán al departamento de Contabilidad.

10. **TRATAMIENTO CONTABLE:** La reclasificación se contabilizará con cargo a las respectivas cuentas divisionarias que reflejen las cuentas de cobranza dudosa (12.01.99 Cuentas por Cobrar de Dudosa Recuperación y 12.02.99 Cuentas por Cobrar Diversas de Dudosa Recuperación), con abono a

	<p style="text-align: center;"> GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE Cuentas de Cobranza DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA </p>	<p> COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019 </p>
--	--	---

las cuentas por cobrar correspondientes, lo cual deberá efectuar el departamento de Contabilidad.

11. REGISTRO CONTABLE: El registro anual de la provisión para cuentas de dudosa cobranza, se efectuará con cargo a la cuenta que refleja las provisiones del ejercicio, de acuerdo a las siguientes cuentas:

58.01.05.01 Cuentas por cobrar.

58.01.05.02 Cuentas por cobrar diversas.

12.01.99 Cuentas por Cobrar de Dudosa Recuperación.

12.02.99 Cuentas por Cobrar Diversas de Dudosa Recuperación.

12. VERIFICACIÓN Y RECLASIFICACIÓN CONTABLES: Se efectuará en base a lo siguiente:

12.1.- En la formulación del balance de comprobación mensual se verificará los saldos de las Sub divisionarias de la cuenta 12, Cuentas por Cobrar Diversas que deben ser conciliadas y verificadas los importes pendientes de cobro según el detalle en los análisis de los contribuyentes del reporte remitido por la Gerencia de Rentas y Agencias Municipales.

12.2.- Tener en cuenta al elaborar el balance de comprobación al 31 de diciembre, como un mes normal, la determinación de los saldos de cada uno de las cuentas del balance.

12.3.- Cabe señalar que la reclasificación constituye sólo al movimiento entre las cuentas divisionarias, que sólo incide en la reclasificación de las cuentas de cobranza de dudosa recuperación.

13. DETERMINACIÓN DEL CASTIGO DE LAS CUENTAS INCOBRABLES DE PROCEDENCIA TRIBUTARA Y NO TRIBUTARIA.

	<p style="text-align: center;"> GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA </p>	<p> COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019 </p>
--	--	---

La Municipalidad Provincia de Huancabamba procederá a la determinación del castigo directo por mantener deudas con montos que no superan dos (2) Unidades Impositivas Tributaria - UIT, e indirecto por mantener deudas con montos exigibles que superen dos (2) Unidades Impositivas Tributaria – UIT vigente al momento de determinar el castigo. Debe precisarse que el castigo directo es un tratamiento contable que no significa extinción de la deuda.

14. DETERMINACIÓN DEL CASTIGO DIRECTO: Se efectuará de acuerdo a los siguientes factores concurrentes:

14.1.- Que se haya efectuado la respectiva provisión para cuentas de cobranza dudosa.

14.2.- Que se haya ejecutado la acción administrativa hasta el estado de establecer la incobrabilidad.

14.3.- Que la deuda haya permanecido impaga por un tiempo no menor de un año, contado a partir de su exigibilidad.

14.4.- Que el monto exigible por cada deuda no supere dos (2) Unidades Impositivas Tributaria – UIT vigente al momento de determinar el castigo.

15. TRATAMIENTO CONTABLE: el área de contabilidad recibe una copia del documento del castigo de la deuda y de la documentación de cobranza que sustente el registro contable directo, el mismo que se registrara con cargo a la cuenta 1209.01 cuentas por cobrar diversas y abono a las cuentas correspondientes, reclasificándolas.

	GUIA RESPECTO A LA PROVISION Y CASTIGO DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA	COD. MPH-001 VERSION- 01 FECHA: 31/08/2019
--	--	--

DISPOSICIONES FINALES

16. El responsable de área de cuentas por cobrar es responsable de realizar la provisión y el castigo de las cuentas incobrables, dentro de los dos primeros meses de iniciado el ejercicio fiscal, determinarán sus saldos por cobrar al 31 de Diciembre del año anterior, los mismos que serán remitidos al área de Contabilidad.
17. Para efectos del castigo, el control administrativo de la cobranza se hará por cada deudor
18. El responsable del área de Contabilidad comunicará ante la contaduría Pública de la Nación, todo documento correspondiente.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo N.º 01:

