



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN EL GRIFO DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY -
TACNA, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:
BR. MACEDONIO FERNÁNDEZ QUISPE

ASESOR:
MGR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA - PERÚ
2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros
PRESIDENTE

Mgtr. Edgar Washington Palaco Charaja
MIEMBRO

C.P.C. Frank Efraín Blanco Mamani
MIEMBRO

Mgtr. Indalecio Huaranca Quino
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi soporte de mi vida quien me guía a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi querida y amada familia por su apoyo moral y espiritual, que de una y otra forma estuvieron a mi lado apoyándome y así lograr alcanzar mi meta.

A mi Tutor y asesor Mgtr Indalecio Huaranca Quino por la orientación y ayuda que me brindo para la realización de la presente tesis.

DEDICATORIA

A mis queridas hijas Janett Isabel,
Fiorella Katia y mi esposa Senobia
por creer en mí, apoyarme en todos
los sentidos.

En especial a mi amada nieta
Luciana Isabel por ser luz de mi vida,
que Dios me dio para mi entusiasmo
y progreso.

A mis amigos Fernando Palomino,
Luis M y Juan Jesús F, por su apoyo
en cada momento de mi formación
profesional y mi familia entera por
darme fortaleza en toda mi vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo Describir la caracterización del Control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay Tacna, 2018; cuya población y muestra fueron los trabajadores del grifo, la investigación es de diseño no experimental descriptivo transversal, utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario aplicado a cada trabajador basado en preguntas cerradas, mostrando los siguientes resultado Las cuentas por cobrar del grifo municipal en su mayor porcentaje son de la propia municipalidad seguido por terceros, cabe señalar que existe un índice alta de morosidad, de parte de la municipalidad, por un mal procedimiento de otorgar crédito ocasionado por los mismos ejecutivos, gerentes, administradores y personal administrativo de ventas y crédito, cuya situación laboral es manejada políticamente, no cuentan con un contrato de trabajo asegurando un tiempo de trabajo y el control de la administración hechas al Administrador y Asistente Administrativo los cuales proporcionaron informaciones relevantes para entender el manejo y cumplimiento de un control interno y la gestión de cuentas por cobrar en el Grifo de la Municipalidad de Pocollay Provincia de Tacna. En el transcurso de la investigación se pudo descubrir la existencia de insuficiencias en el control interno y en las cuentas por cobrar había alta morosidad de la propia municipalidad, no cuenta con una contabilidad interna. Se concluye que el grifo municipal no tiene un control interno establecido, se propone implementar la contabilidad interna y una política de acciones para las cuentas por cobrar eficientes

Palabra clave: Control interno, Cuentas por Cobrar

ABSTRACT

The objective of this research work is to describe the characterization of internal control in the management of accounts receivable in the tap of the District Municipality of Pocollay Tacna, 2018; whose population and sample were the tap workers, the research is of a non-experimental descriptive cross-sectional design, using as a technique the survey and instrument the questionnaire applied to each worker based on 20 closed questions, showing the following results Accounts receivable from the municipal tap in its largest percentage are the municipality itself followed by third parties, it should be noted that there is a high delinquency rate, on behalf of the municipality, for a bad procedure of granting credit caused by the same executives, managers, administrators and sales administrative personnel and credit, whose labor situation is handled politically, do not have a work contract ensuring a time of work and control of the administration made to the Administrator and Administrative Assistant who provided relevant information to understand the management and compliance of an internal control and account management s to be charged in the Tap of the Municipality of Pocollay Province of Tacna. In the course of the investigation it was possible to discover the existence of insufficiencies in the internal control and in the accounts receivable there was high delinquency of the municipality itself, it does not have an internal accounting. It is concluded that the municipal tap has no established internal control, it is proposed to implement internal accounting and an action policy for efficient accounts receivable.

Keyword: Internal control, Accounts Receivable

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.2.1 Teoría del control interno en el sector publico	13
2.2.2 Teoría de cuentas por cobrar	15
2.2.3 Cuentas por cobrar provenientes de la venta de bienes y servicios.....	16
2.2.4 Componentes de la gestión de cuentas por cobrar.....	19
2.2.6 Grifo Municipal	23
2.3 Marco Conceptual	25
2.3.1 El Control Interno:.....	25
2.3.2. Cuentas por Cobrar.....	29
III. METODOLOGIA	30
3.1. Diseño de la Investigacion	30
3.2. Población y Muestra.....	30

3.2.1. Población	30
3.2.2. Muestra	30
3.3. Definición y Operación de Variables	31
3.4. Técnicas e Instrumentos	33
3.4.1. Técnicas	33
3.4.2. Instrumentos	33
3.5. Plan de Análisis	34
3.6 Matriz de Consistencia	42
3.7 Principios Éticos	43
IV. RESULTADOS	44
4.1. Resultados	44
4.2. Análisis De Resultados	57
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Conclusiones	62
5.2. Recomendaciones	64
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	66
6.1 Referencias Bibliográficas	67
6.2 Anexos	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1¿Cuenta con la implementación del control interno en la Municipalidad Distrital de Pocollay?.....	44
Tabla 2¿Hace visitas de inspección al grifo municipal?.....	44
Tabla 3¿Solicita información de las cuentas x cobrar del grifo municipal?.....	45
Tabla 4¿Usted autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?	45
Tabla 5¿Interviene el control interno de la Municipalidad Distrital de Pocollay en el grifo municipal?.....	46
Tabla 6¿Evalúa y autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?	46
Tabla 7¿controla las cuentas por cobrar?.....	47
Tabla 8¿Se informa a Gerencia Municipal acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	47
Tabla 9¿Tiene contabilidad propia el grifo municipal?	48
Tabla 10¿ Emite comprobantes de pago?	48
Tabla 11¿Existe el control interno en las cuentas por cobrar según ley	49
Tabla 12¿ lleva registrós contables el grifo municipal?	49
Tabla 13¿Hace trámite logístico en la oficina central?.....	50
Tabla 14¿está encargado del control interno?.....	50
Tabla 15¿Usted se encarga de las cuentas por cobrar del grifo municipal?	51
Tabla 16¿sus funciones son hacer las compras al proveedor, recepción del pedido, recepción del total de las ventas al contado y crédito, hacer los depósitos bancarios ?	51

Tabla 17	¿Está usted encargado de las cobranzas del grifo municipal?	52
Tabla 18	¿Hay control interno en las cuentas por cobrar en el grifo municipal?	52
Tabla 19	¿Tienen capacitación especializada de venta de combustible?.....	53
Tabla 20	¿Tienen capacitación especializada de venta de combustible?.....	53
Tabla 21	¿autoriza el crédito al cliente?	54
Tabla 22	¿cierran el grifo algunos días?	54
Tabla 23	¿Hay seguridad ciudadana en el grifo municipal?	55
Tabla 24	¿Cumple su función en el grifo municipal?	55
Tabla 25	¿emites boletas y/o factura por la venta de combustible a la municipalidad?	56

I. INTRODUCCION

El informe de investigación titulado CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR EN EL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY-TACNA 2018. El presente trabajo tiene como fin dar a conocer que el control interno es indispensable en las acciones de cuentas por cobrar dentro de la empresa y así detectar irregularidades, errores y fraudes en la ejecución de los objetivos, para luego tener una información sea cierta y precisa para la toma de decisiones por los responsables de la administración. El trabajo en las cuentas por cobrar es una de las labores muy importantes en toda la empresa comerciales, son las acciones realizadas para el retorno de la liquidez por la mercadería vendida al crédito. Toda laboriosidad comercial empresarial de bienes y servicios se debe manejar bajo normas y políticas de control interno que orientan a la optimización de las cuentas por cobrar. Sin embargo, la verdad de las cobranzas es distinta, pues al tiempo de crédito otorgado los clientes no cumplen con el compromiso de pago en el plazo indicado por motivos que no se ajusta a la realidad, luego se convierte en una cobranza dudosa y perjudica a los objetivos de la empresa.

Es de mucha importancia que todo el personal de la administración de la empresa tenga conocimiento del control interno de las cuentas por cobrar para prevenir que las cobranzas sean incobrables y el personal encargado sea eficiente y el efectivo recaudado diariamente conste en la cuenta bancaria de la empresa.

El Grifo de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, tiene la dedicación exclusiva de venta (al por menor) de combustibles, el cual se encuentra ubicada en la avenida Jorge Basadre Grohmann esquina con avenida los Ángeles s/n en el Distrito de Pocollay Provincia de Tacna, se encuentra en una situación económica y financiera no favorable, debido que su formas de cobranzas presenta deficiencias en sus procedimientos y técnicas operacionales, desarrollando de esta manera una gestión que no le permite alcanzar su objetivo. Estas insuficiencias halladas en el área de las cobranzas, proceden de las cuentas por cobrar de la propia municipalidad mayormente, pues éstas no reciben la importancia adecuada donde se evidencia en un alto índice de morosidad que presenta en sus cuentas por cobrar.

