

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE
FACTURACIÓN DE RECIBOS DE AGUA PARA MEJORAR LA
EFECTIVIDAD Y GESTIÓN EN LA UASAA DE LA MUNICIPALIDAD
DE POMALCA – PERIODO 2017**

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

AUTORES

ELMER GONZALES RUIZ

ANDRE PAUL TELLO MOSQUERA

ASESOR

FLOR DE MARÍA BELTRAN PORTILLA

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2019

**DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE
FACTURACIÓN DE RECIBOS DE AGUA PARA MEJORAR
LA EFECTIVIDAD Y GESTIÓN EN LA UASAA DE LA
MUNICIPALIDAD DE POMALCA – PERIODO 2017**

PRESENTADA POR:
ELMER GONZALES RUIZ
ANDRE PAUL TELLO MOSQUERA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR:

Pedro Jesús Cuyate Reque
PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Díaz
SECRETARIO

Flor de María Beltran Portilla
ASESOR

Resumen

La presente investigación se debe que en la actualidad las Municipalidades del país carecen de una efectiva gestión de control interno. La Municipalidad Provincial de Pomalca no es ajena a esta problemática, por lo que incidimos en las más importantes: falta de supervisión y deficiente Control Interno en el área de la UASAA, El propósito de la investigación es conocer a profundidad el rol que cumple el Control Interno en las Municipalidades del Perú, mejorar el cumplimiento de la normativa, la eficiencia en los procesos operativos en el área de la UASAA, que permitan lograr una gestión operativa eficiente, competitiva y de calidad al servicio del usuario. La investigación tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno mediante el uso de flujogramas en el proceso de facturación de recibos de agua de la UASAA de la Municipalidad de Pomalca para mejorar la efectividad y gestión Periodo 2017. El tipo de investigación es Aplicada, según el nivel descriptivo analítico. Porque se evaluará la realidad problemática de los sistemas de control; el Diseño de investigación es no Experimental, porque no se va a manipular las variables y en forma transaccional descriptiva simple. Los resultados son los siguientes: en los procesos operativos existe de una deficiencia en la emisión de facturas y toma de lectura de medidores. Las deficiencias que existe en una de ellas repercute en las demás, resultando menos eficiente y competitiva; La elaboración del flujograma para identificar los puntos críticos que es de mucha importancia y dar solución a las deficiencias encontradas; poder mejorar los procesos operativos con el compromiso asumido de todos los trabajadores. Además el desconocimiento por parte del personal, las normas y directivas de Control Interno y normativas vigentes, que es de cumplimiento obligatorio en todas las Entidades Públicas; los documentos de gestión se encuentran desactualizados lo que dificultad el cumplimiento eficiente de sus funciones por parte de los trabajadores. El Control Interno en la Unidad de la UASAA no es confiable, ya que existen deficiencias sobre el ingreso de órdenes de servicios y recaudación.

Palabras clave: Control Interno, Efectividad, Facturación, Gestión.

Clasificaciones JEC: H11, H19, M41 Y M

Abstract

The present investigation is due to the fact that at present the Municipalities of the country lack an effective management of internal control. The Provincial Municipality of Pomalca is no stranger to this problem, so we focus on the most important: the lack of Internal Control in the area of the UASAA, lack of evaluation of the Internal Control Standards. The purpose of the investigation is to know in depth the role that Internal Control fulfills in the Municipalities of Peru, to improve the compliance of the regulations, the efficiency in the operative processes in the area of the UASAA, that allow to achieve an efficient operative management, competitive and quality at the service of the user. The general objective of the research was to: Design an internal control system through the use of flow charts in the billing process of water receipts from the UASAA of the Municipality of Pomalca to improve effectiveness and management. Period 2017 he type of research is applied, according to the analytical descriptive level. Because the problematic reality of the control system will be evaluated; Research Design is non-Experimental, because variables are not going to be manipulated and in simple descriptive transactional form. The results are the following: in operational processes there is a deficiency in the issuance of invoices and reading of meters. The deficiencies that exist in one of them affect the others, resulting less efficient and competitive; the elaboration of the flow chart to identify the critical points that is of great importance and to solve the deficiencies found; to be able to improve the operative processes with the assumed commitment of all the workers. In addition, the lack of knowledge on the part of the personnel, the rules and directives of Internal Control and current regulations, which is mandatory in all Public Entities; Management documents are outdated, which makes it difficult for workers to perform their duties efficiently. The Internal Control in the Unit of the UASAA is not reliable, since there are deficiencies in the entry of service orders and collection.

Keywords: Internal Control, Effectiveness, Billing, Management. **JEC classifications:** H11, H19, M41 and M48

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes del problema	11
2.2 BASES TEÓRICAS	13
2.2.1 Auditoria	13
2.2.2 Control interno	14
2.2.3 Control interno aplicado a las cuentas por cobrar	45
2.2.4 Indicadores, de gestión y efectividad	51
2.2.5 Efectividad en el Proceso de Atención y Satisfacción al Cliente	53
III. METODOLOGÍA.....	57
3.1 Tipo y nivel de la investigación	57
3.2 Diseño de la investigación	57
3.3 Población, muestra y muestreo	58
3.4 Criterios de selección	58
3.5 Operacionalización de variables	59
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.6.1 Técnica de Investigación	60
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.....	60
3.7 Procedimientos.....	61
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	62
3.9 Matriz de consistencia	63
3.10 Consideraciones éticas.....	64
IV. RESULTADOS	65
4.1 Aspectos generales de la empresa	65
4.1.1 Datos de la empresa.....	65