1. En el área de cobranzas el responsable del control de las cuentas por cobrar no realiza de manera eficiente sus actividades porque dicha área no tiene actualizado la información personal (teléfono, dirección, etc.) de los contribuyentes.
2. Tampoco se realizan conciliación de los saldos pendientes por cobrar.
3. No se envían de manera frecuente reportes o estados de cuenta a los contribuyentes.
4. No existen políticas como para el cobro de dichas cuentas por cobrar tales como notificación por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales, entre otros.
5. No se tiene un control actualizado de las cuentas incobrables, ni tampoco se cuenta con un personal idóneo que monitoree dichas cuentas. Además en la Municipalidad Provincial de Huancabamba no pone en práctica el manual de procedimientos de cobranza dudosa que se encuentra creado a nivel nacional.

De acuerdo con el objetivo N.º 02:

1. Al no tener en el área de cobranzas la información personal de los contribuyentes dificulta que el encargado de dicha área pueda realizar el correcto seguimiento de las deudas, ya que no tiene como llamar, o como ubicar al contribuyente, puesto que no presenta un control adecuado porque desconoce de las fichas de datos personales que se le debe dar a los contribuyentes para la correcta actualización de la base de datos.
2. En dicha área de cobranza no se realiza la conciliación de los saldos pendientes de las cuentas por cobrar, por lo que ocasiona que pueda existir un doble registro de alguna cuenta pendiente de cobro, o que alguna cobranza no haya sido anotada adecuadamente.

3. Al no enviar de manera frecuente los reportes o estados de cuenta a los contribuyentes se está originando que éstos desconozcan la deuda pendiente que tienen contra la Municipalidad Provincial de Huancabamba.
4. Los encargados del área de cobranzas no tienen políticas para el respectivo cobro a los contribuyentes, es decir no realizan una llamada telefónica, no notifican por escrito, ni tampoco realizan visitas personales originando que el contribuyente no tenga ninguna presión alguna para su respectivo pago.
5. Se observa que la Municipalidad Provincial de Huancabamba no se está considerando el Manual de Procedimientos de Cobranza que ya se encuentra creado, ocasionando que no se cuente con un control adecuado de las deudas pendientes de hace tiempo atrás, ni tampoco se puede llegar a realizar el castigo de dichas cuentas. Es por ello que se plantea una Guía respecto a la provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa, en cual está elaborado en base a la estructura orgánica y a las normas vigentes de la municipalidad.

De acuerdo con el objetivo N. ° 03:

Para las falencias detectadas en los componentes del control interno se propone un manual de procedimientos para el control interno del área de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, donde se encuentra detallado:

El procedimiento correspondiente para el llenado de las fichas de datos personas con el fin de que esta información sea exportada a una base de datos.

El procedimiento para el control de los formatos para la correcta conciliación de los saldos de las cuentas pendientes de cobro.

El procedimiento adecuado para el envío de manera frecuente de los reportes o estados de cuentas a los contribuyentes. Así como el uso de las políticas de cobro tales como las llamadas telefónicas, las visitas personales, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo Cadena, A. E., & Chérrez Malla, G. E. (2016). *"Evaluación del sistema de control interno al área de crédito y cobranzas de la empresa Comercial Chávez Cunalata Cía. Ltda."*. Cuenca, Ecuador.
- Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Bogota: Mc Graw-Hill.
Recuperado el 24 de Mayo de 2016
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos Conceptos de Control Interno (Informe COSO)*. Madri: Ediciones Diaz de Santos.
- Culquicondor Neira, G. (2018). *"Sistema de Control Interno para el mejoramiento de la Gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Ventura Pallets Export EIRL"*. Piura.
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con bases transacciones (segunda en GR. ed.)*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Fernandez, N., & Petit, A. (2016). *"Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso_ Municipio Maracaibo"*. Maracaibo.
- Gallardo Rován, A., Vidal Cerqueira, G. C., & Vera Castro, C. (2015). *"Sistema de Control Interno en el Área de cuentas por cobrar de la Empresa GCA SAC"*. Callao.
- Goicochea Lara, K. E. (2017). *"Control Interno en el Área de Cobranzas y su Consecuencia en la Gestión Económica de la Mucipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo - año 2017"*. Trujillo.
- Lawrence, G. (2003). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Trillas Editorial.
- Lázaro Guzmán, Y. I. (2016). *"Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa TV Cable virgen de la Puerta, Otuzco, 2016"*. Otuzco, Trujillo.