Por lo expuesto, me planteo el siguiente enunciado de la investigación ¿cual será la caracterización del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.**Para dar respuesta al enunciado de la investigación considera el siguiente objetivo general:** Describir la caracterización del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna, 2018.

Para conseguir el objetivo general, hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

Describir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al gerente municipal del Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna, 2018.

Describir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al Administrador del Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna, 2018.

Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al contador del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.

Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al asistente contable del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.

Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al asistente administrativo del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.

Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al vendedores del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.

Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al vendedor exclusivo del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.

El presente trabajo de investigación se justifica: Porque permite describir que el control interno interviene en la gestión de cuentas por cobrar en Grifo de la Municipalidad de Pocollay – Tacna, 2018; es decir la investigación nos permite explicar cómo se está desarrollando el control de las cuentas por cobrar y los procedimientos aplicados por parte del área de cobranzas del grifo municipal, en tal sentido servirá para que el Gerente Municipal, Gerencia de Administración y el personal encargado de ventas y cobranzas vean al control interno de las cuentas por cobrar como una herramienta y soporte de gestión orientada a promover la eficiencia, y eficacia en sus operaciones encaminadas hacia el logro de metas y objetivos. Finalmente, esta investigación permitirá que los futuros investigadores académicos de la escuela de contabilidad y afines como información complementaria a su formación profesional y también como fuente de consulta para el público en general.

Para su mejor entendimiento el presente informe de investigación se presenta en cinco partes que son:

- I. Introducción:** Presenta una introducción general de este trabajo de investigación, así como el enunciado del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.
- II. Revisión de literatura:** Comprende los antecedentes el marco teórico y conceptual.
- III. Metodología:** Se menciona la metodología que comprende el diseño de la investigación, determinación de población y muestra, así como las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos.
- IV. Resultados:** Se encuentran y analizan los resultados del trabajo de campo.
- V. Conclusiones:** Se redactan las conclusiones de la investigación y se adicionan las referencias bibliográficas y los anexos que sustentaran los resultados de la investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

En el presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por un investigador, en cualquier ciudad y país del mundo menos Perú, sobre la variable o variables, unidades de análisis de una investigación.

Fernández, (2009). En su investigación realizada sobre el “Control Interno de las Cuentas por Cobrar aplicados en las empresas de construcción de industria petrolera en el Municipio Maracaibo”. El objetivo principal de esta investigación fue determinar los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar aplicados en las empresas de construcción de la industria petrolera en el Municipio Maracaibo. El tipo de investigación fue descriptiva de campo, aplicada; el diseño fue no experimental transaccional descriptivo. Las unidades informantes estuvieron conformadas por 15 personas del área de administración, finanzas y auditoría de estas organizaciones. Se diseñó un instrumento tipo cuestionario de 57 ítems, el cual fue validado por cinco expertos en el área, los niveles de confiabilidad se determinaron a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor 0.91. A través de los resultados obtenidos se pudo identificar los procedimientos administrativos y contables de control interno aplicados por estas empresas a sus cuentas por cobrar; concluyendo que estas no le dan adecuada oportunidad y cumplimiento desde el punto de vista administrativo y contable a los procedimientos del control interno existente, ya que no se dispone de un seguimiento y evaluación periódica a su ejecución.

Salazar, (2015). En esta tesis denominado “El Sistema de Control Interno en el

Ciclo de Cuentas por cobrar, Hospital San Gabriel, La Paz, Bolivia”. Su objetivo principal fue demostrar los potenciales de riesgo y deficiencias del Sistema de Control Interno en el departamento de contabilidad respecto a las cuentas por cobrar por la prestación de 16 servicios a diferentes instituciones. Esta investigación fue de tipo descriptiva a nivel documental. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: la observación, encuesta y cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: Las falencias en los procedimientos se están subsanando de acuerdo a las necesidades institucionales, siendo que el sistema está cerrado a modificaciones, la implementación del sistema ha logrado la recuperación de las cuentas por cobrar en un 10% en la primera gestión de su implementación, por lo cual se espera recuperar la inversión realizada en 3 años. La recuperación de las cuentas por cobrar, representa una parte del pasivo de la institución siendo el sistema un primer paso para la adecuada administración y manejo de la cartera de clientes que cuenta la institución. Existiendo mayores informes que el sistema puede emitir de acuerdo al área que lo requiera, ya que durante el proceso se habilitaron ventanas y links de acuerdo a las sugerencias de las áreas involucradas. En este punto se elabora el informe esto debido a las limitaciones que se han establecido, este informe se prepara para obtener sugerencias y mejorar el mismo al exponer las deficiencias determinadas en el proceso, el mismo que se trabaja en coordinación con el directorio y la parte administrativa. Atendiendo a las conclusiones tenemos: alguna de sus áreas no se encontraba cumpliendo con sus tareas, lo cual ocasiono inadecuado respaldo de la documentación. La falta de coordinación entre las áreas de la institución ha causado también errores en los procedimientos que ya por sí mismo eran deficientes. Además, se actualizó las computadoras del personal que se involucraría en el proceso y se

adquirió un equipo especializado para realizar el back up de la información.

Mamani, (2016). En su tesis “Describir la Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas de Transporte del Perú y de la Empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016”, Tesis de grado Universidad los Ángeles, Chimbote.

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa de transportes del Perú, y de la empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016. Respecto al objetivo 1: Los autores nacionales pertinentes y adecuados con nuestra variable, coinciden que la mayoría de las empresas de transportes en el Perú no cuentan con un sistema de control interno, lo que ocasiona que no pueden operar eficientemente en sus operaciones administrativas y en todo proceso, los autores mencionan que al realizarse un sistema o procedimiento de control interno, estas mejoran de manera favorable, evidenciando la disminución de falencias. Respecto al Objetivo 2: La empresa dedicada al rubro de transportes de carga R&S Contratistas Generales, no cuenta con un sistema de control interno, aplicado el cuestionario pertinente al gerente de la empresa se conoció que tampoco aplica los componentes de control interno (actividades de control, información, comunicación, supervisión y evaluación de riesgos) evidenciándose falencias en sus operaciones cotidianas, como no sabe de la existencia de los riesgos externos, tampoco hay una fluida comunicación ni información entre el personal y la gerencia, puesto que no realiza supervisiones frecuentes.

Dávila, (2016). La investigación titulada “Cuentas por Cobrar y Liquidez de la Empresa Creaciones Nieves S.A.C. del Distrito de la Victoria – Lima, 2016”. El presente investigación tuvo como finalidad el estudio de las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Creaciones Nieves S.A.C. del Distrito de la Victoria durante el periodo 2016, utilizando como técnica descriptiva mediante el censo mediante un cuestionario que contiene 50 preguntas, 25 preguntas para primera variable y del mismo modo 25 preguntas por la segunda variable, que fue el instrumento para conocer el punto de vista de cada trabajador de la empresa, se utilizó una muestra de 25 colaboradores específicamente del área de administración y contabilidad siendo el objeto general establecer la relación entre las variables mencionadas y también las dimensiones relacionadas a las variables que fueron medidas mediante el sistema o programa estadístico SPSS 22.0 mediante los resultados por el alfa de Cron Bach que permite la confiabilidad de la tesis la prueba de normalidad de las hipótesis que nos permite afirmar y aceptar la hipótesis del investigador mediante los gráficos de barra por cada pregunta elaborada, tablas de frecuencia y tablas cruzadas las cuales nos permitieron llegar a conclusión y recomendaciones para la mejora de la empresa Creaciones Nieves S.A.C. siendo el tipo de investigación básica pura cuyo nivel es descriptivo de correlación además el diseño es no experimental y de corte transversal.

Pinillos & Tejada, (2014). En esta investigación denominado: “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las cuentas por cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A”, realizado en la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo general fue: mostrar que el diseño e implementación del sistema de control interno mejorara la gestión de las cuentas por cobrar de la clínica Santa Clara llegando

a la siguiente conclusión: como efecto del diagnóstico realizado a la área de cuentas por cobrar se compruebo que se aplican de manera incorrecta los procedimientos pre establecidos, hay una mala segregación y omisión de funciones en la gestión de las cuentas por cobrar, se diseñó y aplicó un sistema del control interno para el área de cuentas por cobrar con el funcionamiento y responsabilidades del área, por lo tanto esto influye positivamente en la preparación tanto en los registros de contabilidad como de los estados financieros de la empresa, los que tratara que los procesos sean más eficientes y óptimos, se valoró si el sistema de control interno de cuentas por cobrar implementado es positivo en relación con la gestión financiera de la empresa en estudio ya que han separado de manera correcta el sistema de control y lineamientos propuestos para las funciones que realizan las personas que ejecutan en el proceso de control y cobranza a clientes.