4.1.2	La medición del área de facturación de la municipalidad	67
4.2	Resultado del análisis de la cartera de cuentas por cobrar.....	78
4.3	Conocimiento del proceso de facturación.....	79
4.3.1	Proceso facturación de recibos de agua.....	80
4.3.2	Debilidades del proceso de facturación	80
4.4	APLICACIÓN DE NORMATIVIDAD DE SANEAMIENTO Y ALCANTARILLADO	82
4.5	Propuesta.....	84
4.5.1	Manual de organización y funciones.....	84
4.5.2	Manual de organización y funciones (MOF) para el área de la UASAA.....	84
4.5.3	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIO	87
4.5.4	Procedimientos de cobranza	89
4.5.5	Flujograma propuesto	93
4.6	Discusión.	95
4.7	Conclusiones	97
4.8	Recomendaciones.....	98
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
VI.	ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de eficiencia.	56
Tabla 2. Operacionalización de Variable.....	59
Tabla 3. Matriz de consistencia.....	63
Tabla 4. Deficiencias, causas y efectos	81
Tabla 5. Aplicación de normatividad de saneamiento y alcantarillado.	82
Tabla 6. Políticas y procedimientos de contrato de servicio.....	87
Tabla 7. Flujograma elaboración de contrato.....	88
Tabla 8. Políticas y procedimientos de control de facturación.	89
Tabla 9. Flujograma de control de facturación	90
Tabla 10. Políticas y procedimientos de morosidad.....	91
Tabla 11. Flujograma morosidad	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del proceso de estudio y evaluación del control interno	17
Figura 2. Elementos del control interno.	21
Figura 3. Comparación de los Elementos de Calidad.....	55
Figura 4: Organigrama Administración de servicio de agua y alcantarillado – Municipalidad de Pomalca.	67
Figura 5. Resultados del Instrumento SERVQUAL	67
Figura 6. Entorno de control	68
Figura 7. Establecimiento de objetivos.	70
Figura 8. Identificación de riesgos.....	71
Figura 9. Evaluación de riesgos.....	72
Figura 10. Respuesta a los riesgos.....	73
Figura 11. Actividades de control.....	74
Figura 12. Información y comunicación	75
Figura 13. Monitoreo	76
Figura 14. Proceso de facturación de recibos de agua.....	79
Figura 15. Flujograma proceso de facturación de recibos de agua.	93

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las municipalidades tienen que brindar un eficiente servicio hacia la población debido a que son los ciudadanos, quienes democráticamente deciden otorgar un mandato para que tanto alcaldes como regidores asuman su representación en la conducción del gobierno local, dicho mandato, está sujeto a un conjunto de reglas, que, si no son cumplidas pueden generar el retiro de la confianza ciudadana y por tanto el resquebrajamiento de la legitimidad para ejercer dicha representación. En ese sentido, cobra importancia el vínculo de ida y vuelta que debe existir entre las autoridades municipales y la población, de tal manera que se permita a la población estar informada, intervenir en los asuntos de la gestión y, a las autoridades municipales ejercer el mandato para el cual fueron elegidas, con eficiencia y transparencia.

Según el instituto de estudios peruanos (2006), la Municipalidad, en tanto es un órgano de gobierno local es la entidad llamada y facultada para liderar la gestión del desarrollo integral de su ámbito, ya sea distrital o provincial. Entendiendo por desarrollo integral sostenible un proceso de mejora de la calidad de vida de la población, en donde la persona, especialmente aquella en condiciones de pobreza y exclusión, se convierta en el centro de atención de todos los esfuerzos siempre y cuando ello no comprometa la calidad de vida de las poblaciones futuras.

La razón de esta investigación fue evaluar, diagnosticar la situación del proceso de la facturación de la UASAA y poder recomendar medidas correctivas como políticas de facturación y procedimientos específicos amparados en un flujograma del proceso. Generando un impacto positivo en la calidad de servicio de atención al cliente que brinda la MUNICIPALIDAD DE POMALCA; Evaluando el control interno del área para identificar las deficiencias existentes en el proceso de facturación de recibos de agua en la MUNICIPALIDAD DE POMALCA, analizando la normatividad existente de la unidad de administración de servicio de agua y alcantarillado de la MUNICIPALIDAD DE POMALCA.

La necesidad de realizar esta investigación es por el motivo que existen excesivos reclamos por parte de los clientes, es por ello que existen varios reclamos por parte de los usuarios; mediante el sistema de control interno en la unidad de administración de servicio de agua y alcantarillado la MUNICIPALIDAD DE POMALCA podrá ofrecer un eficiente servicio a

los clientes, esto contribuirá al hacia fines donde la municipalidad tenga un alto índice de recaudación beneficiando a los trabajadores y la población en general.

El presente tema pretende diseñar sistemas de control en un proceso de emisión de recibos en forma eficiente disminuyendo los reclamos de los clientes. También pretende con el mejoramiento del servicio obtener un incremento en la recaudación para beneficiar a los trabajadores y a la población en general

En primera parte una visión panorámica de los problemas y posibles soluciones que pueden elaborarse, en cuanto a la segunda parte de la investigación se realizó el marco teórico, donde se abordan los antecedentes de estudio, las teorías, que dieron soporte al presente trabajo de investigación así como a las bases científicas.

Concluido la segunda parte de la investigación se estructuro el diseño metodológico, en este apartado se presenta; el tipo de investigación, diseño, la población muestral, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como las técnicas de procedimientos de datos.

Como cuarta parte del trabajo de investigación se determinaron los resultados, en esta parte se presentan; el análisis descriptivo de los resultados de las entrevistas a la jefatura de la UASAA, los resultados se escoltan con; tablas, cuadros, gráficos, flujogramas, para su mayor comprensión.

Finalmente se exponen, las propuestas, las conclusiones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Flores, (2016), en su tesis “Control Interno en la gestión del área de tesorería y facturación de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015”, Universidad Católica Los Ángeles. Chimbote. El objetivo general de la presente investigación es determinar el Control Interno en la gestión del área de tesorería y facturación de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015. La metodología de investigación pertenece al enfoque cuantitativo descriptivo. Concluye: Que la gestión en el área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, los resultados empíricos demuestran que en la Entidad se han logrado los objetivos, se han cumplido las funciones, las normas y procedimientos; así como también con las responsabilidades asignadas en la determinada área.