- Mantilla, S. (2011). *Control Interno Informe COSO*. Colombia: Colombia: ECOE Ediciones.
- Newton, F. (2014). *Contabilidad Superior*. Buenos Aires: La lee editorial.
- Nilyuana, & Arianna. (2016). "*Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso_ Municipio Maracaibo*". Venezuela - Maracaibo.
- Perdono Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno (Novena ed.)*. Mexico: International Thomson Editores.
- Whittington, R., & Pany, K. (2000). *Auditoria - Un enfoque integral*. Colombia: Pearson Editorial.

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 30 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2019			
	Jun.	Jul.	Ago.	Set.
Elaboración del proyecto.	X	X		
Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X		
Aprobación del proyecto por el jurado investigación		X		
Exposición del proyecto por el jurado de investigación			X	
Mejora del marco teórico y metodológico.			X	
Elaboración y validación del instrumento de recolección de información.			X	
Elaboración del consentimiento informado.			X	
Recolección de datos.			X	
Presentación de resultados.			X	
Análisis e interpretación de los resultados.				X
Redacción del informe preliminar.				X
Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación.				X
Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación.				X
Presentación de ponencia en jornadas de investigación.				X
Redacción de artículo científico.				X

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 02: PRESUPUESTO

Tabla 31 Presupuesto

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Útiles de oficina				
	hojas (mll)	5	S/.19.50	S/.97.50
	Lapiceros	48	S/.0.60	S/.28.80
	folder manila	48	S/.0.70	S/.33.60
	fastener (ciento)	1	S/.15.00	S/.15.00
	engrapador	1	S/.5.00	S/.5.00
	grapasa (mll)	5	S/.2.50	S/.12.50
	perforador	1	S/.5.00	S/.5.00
Servicios				
	Empastado	6	S/.25.00	S/.150.00
	Internet (200hrs)	200	S/.1.00	S/.200.00
	Impresiones (millar)	4500	S/.0.10	S/.450.00
	Tipecos	150	S/.0.70	S/.105.00
	Asesoramiento estadístico	1	S/.1,000.00	S/.1,000.00
	Asesoramiento ortográfico	1	S/.800.00	S/.800.00
	Asesoramiento Metodológico	1	S/.1,300.00	S/.1,300.00
Total				S/.4,202.40

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE EVALUACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o tache, o bien, una "paloma" (símbolo de verificación).

Nº	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Lleva un control de cuentas por cobrar			
2	Existe algun responsable que lleve el control de sus cuentas por cobrar			
3	Se tiene un registro de sus clientes, el cual contengan dirección, teléfono, etc			
4	Se llevan conciliaciones de los saldos a cobrar			
5	Se presentan periodicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los clientes en especial los morosos			
6	Se envían frecuentemente estados de cuenta a clientes con el objetivo de conciliar que las cuentas que aparezcan pendientes de cobro sean reconocidas por estos?			
7	Cuenta con un departamento de crédito y cobranza			
8	Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una empresa distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas			
9	Existen políticas para el cobro de las cuentas por cobrar.			
10	Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas			
11	cuentan con equipo de computo actualizado			
12	cuentan con programa de computo para el control colectivo de las cuentas por cobrar			
13	se cuenta con informes de cuentas por cobrar por antigüedad			
14	Se practican arquezos periódicos y sorpresivos			
15	Se tiene algun control de las cuentas incobrables			
16	Se cuenta con un procedimiento para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación			
17	se cuenta con personal idoneo para la supervision y seguimiento de las cuentas por cobrar			

ANEXO 04: AUTORIZACIONES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARTA N° 001-2019-ULADECH/A-MMVR

SULLANA 20 DE JULIO DEL 2019

SR.
ISMAEL HUAYAMA NEIRA
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez solicitarle que se me brinde las facilidades en su área, con la finalidad de llevar a cabo la investigación científica denominada "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA EN EL AÑO 2019" con la siguiente información:

1. Desarrollo de cuestionario
2. Balances anuales del 2017 y 2018
3. Y todo lo que sea necesario para poder realizar mi investigación

Estaré muy agradecida por su participación, transparencia y veracidad en la mencionada investigación.



20 JUL. 2019


Bach. En Ciencias Contables y Financieras
Mariela Marina Valiente Reyes
45809553