Acosta (2016). En su tesis de investigación titulada “El control Interno y su Influencias en las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa GMV Trading S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2016”, Lima. En esta investigación, su objetivo principal fue evaluar las cuentas por cobrar comerciales fijando las responsabilidades pertinentes de los créditos otorgados a los clientes para poder mejorar y establecer procedimientos, políticas de cobranzas. Esta investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental. Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: La observación, entrevista y guía de observaciones. Se obtuvo siguientes resultados: Se ha hecho análisis exhaustivo de las deudas por cobrar comerciales de la empresa, considerando a las facturas mayores a 180 días deben ser provisionadas como incobrables y agotarse todas las medidas para poder ser castigadas de acuerdo a la

Sunat. Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad de deudor tributario mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de 12 meses desde la fecha de vencimiento de las obligaciones sin que ésta hay sido satisfecha. Atendiendo a las conclusiones tenemos: la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones ya que el Gerente General realiza las cobranzas y no realiza el seguimiento y análisis de las cuentas por cobrar comerciales y del comportamiento del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones. Los estados financieros de la empresa no muestran razonablemente el saldo de las cuentas por cobrar comerciales y el resultado de los ejercicios anteriores, ya que no se han efectuado las provisiones de cobranza dudosa y de los castigos de los incobrables.

Cahuapaza, (2016). “El Sistema de Control Interno y su Influencia en el Área de Logística de Municipalidad Distrital de Pocollay, 2014”. El presente trabajo de investigación pretende evaluar y profundizar la formación sobre el Sistema de Control Interno y su influencia en el área de logística, para tener una visión y objetivos más claros de la entidad, así también prevenir de cierta forma riesgos innecesarios hacia la entidad, permitiendo su correcta funcionalidad en las municipalidades, lo que no se realiza en forma correcta y responsable en el sistema de control interno, lo cual dificulta la fluidez del trabajo administrativo en el área logística. El presente tuvo como objetivo determinar el objetivo determinar si el sistema de control interno influye en

el área de Logística de la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2014. Para el trabajo de campo se tomó una muestra por conveniencia de 14 servidores administrativos y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pocollay, arribando a las siguientes conclusiones: El ambiente de control influye poco significativamente en el área Logística, lo que expresa 50% del total de encuestados en la Municipalidad Distrital de Pocollay. La actividad de control gerencial influye poco significativamente en el área de logística, esto implica el 50% del total de los encuestados en la Municipalidad Distrital de Pocollay. La información y la comunicación influyen poco significativamente en el área de logística, en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2014. Indicando 35.71% de los encuestados, y el 35.71% manifiestan medianamente significativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2014. La supervisión influye poco significativamente en el área de logística, llegando al 42,86% del total de los encuestados en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2014. El estudio realizado servirá de base para que los investigadores universitarios y no universitarios continúen profundizando el tema, como fundamentos de propuestas para la mejora de pronunciamiento más objetivos y consistentes.

Gallegos, (2013). En su tesis “Control Interno Corporativo, en la Administración de Transportes Terrestre de Pasajeros a nivel nacional e internacional caso: Empresa de Transportes Flores Hnos S.R.L. en el periodo 2010 – 2011”. La presente investigación, tiene como objetivo proponer implantar Un Control Interno Corporativo, en la administración de transporte terrestre de pasajeros de la empresa Flores Hnos S.R.L. para contribuir en mejorar la actual tarea, con un control físico de las recaudación del efectivo y equivalente de efectivo; que se realizan en forma diaria

en los diferentes terminales terrestres de vehículos y oficinas ubicadas a lo largo de la carretera panamericana para la venta de pasajes y cobro por transporte de carga y entrega de encomiendas a domicilio a lo largo del territorio nacional, además teniendo en cuenta el entorno cambiante del mercado de los transportistas altamente competitivo y globalizado, aparte de los riesgos como accidentes de tránsito, con daños personales y materiales que constituyen una amenaza en potencia en la actividad del sistema de transportes terrestre, para su efecto de urgencia necesitan adoptar módulos eficientes de un control interno corporativo, frente a estos la metodología de estudio son de características descriptivas, explicativas y correlacionales, premisas que deben permitir, sustentar con capacidad las bases teóricas, normas y políticas de control interno, con herramientas efectivas y oportunas. Por otra parte, los resultados indican

Al diagnosticar el procedimiento poco adecuado de control interno corporativo, puede influir en la economía de la administración de los servicios de transporte al no lograr un adecuado desarrollo sostenido, debe generara rentabilidad baja.

Hinojosa, (2012). En su investigación “El Control Interno y su Influencia en la presentación de la información Financiera del CAFAE de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2012”. Tuvo como objetivo determinar si el control interno influye en la presentación de la información financiera del CAFAE de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2012. El estudio partió de la hipótesis: El control interno influye en forma significativa en la presentación de la información financiera del CAFAE de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2012. Para el trabajo de campo, se trabajó con toda la población, siendo un total de 40 servidores y/o funcionarios de las áreas de planificación,

patrimonio, contabilidad, tesorería, recursos humanos y abastecimiento de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Como conclusión general del estudio se encontró que el control influye significativamente en la presentación de los informes financiera del CAFAE de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2012. El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores continúen profundizando el tema, como fundamento de propuestas para la mejora de pronunciamiento más objetivos y consistentes.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría del control interno en el sector público

Según **Leiva, (2014)** El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contenido de sus características específicas en comparación con las instituciones privadas; es decir, tomando en cuenta: a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer una comparación entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia. Las entidades públicas requieren del cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializadas). En éstas, se reglamenta la gestión de la entidad y la forma de operar. Los ejemplos incluyen la ley de presupuesto, los tratados internacionales, la ley general de contratación pública, las leyes sobre la administración y gestión pública, la ley de contabilidad, la ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, las

regulaciones sobre el manejo de los impuestos y las acciones que eviten el fraude y la corrupción. Como se vio en el capítulo anterior, el Control Interno da una seguridad razonable no absoluta respecto a que se obtengan los objetivos de la entidad, esto debido a que un sistema de Control Interno eficiente, no importa cuán bien se haya diseñado o si está operando el sistema de gestión de riesgos, no puede suministrar a la administración pública una seguridad absoluta respecto al logro de sus objetivos. Además, los factores externos fuera de control de una entidad, como el factor político pueden impactar la capacidad de alcanzar los objetivos.

Marco normativo de referencia del Control Interno Normativa Contenido
Constitución Política del Perú Establece que la Contraloría General de la República es el órgano superior del Sistema Nacional de Control, que supervisa la legalidad de la ejecución del presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la CGR (Ley N° 27785) establece el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control (SNC) y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho sistema; conceptualiza las definiciones del SNC. Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716) Establece definiciones generales y competencias de los elementos que participan en el Control Interno gubernamental. Norma de Control Interno (RC N° 320-2006-CG) Precisa la estructura de Control Interno como el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas que posee una institución para ofrecer una garantía razonable de que se cumplen sus objetivos. Asume el enfoque COSO como marco conceptual. Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las

entidades del Estado (RC N° 458-2008-CG) Provee lineamientos, herramientas y métodos para la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno establecido en las Normas de Control Interno. Ejercicio del Control Preventivo por la CGR y OCI (RC N° 119-2012-CG) Dispone que el SNC priorice las labores de control preventivo que tienen la finalidad de identificar y administrar los riesgos por parte del titular de la entidad, contribuyendo en forma efectiva y oportuna, desde la función de control, al logro de los objetivos nacionales. Ley N° 29743 que modifica el artículo 10 de la ley N° 28716 Precisa que el marco normativo y la normativa técnica de control que emite la CGR en el proceso de implantación del sistema de Control Interno toma en cuenta la naturaleza de las funciones de las entidades, los proyectos de inversión, las actividades y los programas sociales que éstas administran.

2.2.2 Teoría de cuentas por cobrar

Según, **Guajardo (2012)**, las cuentas por cobrar resultan de las ventas efectuadas a crédito a clientes que adquieren bienes o servicios que las empresas ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos sus empleados. Toda empresa para tener el rubro de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y para poder tener una producción debe tener activos corrientes.

Por otro lado, **Soriano (2010)**, describe que toda empresa para poder tener movimiento, crecimiento en el mercado económico, obtener rentabilidad, debe realizar transacciones de compra y venta de mercaderías para negocio o para satisfacer el mercado social, y obtener liquidez inmediata, es decir debe tener efectivo. Se define

como efectivo a la disponibilidad inmediata en las cuentas caja, cuenta corriente y valor inmediatos.

Se dice que los clientes son parte principal de una empresa, ellos son quienes hacen que el negocio sea prospero en el mundo económico. Si no se busca clientes, el negocio no alcanzará los objetivos económicos planeados y será inevitable la quiebra del negocio.

También, **Guajardo (2012)**, indica que los clientes representan ventas que originan facturas que están pendientes de cobros por las ventas o por prestación de servicios, estas son las actividades permanentes que realiza una empresa comercial en el mundo de negocios.