Por su parte, Pérez, N. (2006) desarrolló una tesis titulada “Sistema de Gestión estratégica de cuentas por cobrar para grandes empresas manufactureras”, en el Instituto Politécnico Nacional-México año 2012; concluyendo que el uso del crédito como un instrumento de ventas puede poner en peligro una administración solida de cuentas por cobrar, por lo que resulta esencial planear estrategias adecuadas que contribuyan a lograr los objetivos organizacionales. Así, un desempeño diligente y una disciplina operativa correcta en cuanto a la evaluación de crédito y la recuperación de cartera, así como una coordinación eficaz y un plan de organización de funciones y responsabilidades constituyen factores determinantes para lograr la eficiencia operativa.

Saldaña, (2016), en su tesis “El Sistema de Control Interno en el área de facturación y su impacto en la liquidez de la estación de servicios mochica S.R.L en el año 2016”, Universidad Privada del norte-Trujillo. El objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar el impacto que tiene el uso de un sistema de Control Interno en la liquidez de la empresa estación de servicios mochica SRL-2016, La metodología de investigación pertenece al enfoque cuantitativo descriptivo.-Concluye: Que ayudan a manejar eficientemente el efectivo, mejora la liquidez de la empresa, finalmente ayudará en el futuro con el cumplimiento de sus obligaciones de pago sin tener que recurrir en moras ni altos gastos financieros

Por su parte, Oliveira, G. (2011), en su tesis “Plan de Mejora en la gestión de Créditos y cobranzas en las Tiendas Leoncito”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; señalaba que una buena implantación de mecanismos en la gestión de créditos y cobranzas, así como un adecuado uso de herramientas, estaba permitiendo minimizar la morosidad y las pérdidas de las cuentas por cobrar en las tiendas Leoncito, permitiendo así su crecimiento en la región.

Cercado, P. (2012), en su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and a Motors del Perú S.A.C”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, tras haber realizado las pruebas de cumplimentación correspondientes, llegó a la conclusión de que la empresa contaba en aquel momento con un sistema de control interno que, aunque estable, no era el más adecuado para la optimización de sus recursos, puesto que no contaba con políticas organizativas que pudieran proporcionar un mejor control.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Auditoría

2.2.1.1. Concepto

Hoy en día es común el escuchar la palabra auditoría, pero no todas las personas tienen claro que significa este término.

Tal y como indica Peña, A. (2011 pág. 5), auditar es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos o circuitos, entre otros.

2.2.1.2. Relación de control interno con la auditoría

Según Ray, O. & Pany, K. (2000, pág. 181), la comprensión del control interno de los clientes por parte de los auditores proporciona una base tanto para planificar la auditoría como para evaluar el riesgo de control.

Esto que es tan importante debe de ir de la mano con la capacitación del personal que la realizará. Como indica Ray, O. & Pany, K. (2000, pág.181), para la realización de una adecuada planificación de toda auditoría resulta imprescindible que los profesionales que la lleven a cabo cuenten con una visión completa del control interno del cliente, algo que implica conocer tanto el diseño de las políticas, procedimientos y registros existentes, como si éstos han sido puestos realmente en operación por el cliente. Es difícil imaginar, por ejemplo, el diseño de las pruebas de los saldos financieros sin una comprensión del control interno. Así, aquellos auditores que no conocieran los controles del cliente sobre la ejecución y el registro de las ventas a crédito tendrían dificultad en sustentar los saldos de las cuentas por cobrar o de las ventas.

El rol de la auditoría en la evaluación de los procesos de control interno permite determinar las debilidades que este puede tener, así lo explica Ray, O. & Pany, K. (2000, pág. 181), la consideración del control interno por parte de los auditores también proporciona una base para la evaluación del riesgo de control o, lo que es lo mismo, el riesgo de que no se eviten o se detecten errores materiales por parte del control interno del cliente. Por tanto, cuando aquellos determinen que el control interno del cliente es efectivo en evitar o detectar errores, estimarán como bajo el riesgo de control. En ese caso, podrán aceptar entonces un nivel más alto de riesgo de detección, pudiendo disminuir las pruebas sustantivas. Por el contrario,

si los controles son débiles, el riesgo de control es alto y los auditores deben aumentar el alcance de sus pruebas sustantivas para limitar el nivel del riesgo de detección.

Por todo ello, la comprensión del control interno por parte de los auditores es un factor importante a la hora de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de la prueba sustantiva necesaria para verificar las afirmaciones o cifras en los estados financieros.

2.2.2 Control interno

2.2.2.1. Definición

Según Mantilla, S. (2005, pág. 4), 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.

Por otro lado, Perdomo A. (2004. Pág. 2), el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe optar toda la empresa, ya sea, pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa.

2.2.2.2. Fases del estudio y evaluación del control interno

Según Yarasca, P. Y Álvarez, E. (2006 pág. 132), las fases del estudio y evaluación del control interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno.

Aunque estos autores Yarasca, P. Y Álvarez, E. (2006 pág. 133), manifiestan que no existen normas rígidas para el estudio y evaluación del control interno, consideran las actividades siguientes:

a) **Comprensión de control interno:**

En este primer momento el auditor obtiene información tanto verbal como escrita, tomando conocimiento del negocio, de sus operaciones básicas, acerca del sistema contable, del sistema de información y demás elementos relevantes. Evalúa asimismo el ambiente de control, indagando sobre la intensidad establecida por la gerencia, percibiendo al mismo tiempo la motivación y disposición de los funcionarios para cumplirlos.

En resumen, su propósito es obtener una imagen de la naturaleza de la empresa y de cómo funciona el sistema del control interno.

b) **Evaluación preliminar del sistema:**

A continuación, el auditor identifica los puntos fuertes y débiles, centrándose de forma muy particular en los controles clave y considerando las áreas de interés que, por ejemplo, ejecutan y procesan la información de las operaciones que constituyen las actividades de la empresa. Al término de esta etapa se habrán obtenido elementos de juicio respecto a si puede o no confiar en determinados controles.