Además, **Herz (2015)**, menciona que las cuentas por cobrar se derivan de las ventas y cobros a terceras personas como consecuencia de las ventas de bienes o servicios que realice la empresa comercial. De las transacciones comerciales, se generan cuentas por cobrar en la empresa, si las operaciones son realizadas a crédito, la empresa tiene la obligatoriedad de realizar la gestión de cobro muy posible que sea en efectivo, que será un gran beneficio que ayudara al negocio proporcionando rentabilidad.

2.2.3 Cuentas por cobrar provenientes de la venta de bienes y servicios

Según **Noriega (2013)** son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una

factura por parte del cliente.

a) Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a créditos

De acuerdo a **Noriega (2013)**, se les denomina “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la organización, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses. En aquellas organizaciones donde el ciclo normal de operaciones sea superior un año, pueden incluirse dentro del activo circulante aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepasen ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo.

b) Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito

Se refiere a derechos por cobrar que la organización posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos. Este tipo de cuentas por cobrar deberá aparecer clasificadas en el balance general el grupo de activos circulantes, siempre que se esperen dentro del ciclo normal de operaciones de la organización, el cual, como se ha comentado generalmente es de doce meses. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las originan, las cuentas por cobrar no provenientes de las ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas en dos grupos: cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo, cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

Según **González y Vera (2003)**, las concesiones de crédito deben seguir una directriz que identifique los términos y normas de crédito.

Los términos del crédito son las condiciones que norman las ventas a crédito; comprende el periodo de crédito y el descuento por pronto pago.

El periodo de crédito es el plazo de tiempo que dispone el cliente para pagar la factura a crédito, antes de caer en mora. Ejemplos: n/30, n/60, n/90. En el caso de n/30 indica que el monto neto de la factura debe ser cancelada en un plazo máximo de 30 días para no caer en mora.

El descuento por pronto pago es una opción que se le da al cliente de concederle un porcentaje de descuento si cancela en una fecha, establecida por la organización, anterior al periodo de crédito. Ejemplo: 1,5/8 se interpreta que se le concede al cliente un descuento del 1,5% si cancela dentro de los ocho días siguientes al recibo de la factura. Los términos y estándares de crédito permiten tomar mejores decisiones de crédito. No obstante, los procedimientos pueden ser para algunas organizaciones más sofisticadas que en otras; por ejemplo, una organización podría ampliar los análisis para otorgar créditos, determinando probabilidades estadísticas de que el cliente incumpla el pago.

(Gitman, 2003). De otro lado, si se elevan los descuentos por pronto pago, lo más probable es que aumenten las ventas (puesto que la adopción de esta política tiene efectos similares a la de una disminución del precio), como también se esperaría una reducción en el periodo de cobro, en la inversión promedio en cuentas por cobrar, en la financiación requerida para esta inversión, en las deudas de difícil recaudo, en los valores recaudados (comparado con lo que supuestamente, se esperaría recibir, sino se

incrementara los descuentos por pronto pago). Para evaluar la conveniencia de modificar, o no, el periodo de crédito y/o los descuentos por pronto pago es necesario comparar los ingresos marginales (IM) y los costos marginales (CM) originados por esta nueva decisión; si $IM > CM$ se debe efectuar la modificación en la política de crédito.

2.2.4 Componentes de la gestión de cuentas por cobrar

a) Políticas de cuentas por cobrar

Según **Coopers y Lybrand (2002)**, las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control; se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

Por otro lado, **Coopers y Lybrand, (2002)** nos dice que las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido.

Sobre políticas, **Aranda & Sangoloquí, (2010)** explica: existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. Una política y procedimiento de cobranza hace referencia al patrón estándar de

cobranzas que ha diseñado para la gestión y control de la cartera vencida, pudiendo utilizar de forma progresiva los siguientes mecanismos:

- Envío de cartas recordatorias de la deuda vencida; las primeras más diplomáticas, las últimas más exigentes.
- Reforzar con llamadas telefónicas periódicas.
- Visita personal a la oficina de tesorería del cliente.
- Acudir al departamento jurídico de la organización.
- Enviar la cuenta a una agencia de cobranza externa
- Iniciar acciones jurídicas.

b) Control de procedimientos de cuentas por cobrar

Según Noriega, J. (2011) los controles operativos son:

b.1 Procedimiento de cobranza.

Son todas las acciones o secuencias que el contribuyente realiza, con el fin de lograr que los clientes paguen sus deudas en su debida oportunidad, para efectivizar el flujo de caja.

Una vez vencido el plazo.

Cuando el cliente acordó en acercarse a las oficinas a realizar el pago, se encarga a una secretaria que realice una llamada al cliente solicitando el pago de la cuenta.

Cuando el cliente solicitó que el cobro se realice en su oficina, se envía al cobrador con los documentos, y sello de firma autorizada para el cobro.

Manejo de una cuenta en mora.

Generalmente se insiste con llamadas telefónicas o visitas del cobrador al domicilio o lugar de trabajo del cliente hasta 3 meses (según el historial de la Organización), después de vencido el plazo del crédito, y en caso de no obtener resultados, se pasa

la cuenta a un abogado, quien con 3 notificaciones le hace saber al cliente que se están dando procedimientos legales para realizar el cobro. La cuenta queda en manos del abogado hasta que se dé solución.

b.2 Controles de procedimientos de crédito

Todos los gerentes deben participar en la función del control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades tienen un desempeño adecuado sino hasta que evalúan qué actividades se han llevado a cabo y comparan el desempeño real con la norma deseada. Por lo antes referido, el control operativo de los procedimientos de crédito es la supervisión de las actividades de otorgamiento de crédito por la venta de bienes y servicios, con la finalidad de que se cumpla con lo programado

b.3. Controles operativos de cobranza

Un sistema de control eficaz asegura que las actividades se complementan de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización. El criterio que determina la eficacia de un sistema de control es que tanto facilita el logro de los objetivos. Cuanto más ayude a los gerentes a lograr los objetivos de su organización, mejor será el sistema de control. Por tanto, el control operativo de cobranza refiere actividades de cobranza por la venta de bienes y servicios, con la finalidad de que se cumpla con lo programado.

c) Técnicas de Cuentas por Cobrar

Para Aranda y Sangoloqui (2010) es dependiendo de cada organización, se seguirán distintos pasos o técnicas para la recuperación de cartera vencida. Aquí presentamos tres fases que indican un procedimiento general a seguir hacer efectivas las cuentas por cobrar.

c.1 Fase de Recordatorio:

Los métodos recordatorios cumplirán con los siguientes objetivos:

1. Que el cliente recuerde que tiene vencido el pago.
2. Lograr que el cliente se acerque a cancelar lo más pronto posible.
3. Emitir documentos de cobranza notarial.

En muchas organizaciones ya sean de operación bancaria o comercial, que tienen un mayor porcentaje de cartera, se manejan con el envío de Estados de Cuenta mensuales que detallan los valores que adeuda el cliente por conceptos de: compras, cargos financieros, o abonos que haya realizado independiente del modelo del estado de cuenta que maneje una organización, no se puede olvidar su objetivo principal: el recordar al cliente que tiene la cuenta pendiente, además que le ayudará a verificar los movimientos a la fecha del corte del documento.

Este método debe complementarse con el manejo de un sistema que respalde la información que se refleja en el Estado, así evitará que se obvien repitan los registros y también que se incurran en mayores gastos de ventas.

Otro medio de recordatorio, aunque impersonal y moderno es la utilización de correo electrónico, en el cual se le indicará el concepto de la deuda, pudiendo enviar una copia de la factura vencida, y resaltar las condiciones en que se realizó la venta.

Un tercer método recordatorio es la llamada telefónica y el envío de cartas en las cuales se le informará al cliente que no ha cumplido con su pago o abono, habiendo ya pasado la fecha de vencimiento.

c.2. Fase de Insistencia:

En esta etapa, en caso de no haber obtenido resultado alguno con la etapa de recordatorio, se podrá aplicar los mismos métodos de la primera etapa, con la

diferencia que éstos llevarán un tono más enérgico o agresivo, y serán con mayor frecuencia, a intervalos cortos de tiempo.

También se recomienda la entrevista personal con los deudores por la persona encargada o “cobrador”, o también están los agentes de ventas, quienes, en su afán de colocar mayores pedidos, estimularán al cliente para que cancele su deuda.

2.2.6 Grifo Municipal

DATOS GENERALES: GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY –TACNA.

Numero de RUC: 20147796987

Fecha de creación: octubre del 2001

Actividad económica: Venta de combustibles al por menor para vehículos automotores en general.

Inicio de actividades: 30 de octubre del 2001.

Representante legal: ALCALDE Sr. Luis Ayca Cuadros.

Gerente Municipal: Lic. Reynaldo Vega Flores

Administrador del Grifo Municipal: CPC John Williams Yaco Quispe

Contador del Grifo Municipal: CPC Hugo Chambilla Apaza.