Aquellos que muestren solidez suficiente se les aplicarán los procedimientos o pruebas de cumplimiento, mientras que los considerados débiles serán tenidos en cuenta a la hora de ampliar o modificar los procedimientos sustantivos. Asimismo, es en esta fase donde el auditor evalúa el riesgo del control.

c) **Procedimientos de cumplimiento:**

Estos procedimientos se aplicarán para determinar si los controles en los cuales intenta basarse la empresa están funcionando adecuadamente. Para ello, se aplican las pruebas correspondientes para comprobar si los

resultados se ajustan a los datos obtenidos durante la evaluación (ya sea de forma descriptiva, mediante cuestionarios o flujogramas).

d) Reevaluación de los controles:

Tras dar por concluidas las pruebas de cumplimiento, el auditor evalúa de nuevo el sistema en base a los resultados obtenidos en dichas pruebas, con la intención de descubrir si se ha producido alguna variación. Acto seguido, el auditor identifica los controles que le merecen confianza, tomando una decisión sobre una limitación de las pruebas sustantivas o bien acerca de su posible modificación o incluso ampliación.

e) Limitación o modificación de las pruebas sustantivas:

Si, como resultado de la evaluación preliminar, el auditor deduce que el control interno no es satisfactorio y, por consiguiente, no puede confiar en él, no será necesario aplicar pruebas de cumplimiento, sino que acudirá a las pruebas sustantivas para obtener la evidencia sobre la fiabilidad de los saldos de las cuentas de los estados financieros.

Por otro lado, si después de reevaluar los controles internos, determina que los controles no funcionan adecuadamente, aplicará necesariamente las pruebas sustantivas.

En ambos casos, y en función de las circunstancias, el auditor podría verse obligado a modificar la naturaleza y alcance de los procedimientos sustantivos para obtener la evidencia necesaria.

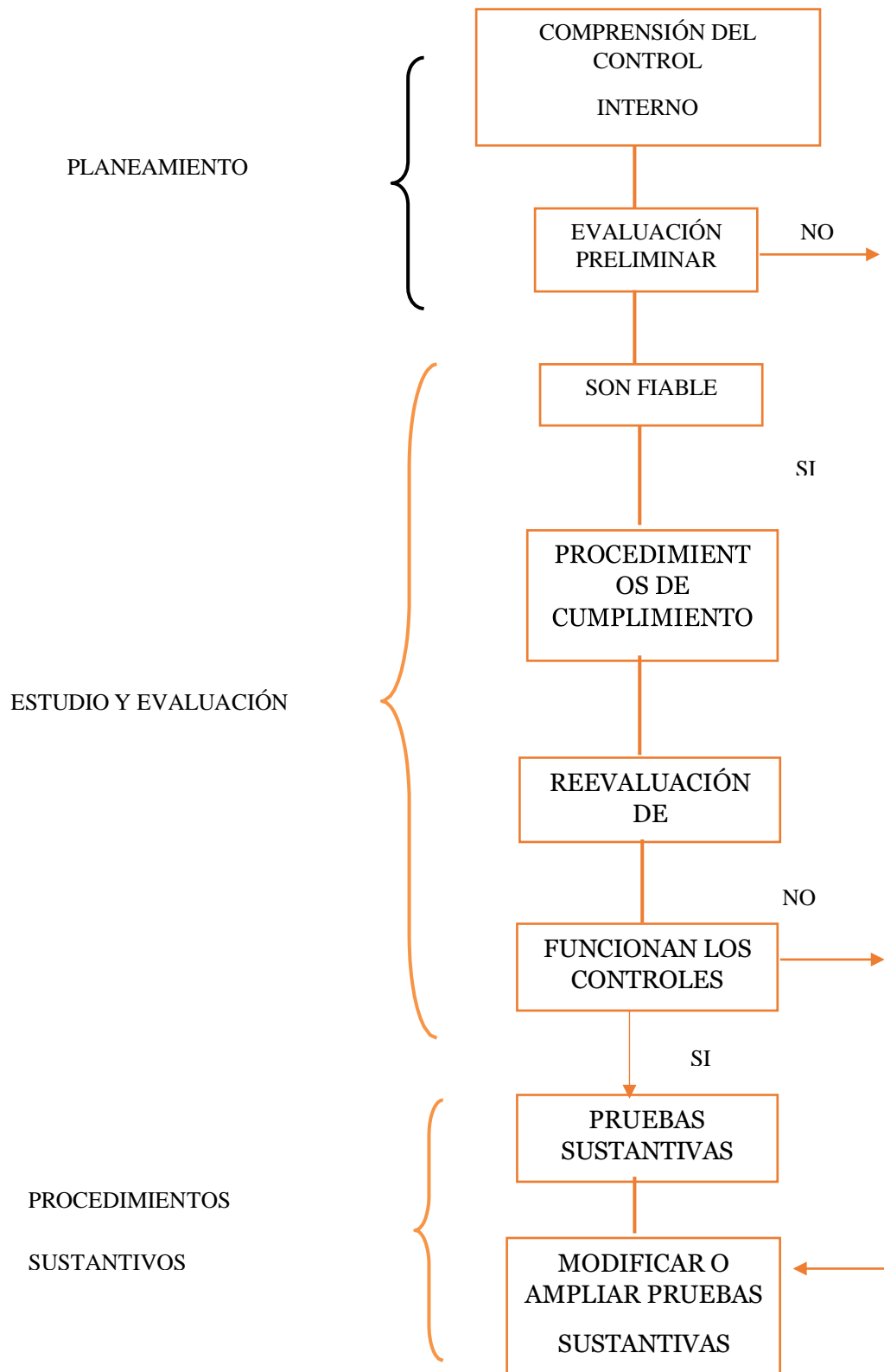


Figura 2.1. Fases del proceso de estudio y evaluación del control interno

Para efectuar una auditoría más analítica y profunda del control interno, se requiere agrupar en forma ordenada las transacciones y características de cada empresa como lo menciona los autores Yarasca, P. & Álvarez, E. (2006, Pág. 135); se resumen en:

2.2.2.3. Control interno por ciclo de transacciones

Existen muchas formas distintas de clasificar las transacciones u operaciones por ciclos. Sin embargo, la manera más sencilla de comprender esto parte de señalar que toda empresa en marcha realiza estas actividades:

- Vende bienes o servicios y cobra por ellos.
- Compra bienes y servicios y los paga.
- Contrata mano de obra y la paga.
- Mantiene el control de sus inventarios y de sus costos.
- Mantiene un sistema de información.

Dentro de estos controles se desarrolla el flujo de transacciones. Este flujo podríamos clasificarlo como un ciclo, al cual llamaremos en adelante “ciclo de transacciones”.

Según Yarasca, P. Y Álvarez, E. (2006, Pág. 136); el auditor en su evaluación preliminar debe familiarizarse al menos con los ciclos de transacciones siguientes:

2.2.2.4. Importancia

Según Coopers & Lybrand (1997, pág. 7), 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, Perdomo, A. (1996, pág. 5), 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.

2.2.2.5. Objetivos básicos del control interno

Usualmente, se piensa que el objetivo más importante del control interno es cuidar los activos de una empresa y aunque este es, sin duda, un objetivo vital para la empresa, hay otros a los que se debe prestar atención.

Según Estupiñan, R. (2006, pág. 9), “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar lo razonable de los informes contables y administrativos, así como su fiabilidad.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.2.6. 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, R. (2006, pg. 20), 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.

Por su parte, Juan Aguirre. O (2005, pg. 191). Propone un desglose del control interno que se corresponde con lo mostrado en la figura adjunta:

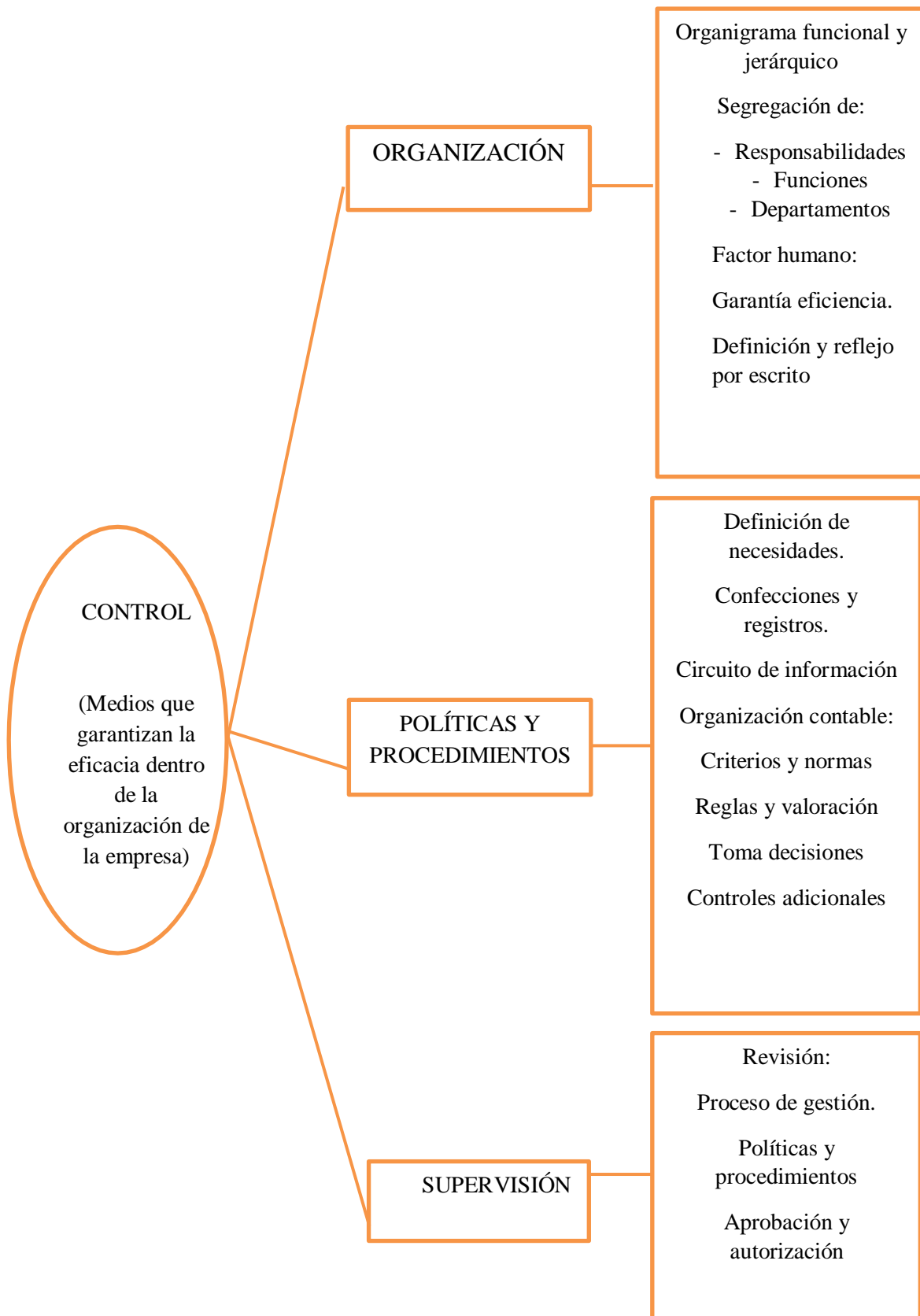


Figura 2.2. Elementos del control interno.

Los elementos del control interno propuestos por Aguirre, J. (2005,Pág.191), son los siguientes:

I. Organización estructural: la organización de una empresa debe venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.

Con todo, las pautas que se deben considerar en la organización son las siguientes:

- **División de departamentos y sus responsabilidades:** la organización se estructura en departamentos. En cada uno de ellos se debe de definir, de una manera clara y precisa, las funciones y tareas a realizar por el personal así como sus correspondientes responsabilidades.
- **División de funciones:** la división de funciones y responsabilidades es de gran importancia para los distintos departamentos, secciones y personal de la empresa. Con ello se evita que una misma persona efectúe el ciclo de una transacción, es decir, autorización, ejecución, registro, y custodia y protección de activos.