Asistente Contable Cuentas por cobrar: Técnico Jean Carlos Moreno Flores

Principal proveedor de combustible: PETROPERU SA

Domicilio Fiscal: Esquina Av. Jorge Basadre Grohmann Con Av. Los Ángeles, Distrito de Pocollay – Tacna.**El Grifo de la Municipalidad del Distrito de Pocollay – Tacna:**

Es el Órgano desconcentrado, responsable del desarrollo de las actividades relacionadas con la provisión y comercialización de combustibles a terceros y a la propia Municipalidad. Así como velar por el mantenimiento y conservación de los equipos e instalaciones asignadas. Depende de la Gerencia Municipal. Funciones que corresponde a la administración y los trabajadores del Grifo Municipal son las siguientes:

- a) Planificar y ejecutar las acciones referentes al Abastecimiento de los combustibles y aditivos ofertados por el Grifo Municipal.
- b) Programar y llevar a cabo las acciones referidas al Expendio de los combustibles y aditivos del Grifo Municipal.
- c) Implementar, cumplir y supervisar las acciones referidas a las normas sobre Seguridad Industrial de todas las actividades sobre el tratamiento de combustibles y aditivos del Grifo Municipal.
- d) Implementar y ejecutar las acciones referentes a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo en el desarrollo de sus actividades.
- e) Ejecutar las acciones de cobranza, control, custodia y depósito de los ingresos en efectivo por el expendio de combustible y aditivos del Grifo Municipal.
- f) Gestionar e informar a la subgerencia de tesorería y logística sobre los ingresos por las ventas al crédito, para el proceso de cobranza efectiva.
- g) Coordinar y gestionar el mantenimiento de las instalaciones del Grifo Municipal.

- h) Proponer políticas y estrategias para el incremento de la recaudación y la mejora del funcionamiento del Grifo Municipal.
- i) Elaborar y presentar ante las instituciones fiscalizadoras el informe y estadísticas que correspondan, según el marco normativo.
- j) Elaborar e implementar el plan de contingencia y plan de seguridad de acuerdo a la normatividad vigente para la remisión al organismo rector OSINERGMIN.
- k) Elaborar el informe anual ambiental y declaración jurada de cumplimiento de las normas establecidas por el OSINERGMIN.
- l) Elaborar un balance financiero y presupuestal mensual y anual de la gestión del grifo municipal.
- m) Determinar la variación de los precios de los combustibles en base a la variación de los precios establecidas por la empresa proveedora y remitirla a la gerencia municipal para su aprobación mediante resolución gerencia.

(La recaudación diaria total de las ventas al contado y la recaudación de las cuentas por cobrar se depositan a las cuentas corrientes de la Municipalidad de Pocollay, el Grifo Municipal no tiene una cuenta corriente exclusiva para resguardar sus depósitos por venta al contado y recuperación de las cuentas por cobrar, según normas de la municipalidad).

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 El Control Interno:

El control interno según (Aguirre, 2008) puntualiza como el compuesto de métodos, técnicas, regímenes, directivas y programas de la corporación con la finalidad de aseverar una segura, ordenada y eficiente administración financiera. Resulta

significativo resaltar que dicha descripción del control interno comprende el dominio de todas las áreas, las mismas que cuentan con un objetivo consensuado que es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la empresa.

- a. Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que se alcanzará los objetivos.
- b. Como principales objetivos, se puede señalar: promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad, resguardar los recursos y bienes del estado, cumplir la normatividad, garantizar la confiabilidad de la información y fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.
- c. Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado,
- d. puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno.
- e. La idea de Control Interno ha ido evolucionando, pasando de la mera comprobación física y contable, al emprendimiento progresivo hacia un enfoque sistémico en toda la organización.
- f. El modelo de Control Interno predominante y ampliamente aceptado a nivel internacional es el enfoque del Marco Integrado de Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway). Sin embargo, la calidad de su implementación dependerá del grado de desarrollo organizacional alcanzado por las entidades, así como por los mecanismos de verificación o autoevaluación de los que disponga la entidad.

Tipos de control interno

Según, Rodríguez, (2009), clasifica el Control interno en 3 tipos de controles:

a) Control preventivo

Es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. Por tal razón, se dice que el control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

b) Controles concurrentes Son los que se realizan mientras desarrolla una actividad.

La forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa, Así, un supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que aparezcan.

c) Control posterior Son los que llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se

determina las causas de cualquier desviación del plan original y los resultados se aplican a actividades futuras similares.

El Control Interno en el Sector Público:

- a) El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas (tomando en cuenta su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos, la utilización de los fondos públicos, la importancia del ciclo presupuestario y la complejidad de su funcionamiento).

- b) Los objetivos del Control Interno para el Sector Público son: objetivo de gestión pública, objetivo de lucha anticorrupción, objetivo de legalidad, objetivo de rendición de cuentas y acceso a la información pública.
- c) La función del control gubernamental se define en la Constitución Política del Perú y luego es regulada, de forma explícita, por el Sistema Nacional de Control (SNC) a través de la Contraloría General de la República (CGR). El enfoque de Control Interno gubernamental en el Perú, así como sus conceptos, principios, técnicas y metodologías, se han definido en los últimos años a través de diferentes normas y lineamientos de distinta jerarquía. La administración pública también ha desarrollado elementos para mejorar el desempeño institucional implementando mecanismos que buscan controlar el uso de los recursos públicos, como son los sistemas administrativos y funcionales.
- d) Los fundamentos del Control Interno son el autocontrol, la autorregulación y la autogestión.
- e) El Control Interno debe ser implementado por las propias entidades del Estado, por el titular de la misma y sus funcionarios. Existen otros actores externos que deben brindar orientaciones para el mejor desarrollo del control interno así como realizar la evaluación del mismo, como son la Contraloría General, los Órganos de Control Institucional y las Sociedades de Auditoría.
- f) Existen tres tipos de controles en el Sector Público: Controles de protección y resguardo, Controles de cumplimiento y Controles de información financiera y contable.

2.3.2. Cuentas por Cobrar

Según **Ferrari (2018)** Las cuentas por cobrar son una táctica para aumentar los ingresos, no obstante, representan un riesgo si no se manejan oportunamente. La cuenta por cobrar es sinónimo de que la compañía maneja políticas de crédito, especialmente con sus clientes y aunque es una práctica para aumentar las ventas implica costos y riesgos que deben ser evaluados. Cuando extiendes crédito a un cliente por determinado tiempo generas una cuenta por cobrar. Un buen administrador financiero asegura el éxito del negocio mediante una adecuada gestión del activo circulante y los pasivos corrientes, optimizando así el flujo de caja del negocio. Lo cual, implica hacer un seguimiento riguroso de la cantidad de dinero que debes a tus proveedores, representado por las cuentas por pagar y el monto de dinero que te deben tus clientes, traducido en las cuentas por cobrar.

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño No experimental, descriptivo, recabar datos sin emplear necesariamente cuadros estadísticos por la mención sin la necesidad de números para desarrollar las conclusiones de la investigación.

Es de nivel descriptivo, se limita a describir la importancia del control interno de las cuentas por cobrar.

El presente estudio es de diseño no experimental - descriptivo, es una investigación donde se trata no variar la variable independiente y descriptivo se limita a las características de la gestión cuentas por cobrar.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población constituida por los funcionarios y/o servidores de las áreas críticas cuentas por cobrar.

3.2.2. Muestra

Se trabajó en el caso del control interno y cuentas por cobrar del Grifo de la Municipalidad de Pocollay – Tacna.

3.3. Definición y Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
¿Existe el control interno en las cuentas por cobrar según ley?	En toda entidad debe existir un control interno de las cuentas por cobrar ya que este activo demuestra la liquidez del giro del negocio. Deben existir métodos, normas y una secuencia a seguir para conseguir una rápida recuperación del efectivo que se genera a través de las ventas a crédito concedido a los clientes.	CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE MUNICIPAL DE MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY	¿Cuenta con la implementación del control interno en la Municipalidad Distrital de Pocollay?	SI NO
			¿Hace visitas de inspección al grifo municipal?	SI NO
			¿Solicita información de las cuentas x cobrar del grifo municipal?	SI NO
			¿Usted autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?	SI NO
		CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY	¿Interviene el control interno de la Municipalidad Distrital de Pocollay en el grifo municipal?	SI NO
			¿Evalúa y autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?	SI NO
			¿Controla las cuentas por cobrar?	SI NO
			¿Se informa a Gerencia Municipal acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?	SI NO
		CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CONTADOR DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY	¿Tiene contabilidad propia el grifo municipal?	SI NO
			¿Emite comprobantes de pago?	SI NO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
			¿Existe el control interno en las cuentas por cobrar según ley?	SI NO
		CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ASISTENTE CONTABLE DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY	¿lleva registró contables lleva el grifo municipal?	SI NO
			¿Hace trámite logístico en la oficina central?	SI NO
			¿está encargado del control interno?	SI NO
			¿Usted se encarga de las cuentas por cobrar del grifo municipal?	SI NO
			CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY	¿sus funciones son hacer las compras al proveedor, recepción del pedido, recepción del total de las ventas al contado y crédito, hacer los depósitos bancarios ? ¿Cuáles son sus funciones?
			¿Está usted encargado de las cobranzas del grifo municipal?	SI NO
			¿Hay control interno en las cuentas por cobrar en el grifo municipal?	SI NO
		CUESTIONARIO DIRIGIDO LAS VENDEDORAS DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY	¿Tienen capacitación especializada de venta de combustible?	SI NO
			¿autoriza el crédito al cliente?	SI NO
			¿cierran el grifo algunos días?	SI NO
			¿Hay seguridad ciudadana en el grifo municipal?	SI NO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
		CUESTIONARIO DIRIGIDO LAS VENDEDOR EXCLUSIVO A LAS AREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY	¿cumple su función en el grifo municipal?	SI NO
			¿ emite documentos por la venta de combustible a la municipalidad?	SI NO