Según Aguirre, J. (2005, Pág. 192), el objetivo de esta segregación es reducir el riesgo a errores y asegurar que no se produzcan situaciones de fraude. Así pues, existirá una adecuada separación de competencias para cada transacción en cuanto a su:

- Autorización y ejecución.
- Custodia de los activos involucrados en la transacción.
- Evidencia documental y registro contable.
- Es recomendable que todas estas responsabilidades, junto con el límite de autoridad de las mismas, estén definidas y reflejadas por escrito.
- **El factor humano:** entre las garantías básicas para que el control interno sea efectivo y cumpla su finalidad está la presencia de un personal responsable, eficiente, motivado y capacitado, ya que es en el donde se apoya toda la estructura funcional y organizativa de la empresa.

Aguirre, J. (2005, Pág. 192), indica que, el factor humano puede suponer tanto una de las mayores confianzas en el sistema de la organización como uno de los mayores riesgos en el cumplimiento de los fines del control. Los aspectos que contribuyen a que el personal constituya un medio adecuado en la estructura organizativa son:

- Selección adecuada del personal siguiendo para ellos unas bases definidas según el puesto del trabajo.
- Formación del personal de una manera continuada, adaptando siempre según las necesidades de la empresa y desarrollando al máximo sus capacidades.
- Seguimiento en el rendimiento.
- Remuneraciones objetivas acordes con la capacidad de la persona y su responsabilidad en el puesto, así como incentivos sujetos al alcance de objetivos.
- Posibilidades de promoción en la organización en cuanto a puesto y responsabilidades.
- Entorno de trabajo apropiado, seguridad en el mismo, horarios racionalmente definidos, etc.

II. Políticas y procedimientos contables y operativos: es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo - contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.).

Aguirre, J (2005, Pág. 192), considera las siguientes pautas para un buen sistema de control interno:

- **Equipos para el proceso de transacciones:** la consideración de todas las operaciones y variables que entran a formar parte de la operativa del negocio, así como la magnitud de las mismas, son elementos básicos para la selección de los equipos que procesen dichas operaciones y sus capacidades necesarias.
- **Registros contables y comprobantes:** los registros deben confeccionarse de tal manera que se amolden a las necesidades de información de la empresa. Se imputarán siempre en códigos, previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas), y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registros de facturas emitidas, facturas recibidas, bancos, etc.). Los procedimientos serán los necesarios para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

- Estos registros deben mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo más recientemente posible. De esta manera la toma de decisiones es más eficaz y la posibilidad de detectar errores más rápida.

Información: los documentos y los elementos de registro son los medios, una vez realizados los inputs, de obtener la información. Por ello, Aguirre, J. (2005, Pág. 193), asegura que es importante considerar los siguientes puntos en lo referente a la información:

- Canalización de la información siempre por los circuitos definidos para asegurar su control.
- Integrar la totalidad de la información obtenida por los distintos departamentos de la empresa. De este modo se podrá ratificar la fiabilidad y seguridad de la misma.
- Sistematización de la información contable a suministrar. La frecuencia y orden establecido en la recepción de la información favorece no solo la toma de decisiones sino que minimiza los posibles errores.
- Definición de la información necesaria para la toma de decisiones.

La dirección requiere siempre conocer y estar actualizada de la gestión y situación del negocio, en todos sus aspectos, de una manera periódica. A modo de ejemplo, se podría definir la siguiente información como necesaria para la toma de decisiones:

- **Informes financieros:** resultados, rentabilidad, tesorería, morosos, previsiones, desviaciones con presupuestos, etc.
- **Informes comerciales:** pedidos, ventas, comisionistas, desviaciones de presupuestos, etc.
- **Situación de la fabricación:** producción, productividad, planificación, desviaciones, etc.
- **Informes generales:** estado de futuros proyectos específicos, nuevas incorporaciones departamentales, etc.

- **Organización contable y criterios:** El autor Aguirre, J. (2005, Pág. 193), indica que la organización contable asegura la fiabilidad de la información, de ahí que se definan unas normas y criterios contables, tales como:
 - Elaboración de un plan de cuentas contables que se ajuste a las necesidades del negocio, adaptándose a las normativas vigentes en su caso. Esta irá numerada, clasificada y definida según su naturaleza (cuadro de cuentas).
 - Criterios contables que se acojan a los principios de contabilidad generalmente aceptados, ya que el cumplimiento de los mismos son obligatorios al presentar la información contable.
 - Reglas de valoración y de cálculo, principalmente de las partidas que componen el activo y el pasivo, cálculo de precios de coste, desglose y reparto de los costes de producción, etc.
 - Documentos contables y detalles a presentar, tanto los que representen carácter obligatorio según las normativas correspondientes como los que se elaboran en el régimen interior de la empresa para la toma de decisiones (balance de situación, cuenta de resultados, estado de origen y aplicación de fondos, estado de variación de efectivo, registros de facturas, etc.).
- **Controles extras:** Además de la definición de normas es necesario establecer una serie de controles adicionales que aseguren y maximicen la validez de la información contable.

La ejecución de dichos controles se realizará por la persona adecuada de una manera sistemática afectando, en muchos casos, a procesos extracontables.

III. Supervisión: La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos.

Según Aguirre, J. (2005, Pág. 194), engloba dos funciones a destacar:

- Revisar, por parte de la persona responsable:

Que la gestión económico financiera está operando dentro del proceso definido, con los correspondientes controles contables, financieros y operacionales (verificación de cuadros de cuentas con datos globales, comprobación de conciliaciones, cumplimiento de compromisos, etc.).

Las políticas, planes y procedimientos establecidos son correctos.

- Aprobación y autorización de documentación o de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo- contable. Por ejemplo, aprobación de facturas recibidas antes de ser contabilizadas, autorización de pagos a proveedores o salarios, etc.