Fuente: Elaboración propia del Autor

3.4. Técnicas e Instrumentos

3.4.1. Técnicas

La presente investigación se aplicó la Técnica de la encuesta – entrevista, es la técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento, es una técnica de investigación estructurada que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto, luego el entrevistador recoge, analiza, interpreta y concluye.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento de investigación está basado en el uso de un cuestionario que se responde en forma escrita u oral, está compuesto por un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, el cuestionario es de 20 preguntas sencillas para responder por parte de los encuestados.

3.5. Plan de Análisis

La presente investigación está basada en la consecución de los objetivos. Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes internacionales, nacionales, locales). Para conseguir el objetivo específico 2: Se aplica un cuestionario a la empresa del caso en estudio, donde cada respuesta del entrevistado, pretende alcanzar información necesaria de control simultáneo para el cumplimiento de los objetivos de investigación. Para conseguir el objetivo específico 3: Se aplica un cuestionario empresa del caso en estudio, donde cada entrevistado, pretende alcanzar información necesaria del control posterior para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.6 Matriz de Consistencia

“CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN EL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY - TACNA, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cual será la caracterización del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir la caracterización del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al gerente municipal del Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna, 2018.</p> <p>Describir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al Administrador del Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay - Tacna, 2018.</p> <p>Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al contador del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.</p> <p>Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al asistente contable del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.</p> <p>Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al asistente administrativo del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.</p> <p>Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al vendedores del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.</p> <p>Decribir el control interno en la gestión de cuentas por cobrar al vendedor exclusivo del grifo de la Miunicipalidad Distrital de Pocollay Tacna 2018.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>La población</p> <p>Constituida por los funcionarios y/o servidores de las áreas críticas cuentas por cobrar.</p> <p>Muestra</p> <p>Se trabajó en el caso del control interno y cuentas por cobrar del Grifo de la Municipalidad de Pocollay – Tacna.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El nivel de investigación es descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>El presente estudio es de diseño no experimental-descriptivo.</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuestas y entrevistas</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

3.7 Principios Éticos.

Integridad del investigador, la investigación es un método científico en el cual los investigadores generan nuevos conocimientos, en beneficio de bienestar social mediante ciertos principios éticos como son: respeto a nuestro semejante y la naturaleza, maximización de los beneficios para la sociedad y la justicia en forma equitativa de los involucrados y dirigidos al bienestar de la sociedad. La investigación debe estar sustentada en la confianza, que debería ser sobre la integridad moral, ética y profesional de los investigadores, para el desarrollo científico humanitario; sucede lo contrario que día a día nos demuestran con bienes nada favorables para la convivencia, todo está dirigido a maximizar la economía macro.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1

¿Cuenta con la implementación del control interno en la Municipalidad Distrital de Pocollay?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: Tabla N° 1 Nos muestra en los resultados que del 100% , el 100% si cuenta con la implementación del control interno en la municipalidad distrital de Pocollay. Por lo que si cuentan con el control interno implementado.

Tabla 2

¿Hace visitas de inspección al grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

¿Hace visitas de inspección al grifo municipal?

Interpretación: Tabla N° 2 Nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% hace visitas de inspección al grifo municipal.

Tabla 3

¿Solicita información de las cuentas x cobrar del grifo municipal?

1	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: Tabla N° 3 Nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% si solicita información de cuentas por cobrar del grifo municipal.

Tabla 4

¿Usted autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: Tabla N° 4 Nos muestra en los resultados que del 100%, el 100% no, se encarga el administrador del grifo municipal.

Tabla 5

¿Interviene el control interno de la Municipalidad Distrital de Pocollay en el grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: Tabla N° 5 Nos muestra en los resultados que del 100%, que si interviene el control interno de la municipalidad. No el control lo realiza el que habla en forma personal.

Tabla 6

¿Evalúa y autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 6 Nos muestra en los resultados que del 100% ,Si hay una evaluación para la autorización para dar crédito a los clientes.

Tabla 7

¿controla las cuentas por cobrar?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 7 Nos muestra en los resultados que el 100%, si controla las cuentas por cobrar. Recibe informes semanales, el control lo efectúa el asistente técnico.

Tabla 8

¿Se informa a Gerencia Municipal acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 8 Nos muestra en los resultados que del 100%, Si se informa en forma mensual.

Tabla 9

¿Tiene contabilidad propia el grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 9 Nos muestra en los resultados que el 100%, no, la contabilidad es centralizada, emitimos informes diarios a la oficina

Tabla 10

¿ Emite comprobantes de pago?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 10 Nos muestra en los resultados que el 100%, La emisión de los comprobantes de pagos es manual.

Tabla 11

¿Existe el control interno en las cuentas por cobrar según ley

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: *Elaborado según encuesta*

Interpretación: La Tabla N° 11 Nos muestra en los resultados que el 100%, No existe el control interno, no llega el control interno de la municipalidad.

Tabla 12

¿lleva registrós contables el grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: *Elaborado según encuesta*

Interpretación: La Tabla N° 12 Nos muestra en los resultados que el 100% Si Llevan, registro de ventas, registro de compras, registro de depósitos bancarios, registro de cuentas por cobrar.

Tabla 13

¿Hace trámite logístico en la oficina central?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 13 Nos muestra en los resultados que el 100%, Si hace tramite logístico, cuadro de necesidades, pedido de compras, pedido de servicios y tramites contables – administrativos

Tabla 14

¿está encargado del control interno?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 14 Nos muestra en los resultados que el 100%,si esta encargado del control interno,No Es el administrador del grifo municipal.

Tabla 15

¿Usted se encarga de las cuentas por cobrar del grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 15 Nos muestra en los resultados que del 100% No hay una persona indicada para las cobranzas.

Tabla 16

¿sus funciones son hacer las compras al proveedor, recepción del pedido, recepción del total de las ventas al contado y crédito, hacer los depósitos bancarios ?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 16 Nos muestra en los resultados que el 100%, Son las siguientes: hacer las compras al proveedor, recepción del pedido, recepción del total de las ventas al contado y crédito, hacer los depósitos bancarios.

Tabla 17

¿Está usted encargado de las cobranzas del grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 17 Nos muestra en los resultados que del 100% Si estoy encargado de las cuentas por cobrar y hago seguimiento a los clientes.

Tabla 18

¿Hay control interno en las cuentas por cobrar en el grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 18 Nos muestra en los resultados que del 100% aun No existe el control dentro del grifo municipal.

Tabla 19

¿Tienen capacitación especializada de venta de combustible?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 19 Nos muestra en los resultados que del 100% dice que no tiene capacitación sobre venta y prevención.

Tabla 20

¿Tienen capacitación especializada de venta de combustible?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 20 Nos muestra en los resultados que del 100% dice que si la respuesta, el asistente administrativo.

Tabla 21

¿autoriza el crédito al cliente?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 21 Nos muestra en los resultados que del 100% Porque hay desabastecimiento, no pagan la deuda a su proveedor.

Tabla 22

¿Cierran el grifo algunos días?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 22 Nos muestra en los resultados que del 100% Esporádicamente.

Tabla 23

¿Hay seguridad ciudadana en el grifo municipal?

n	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta .

Interpretación: La Tabla N° 23 Nos muestra en los resultados que del 100% menciona que es de las ventas a las diferentes áreas de la municipalidad: Limpieza pública, parques y jardines, equipo mecánico, seguridad ciudadana, maquinaria de la cantera, obras civiles y todas las gerencias.

Tabla 24

¿Cumple su función en el grifo municipal?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 24 Nos muestra en los resultados que del 100% menciona que es de las ventas a las diferentes áreas de la municipalidad: Limpieza pública, parques y jardines, equipo mecánico, seguridad ciudadana, maquinaria de la cantera, obras civiles y todas las gerencias.

Tabla 25

¿Emite boletas y/o factura por la venta de combustible a la municipalidad?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	1	100
TOTAL	1	100

Fuente: Elaborado según encuesta

Interpretación: La Tabla N° 25 Nos muestra en los resultados que del 100% No emito ni boletas, ni facturas; solo recibo vales de consumo firmado por los jefes de área

4.2. Analisis De Resultados

Según el análisis el Grifo Municipal, no cuenta con área de control interno, no tiene una implementación, procedimientos ni políticas para la gestión de cuentas por cobrar, el personal que trabaja en el Grifo Municipal desconocen los componentes principales que debe contener un control interno para su correcta ejecución en el área de cuentas por cobrar. Por lo analizado según análisis que la implementación del control interno dentro de la empresa es muy deficiente. Por tales deficiencias las cuentas por cobrar perjudica en los objetivos de la empresa, la recuperación de los medios económicos por la venta de bienes y servicios es lenta, por lo tanto disminuye la liquidez para cumplir con el proveedor y otras obligaciones, esto significa la falta de planificación en el control interno de conceder créditos tanto a la propia municipalidad y a terceros. Se propone conformar el control interno que se encargara a sensibilizar y capacitar a directivos y personal de la entidad, reformular los procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar es preciso proponer mejoras que serán de gran utilidad para la gestión de cuentas por cobra, así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal administrativo de cobranzas.

Las cuentas por cobrar del grifo municipal en su mayor porcentaje son de la propia municipalidad y continuada por terceros. Las áreas municipales con mayor índice de morosidad son las siguientes: área de limpieza pública, parques y jardines, seguidas por equipo mecánico, proyectos de obras civiles concluidas que terminaron sin cancelar la cuenta de combustibles, por lo tanto; si no se efectúa adecuadamente el control interno en la política de ventas y cobranzas el grifo municipal quedara insolvente y cerrara sus actividades comerciales por quiebra en la región Tacna, hay

antecedentes por quiebra económica de grifos municipales en la región Tacna. El control interno también contribuirá en la administración de la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema, aportaría puntualmente a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa. Hay que señalar y hacer notar que: la influencia de contar con un índice alta de morosidad en el grifo municipal, se produce en la propia municipalidad, por un mal procedimiento de otorgar crédito con la influencia de los mismos ejecutivos (Gerentes), también influye el cambio constante de los responsables del manejo económico de los órganos desconcentrados de la municipalidad (funcionario, administradores y personal administrativo de ventas y crédito) la situación laboral de los servidores municipales es manejada políticamente, no cuentan con un contrato de trabajo asegurando un tiempo de trabajo, porque se hace incierto las responsabilidades de recaudación de ingresos propios de la municipalidad y queda discontinuados los procesos de análisis de venta, cobranzas y el control de la administración.

Respetar los procedimientos, procesos y políticas establecidas por el control interno, establecer pautas y condiciones al momento de efectuar la venta al crédito. Supervisar y verificar que el área de cobranzas monitoree con frecuencia el cumplimiento del cobro de los créditos en el plazo determinado, permitiendo que la empresa cuente con ingresos en los tiempos establecidos al momento de cerrar el contrato de crédito con el cliente.

Una vez establecidas la fechas de vencimientos de cobros, la empresa debe de cumplir con los proceso del sistema de control interno para realizar el correcto

seguimiento de los pagos de parte de los clientes así las cuentas por cobrar serán saldadas dentro del plazos establecidos. Utilizar entidades verificadoras de cumplimientos de pago para confirmar la solvencia de los clientes como, por ejemplo: infocorp, sbs, cámara de comercio y otros. Revisar y actualizar los procedimientos para el otorgamiento de créditos en base a los antecedentes de cada cliente, considerando la forma en que cumplen con sus deudas pactadas.

Se le recomienda al área de cobranzas, emitir contratos por línea de crédito; donde se estipule plazos para el cobro de las deudas y un % de interés aplicado al saldo deudor por morosidad. Así de esta manera el grifo municipal no estará obligada a buscar financiamiento externo para cubrir su déficit de liquidez. Las diferentes áreas de la municipal deben programar su adquisición mensual en combustible, para prever la cantidad de adquisición al proveedor, luego hacer gestión al área correspondiente del pago por abastecimiento, según presupuesto institucional cada área administrativa.

Describir la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobra en el Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay – Tacna 2018. Se describe de esta manera, la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en el grifo municipal; son acciones que debe ser planeada, porque nunca será consecuencia de la casualidad o surgirá en forma espontánea. El Control Interno es un herramienta bien intencionada de métodos y medidas de reorganización, articuladas de forma que funcionen coordinadamente con responsabilidad, seguridad y confianza, que garantice los objetivos de resguardar con seguridad el control de los recursos, las normativas económicas, políticas administrativas, la confiabilidad y la exactitud de los registros

de las cuentas por cobrar en los registros auxiliares y en la propia contabilidad general. También contribuye a proteger los recursos contra el fraude, el uso inadecuado y desperdicio de los bienes. Asimismo, según análisis de que, para poder implantar procedimientos óptimos y sistemas de control apropiado, el administrador o responsable de la empresa debe tener presente lo importante que es el control interno en la gestión de créditos y cobranzas acciones tan indispensables para que la empresa tenga liquidez para cumplir los objetivos.

Los áreas administrativas, proyectos y obras, son asignadas con un presupuesto para combustibles, solo es necesario gestionar a instancias correspondientes y así obtener el documento “orden de pedido” donde ya está autorizado su pedido de compra según SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera), para luego atender su pedido de compra. De esta manera no tendrá retraso en sus cuentas por cobrar de la propia municipalidad y habrá liquidez para cancelar a su principal proveedor de combustibles. Con la propuesta de reformular los procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar es preciso proponer mejoras que serán de gran utilidad para la gestión, Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal administrativo de cobranzas, permitiendo obtener los resultados que la empresa espera. Por tal motivo según análisis que es necesario reformular los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar para que se logren alcanzar las metas establecidas que le aseguren al grifo municipal la permanencia en este mercado competitivo de venta de combustibles.

En el Grifo de la Municipalidad Distrital de Pocollay – Tacna, demuestra

deficiencias en cada componente del control interno, es cierto que cumple con algunos aspectos, pero falta que se plasmen en un procedimiento formal para su correcto cumplimiento y seguimiento. Por otro lado en las cuentas por cobrar en la propia municipalidad son deficientes, los deudores mayores son: área de equipo mecánico, área de parques y jardines, obras terminadas sin cancelar cuentas por abastecimiento de combustibles y otras de menor cuantía.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Primero.- Si contamos según el Gerente Municipal, pero no según Ley N° 28716 Control Interno Entidades del Estado y según entrevista a los servidores del grifo municipal el Gerente General no hace visitas de inspección al grifo municipal. Según el administrador y el asistente contable si informa pero en forma mensual, lo cual debería ser semanal, a la respuesta, quien autoriza el crédito, respuesta el administrador en realidad si influye el Gerente Municipal.

Segundo.- Si hay una evaluación para la autorización para dar crédito a los clientes sin ninguna garantía o aval, el administrador no hace las veces de controlador, debería hacer visitas programadas a los clientes morosos, No hace conocimiento de la cartera de cuentas por cobrar de alta morosidad a la asesoría legal y al procurador.

Tercero.- La emisión de los comprobantes de pagos es manual, no utilizan un sistema de contabilidad profesional. La financiación es propia del grifo municipal y tiene el apoyo de su proveedor de seder crédito de seis días, días suficientes para devolver el credito, no existe el control interno en forma general, debería de haber participación del Organo de Control Institucional.

Cuarto.- Si Llevan, registro de ventas, registro de compras, registro de depósitos bancarios, registro de cuentas por cobrar en forma, en hojas no autorizadas por la

SUNAT es una falta grave, no están interconectado con la central de contabilidad, son solo auxiliares.

Quinta.- El asistente administrativo realiza siguiente labor; las compras al proveedor, recepción del pedido, recepción del total de las ventas al contado y crédito, hacer los depósitos bancarios, necesita apoyo de otro trabajador, tiene mucho recargo laboral.

Sexto .- Ausencia de capacitación de marketing, seguridad laboral, seguridad ambiental, manipulación de hidrocarburos y ventas. Según las vendedoras el asistente administrativo, según personal de ventas, no pagan la deuda a su proveedor, es cierto, por los créditos otorgados que no son recuperados a tiempo, la municipalidad y sus distintas áreas, la demora de pago es de más de 30 días al igual que los terceros, esporádicamente el grifo municipal necesita seguridad las 24 horas, por haber activos costosos, y la atención son las 24 horas, necesita urgente coordinación con seguridad ciudadana de la municipalidad.