2.2.2.7. 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, A. (2005, pág. 5), refiere los componentes del control interno según el COSO y son los siguientes:

- a) Ambiente de control:** Da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Para Whittington & Pany, K. (2000, pág. 173), los factores del ambiente de control son los siguientes:

- a.1) Integridad y valores éticos:** La efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. Para ser efectivas, estas normas deben ser comunicadas efectivamente por los medios apropiados, como las políticas oficiales, los códigos de conducta y el buen ejemplo.

- a.2) Compromiso de ser competentes:** los empleados deben poseer las destrezas y el conocimiento esenciales para el desempeño de su trabajo. La gerencia debe comprometerse a contratar empleados con niveles apropiados de educación y experiencia y a proporcionarles la supervisión y la capacitación adecuadas. (Whittington & Pany, K.2000, pág. 174).

- a.3) Junta directiva o comité de auditoría:** el comité de auditoría de la junta directiva debe estar compuesto de directores externos que no sean empleados de ningún nivel de la organización. Esto permite o autoriza

al comité de auditoría disuadir a la gerencia de ignorar los controles e incurrir en fraude.

- a.4) Filosofía y estilo operacional de la gerencia:** la filosofía de la gerencia y el estilo operacional también se reflejan en la forma como la organización es manejada. Una organización más formal establecerá políticas escritas, informes de desempeño e informes de excepción para controlar sus diversas actividades.
- a.5) Estructura organizacional:** una estructura organizacional bien diseñada proporciona una base para la planificación, la dirección y las operaciones de control. Esta divide la autoridad, las responsabilidades y los deberes entre los miembros de una organización al manejar aspectos como la toma de decisiones centralizada versus descentralizada y una distribución apropiada de deberes entre los diversos departamentos. (Whittington & Pany, K.2000, pág. 174).
- a.6) Asignación de autoridad y responsabilidad:** para aumentar el ambiente de control, la gerencia desarrolla descripciones del trabajo a los empleados y define claramente la autoridad y la responsabilidad dentro de la organización. También pueden establecerse políticas que describan las prácticas de negocio apropiado, el conocimiento y la experiencia del personal clave y el uso de los recursos. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 176).
- a.7) Políticas y prácticas de los recursos humanos:** las políticas y prácticas de la gerencia para contratar, orientar, capacitar, evaluar, aconsejar, promover y compensar a los empleados tiene un efecto significativo sobre la efectividad del ambiente del control.

De lo anterior se desprende que en una empresa debe dirigirse por objetivo, lo que significa que tanto los gerentes como los subordinados de una organización conjuntamente, identifican sus metas comunes, definen las áreas principales de responsabilidad de cada persona en término de los resultados que de él se esperan y emplear estas medidas como guías para el manejo de la unidad y para evaluar la contribución de cada uno de sus miembros. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 177).

- 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, K. 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, K. 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 de 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, K. 2000, pág. 180).

2.2.2.8. Clasificación del control interno

En lo que a la clasificación del control interno se refiere, Aguirre, J. (2005, pág. 189), afirma que existen dos tipos de controles internos:

a) El control interno contable: Se trata de los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro.

b) El control interno administrativo: se incluyen aquí los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera – contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

2.2.2.9. Métodos de evaluación del sistema de control interno

Para evaluar el control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, Estupiñan, R. (2006, pág.160), menciona tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionario.
- Narrativo o descriptivo.
- Gráfico o diagramas de flujo.

1. Método de cuestionarios: Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las

distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. De lo antes dicho se desprende que la aplicación del cuestionario permite guiar el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.

2. Método narrativo o descriptivo: Estupiñan, R. (2006, pág.161), la define como la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método, que puede ser aplicado en auditoría de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

3. Método gráfico o diagrama de flujo: Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. Entre sus principales ventajas están: (a) identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos; (b) permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento, y (c) facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos.

4. Combinación de métodos: Estupiñan, R. (2006, pág.162), señala que resulta muy beneficioso la aplicación de distintos métodos, como cuestionarios y flujogramas. A continuación algunas ventajas:

- El diagrama facilita la respuesta de algunas de las preguntas del cuestionario. Los auditores externos preparan los cuestionarios con el objeto de que sean aplicables a la generalidad de la compañía que, en algunas oportunidades, no es aplicable a todas sus partes. De existir un flujograma del circuito administrativo pertinente, el auditor podría identificar algunas debilidades del sistema susceptibles de mejoramiento.
- Cuando por la naturaleza de las operaciones en la empresa, existiera algún sistema administrativo no muy usual y no se dispusiera de preguntas ya estructuradas en el cuestionario estándar, el auditor externo soluciona el problema diagramando el circuito con la finalidad de evaluar los controles en él establecidos.

2.2.2.10. Implementación del sistema de control interno

Según Mantilla, S. (2005, pág. 46) esta es una actividad de responsabilidad de la alta gerencia, normalmente a través de consultores externos. Consiste en poner a funcionar, en plazos prudentes, el diseño aceptado.

Para esto el primer paso, usualmente, es la capacitación a los máximos niveles directivos como al personal clave en la organización, respecto del criterio de control seleccionado, las razones para ello y la metodología asociada con el mismo.

Lo siguiente es poner a funcionar un plan piloto, dicho plan debe realizarse en un área que sea clave para la organización, y posteriormente ir implementándolo en el resto de las áreas, y no seleccionar el área piloto por un área operativa de bajo nivel.

Finalmente, el paso siguiente en esta etapa es la consolidación e integración en un sistema único y coherente.

2.2.2.11. Cuentas por Cobrar

- ¿Qué son las cuentas por cobrar de una empresa?

Según Meza, C. (1996, pág. 63), las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, mas diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa, Por ejemplo si son departamentos que estudian a los clientes en forma adecuada con relación a su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa.

- Definición

Cardozo, H. (2006, pág. 164) afirma que las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad. Por su parte, para Ray O. & Pany, K. (2000, pág. 345), las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas y avances a proveedores.