Septimo.- Si, el vendedor es exclusivo para las ventas a las diferentes áreas de la municipalidad, limpieza pública, parques y jardines, equipo mecánico, seguridad ciudadana, maquinaria de la cantera, obras civiles y toda las gerencias, también debería dedicarse a las cobranzas a la propia municipalidad, no emite boletas, ni facturas; solo emite recibos, vales de consumo, firmado por los jefes de área, ya es política interna de la municipalidad, lo utilizan como consumo interno, el administrador del grifo, según indagaciones la orden viene de las gerencias.

5.2. RECOMENDACIONES

Primero.- Falta la implementación del control interno en la Municipalidad Distrital de Pocollay según la Ley N° 28716 Control Interno Entidades del Estado, conformación del comité de control interno. Hacer visitas de inspección al grifo municipal. El administrador y el asistente contable debe informar en forma semanal, el Gerente Municipal debe emitir una resolución de autorización de crédito para cada cliente.

Segundo.- En el grifo municipal si hay una evaluación para la autorización para dar crédito a los clientes pero no hay ninguna garantía o aval, lo que no asegura el retorno del crédito por las ventas, se debe implementar el control de créditos las cuentas por cobrar asignando a un servidor con la debida capacitación.

Tercero.- Si el informe de la cuentas por cobrar con morosidad alta debe dar a conocimiento a la asesoría legal y al procurador municipal, la emisión de los comprobantes de pagos es manual debería ser electrónico, la oficina de control Institucional (OCI) debería de estar presente en la administración del grifo municipal.

Cuarto.- Hay que llevar los registro de ventas, registro de compras, registro de depósitos bancarios, registro de cuentas por cobrar, en un sistema profesional, interconectar con la área central de contabilidad. Tiene que implementarse el manual de funciones en el grifo municipal.

Quinta.- El asistente hace lo siguiente, las compras al proveedor, recepción del

pedido, recepción del total de las ventas al contado y crédito, hacer los depósitos bancarios, debe ser apoyado por auxiliar de recaudación y depósitos bancarios. Sobre las cobranzas a la propia municipalidad se debe encargar el vendedor dispensador exclusivo de la municipalidad tiene tiempo necesario en su labor.

Sexto .- Las vendedoras deben recibir capacitación de marketing, seguridad laboral, seguridad ambiental, manipulación de hidrocarburos. Realizar capacitaciones en las áreas administrativas, ventas y cuentas por cobrar en el grifo municipal. La recuperación de las ventas internas a diferentes áreas de la municipalidad no deben de superar los 30 días de crédito, por que crea un defecit financiero ya que el proveedor solo asigna 6 días de crédito.

Septimo.- Si, el vendedor es exclusivo para las ventas a las diferentes áreas de la municipalidad, limpieza pública, parques y jardines, equipo mecánico, seguridad ciudadana, maquinaria de la cantera, obras civiles y toda las gerencias, también debería dedicarse exclusivamente las cobranzas a la propia municipalidad, debería emitir las facturas de ventas de combustible para justificar los crédito dados a los diferentes áreas de la municipalidad.

Referencias Bibliográficas

- Acosta & Villanueva, (2017). *El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar Comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C., San Juan de Lurigancho. (Tesis de grado) Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú.*
- Aranda & Songoloqui. *La administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar año 2010. Tesis de grado, Universidad del Azuay de Ecuador.*
- Aguirre, (2008). *Auditoría y Control Interno. Número 15. Madrid: Editorial Cultural.*
- Barreno Cevallos, A. A. (2012). “*Diseño de un sistema de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Mil Deportes S.A.*”.
- Bernstein, L.(1999) *Análisis de Estados Financieros. Teoría, Aplicación e Interpretación. (3ra .ed.): México: Mc Graw Hill.*
- Cahuapaza, (2016). *El sistema del control interno y su influencia en el área de logística de la municipalidad distrital de Pocollay, año 2014. Tesis de grado Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann –Tacna.*
- Barrezueta, A. A. (2015). *El Control Interno y su aporte a la razonabilidad de la Cuenta Clientes en el Sector Comercial. Informe de Tesis, Universidad de Guayaquil.*
- Dávila, T. E. (2016). *Cuentas por Cobrar y Liquidez en la empresa Creaciones Nieves S.A.C. del Distrito de la Victoria por el periodo 2016. Tesis de grado, Universidad cesar vallejo.*
- Fernández, (2014), *control interno de las cuentas por cobrar aplicados en las empresas de construcción de industria petrolera en el Municipio Maracaibo, tesis de grado Universidad Rafael Bellosi Chacin, Venezuela.*
- Ferrari, A. (2018). *Cuentas por Cobrar y por qué se utiliza. Recuperado el 21 de octubre de 2018, de cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13095551/que-es-la-cuenta-cuentas-por-cobrar-y-por-que-se-utiliza>*
- Fuad E. Khoury Zarzar, (2016) *Se desempeñó como Contralor General de la República desde el 14 de mayo de 2009 hasta el 8 de junio de 2016.*
- Gallegos, (2013). *Control interno corporativo, en la administración de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional e internacional caso: Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. en el periodo 2010 - 2011.tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.*

- Guajardo, G. (2012). *Contabilidad para no contadores*. México: Programas Educativos S.A.
- Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Copyright.
- Hinojosa, (2015). *El control interno y su influencia en la presentación de la información financiera, del CAFAE de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2012*. tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Leiva, (2014) Consultor GIZ, “Marco Conceptual del Control Interno” Departamento de Control Interno de la Contraloría General de la República.
- Mamani, J. J. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: Caso empresa R&S Contratistas Generales*. Huacho, 2016. Tesis de grado, Universidad los Ángeles - Chimbote.
- Noriega, J. (2011). *Administración de Cuentas por Cobrar -Un Enfoque para la Toma de Decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Pinillos & Tejada 2014). *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A*. Tesis de Pregrado, Trujillo, Trujillo.
- Ortiz, (2009), *Análisis de los procesos contables aplicables a las cuentas por cobrar en Consorcio Otepi Greystar*, Univwesidadde Oriente. GUAYANA.
- Salazar, C. (2015). *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar*. Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia.
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa* (2ª ed.). México: Editorial Trillas.



CUESTIONARIO

➤ REFERENTE AL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL GERENTE MUNICIPAL DE MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY

1. Cuenta con la implementación del control interno en la Municipalidad Distrital de Pocollay?

SI () NO ()

2. ¿Hace visitas de inspección al grifo municipal?

SI () NO ()

3. ¿Solicita información de las cuentas x cobrar del grifo municipal?

SI () NO ()

4. ¿Usted autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?

SI () NO ()

➤ REFERENTE AL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY

5. ¿Interviene el control interno de la Municipalidad Distrital de Pocollay en el grifo municipal?

SI () NO ()

6. Evalúa y autoriza el crédito a los clientes del grifo municipal?

SI () NO ()

7. ¿Controla las cuentas por cobrar?

SI () NO ()

8. ¿Se informa a Gerencia Municipal acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?

SI () NO ()

➤ **REFERENTE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CONTADOR DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY**

9. ¿Tiene contabilidad propia el grifo municipal?

SI () NO ()

10. ¿Emite comprobantes de pago?

SI () NO ()

11. ¿Existe el control interno en las cuentas por cobrar según ley?

SI () NO ()

➤ **REFERENTE AL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ASISTENTE CONTABLE DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY**

12. ¿Lleva registro contable el grifo municipal?

SI () NO ()

13. ¿Hace trámite logístico en la oficina central?

SI () NO ()

14. ¿Está encargado del control interno?

SI () NO ()

15. ¿Usted se encarga de las cuentas por cobrar del grifo municipal?
SI () NO ()

➤ **CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ASISTENTE ADMINISTRATIVO
DEL GRIFO DE LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY**

16. ¿sus funciones son hacer las compras al proveedor, recepción del pedido, recepción del total de las ventas al contado y crédito, hacer los depósitos bancarios ? ¿Cuáles son sus funciones?
SI () NO ()

17. ¿Está usted encargado de las cobranzas del grifo municipal?
SI () NO ()

18. ¿Hay control interno en las cuentas por cobrar en el grifo municipal?
SI () NO ()

19. ¿Hay control interno en las cuentas por cobrar en el grifo municipal?
SI () NO ()

➤ **CUESTIONARIO DIRIGIDO LAS VENDEDORAS DEL GRIFO DE
LA MUNICIPALIDAD DE POCOLLAY**

20. ¿Tienen capacitación especializada de venta de combustible?
SI () NO ()

21. ¿autoriza el crédito al cliente?
SI () NO ()

22. ¿cierran el grifo algunos días?
SI () NO ()

23. ¿Hay seguridad ciudadana en el grifo municipal?

SI () NO ()

➤ **CUESTIONARIO DIRIGIDO LAS VENDEDOR EXCLUSIVO A LAS
AREAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POCOLLAY**

24. ¿cumple su función en el grifo municipal?

SI () NO ()

25. ¿ emite documentos por la venta de combustible a la municipalidad?

SI () NO ()