- Importancia de las cuentas por cobrar

Pérez Cabello, Nathalie. Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad. Tesis (Licenciado en Contaduría

pública). Maturín – Monaga, Venezuela Universidad de Oriente Núcleo Monagas, (2005, pág. 18), 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. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa al contado.

En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración le dé a las operaciones del negocio. Algunos operan básicamente en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito.

Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. En algunos giros, principalmente en productos perecederos como la leche, pan, legumbres y productos relacionados con alimentos de la canasta básica, a pesar de una alta competencia las operaciones se realizan al contado.

Generalmente en la empresa, la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante. 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 pruebas de liquidez.

- **Origen de las cuentas por cobrar**

Pérez Cabello, Nathalie. Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad. Tesis (Licenciado en Contaduría pública). Maturín – Monaga, Venezuela Universidad de Oriente Núcleo Monagas, (2005, pág. 20). Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar que son, las que se encuentran a cargo de clientes y las que se encuentran a cargo de otros deudores.

En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuviesen facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.

En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

- **Características de las cuentas por cobrar**

Tienen la particularidad de que en ellas se lleva el control y administración de las deudas que tienen los clientes con la empresa, permitiendo el análisis de las facturas o documentos por cobrar con los clientes.

Pérez Cabello, Nathalie. Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad. Tesis (Licenciado en Contaduría pública). Maturín – Monaga, Venezuela Universidad de Oriente Núcleo Monagas, (2005, pág. 20), indica que los movimientos encontrados en esta partida son: facturas, documentos por cobrar, recibos, notas de crédito y débito.

Con su implementación, se puede llevar a cabo un saldo global por cliente y por cada factura o documento por cobrar, que se puede consultar en cualquier momento.

Pueden integrarse a otros sistemas que sean utilizados por departamentos distintos, como complemento de información.

- **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Deben tener una jerarquía o clasificación si su importancia relativa lo amerita. Es necesaria ya que mediante ellas se pueden ubicar varios renglones dentro de un mismo concepto, facilitando así una mayor comprensión y estudio.

No existe una clasificación estandarizada acerca de la clasificación de las cuentas por cobrar, pues, varían de acuerdo a cada autor, de acuerdo a los requerimientos de las empresas o debido a intereses particulares; en resumidas cuentas, a conveniencia de quienes las manejen.

Según Brito (1992, pág. 337), las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen pueden ser clasificadas en:

- a) **Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:** este grupo está conformado por aquellas 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. Son comúnmente conocidas como “*Cuentas Por Cobrar Comerciales*” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

b) **Cuentas por cobrar que se originan por transacciones distintas:** aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc., que son las no provenientes de ventas a crédito si los motivos no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

- **Registro de las cuentas por cobrar**

Debemos advertir que las Cuentas por Cobrar están controladas por una cuenta de mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuenta pendientes de cobro.

El registro de Cuentas por Cobrar, es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar la cuenta del libro mayor. Tiene las siguientes columnas: fecha, a cargo de, número consecutivo, número de caja, cuentas por cobrar debe, fecha de cobro y varias columnas de haber. Todo esto es para acreditar las cuentas de mayor, por las que se origina la cuenta por cobrar. Según Pérez Cabello, Nathalie. Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad. Tesis (Licenciado en Contaduría pública). Maturín – Monaga, Venezuela Universidad de Oriente Núcleo Monagas, (2005, pág. 22).

Cada mes, se suman las columnas del registro y el total de cada una pasa al libro mayor. Puede hacerse en el diario general un asiento, tomando estos totales de cargo a Cuenta por Cobrar y abonos a varias cuentas, para de ahí pasar este asiento al libro mayor, tal asiento es solamente el de cargo, pues el de abono se toma del libro de caja.

- **Objetivos de las cuentas por cobrar**

Según Aguirre, O. (2005, pág. 287), el área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas y normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

El sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcancen los siguientes objetivos:

- **Objetivo 1:** las cuentas a cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán a las transacciones previamente autorizadas.
- **Objetivo 2:** todos los saldos de las cuentas por cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.
- **Objetivo 3:** la cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.
- **Objetivo 4:** los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.
- **Objetivo 5:** salvaguarda y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de los mismos.
- **Objetivo 6:** segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.
- **Objetivo 7:** operación de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la dirección de la entidad.

Todo ello favorece y colabora a que la información financiero contable, reflejada en los estados financieros, sea más fiable y adecuada. Así pues, el alcance de estos objetivos dará lugar a la vez asegurar, principalmente, que:

- Las cuentas a cobrar detalladas en las cuentas contables corresponden a deudas de transacciones aprobadas e incluidas en el periodo a que corresponden y serán los saldos a cobrar a un corto plazo.
- Las provisiones de deudores de dudoso cobro reflejadas en los estados financieros son suficientes, adecuadas y cuentan con los criterios y aprobación de la dirección.
- Existencia de un control individualizado de clientes en cuanto a su saldo, crédito, límites, antigüedad y seguimiento de deudas incobrables.

- **Procedimientos y controles**

Aguirre, O. (2005, pág. 288), considera que el área de clientes y cuentas comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

El autor menciona que los procedimientos y controles en el área de cuentas por cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general podríamos distinguir las siguientes:

- Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/características del cliente.
- Estructura organizativa y operativa.
- Políticas y criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones, etc.).
- Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas por cobrar.
- Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuentas por cobrar.

- **Controles**

Aguirre, O. (2005, pág. 288), considera los siguientes controles, dando lugar así a una fiabilidad en la información financiera- contable para la toma de decisiones:

A) Correcto registro, valoración y clasificación en las cuentas por cobrar, previa autorización de las transacciones que la generan (referente al objetivo 1)

La anotación en los registros contables de una cuenta por cobrar de clientes u otras deudas comerciales, a raíz de una venta u otro ingreso de explotación, implicara la realización anterior de una serie de controles derivados del sistema o ciclo de ventas. Estos pueden resumirse en:

- Establecimiento y definición de una lista de precios de ventas autorizadas, así como las condiciones aprobadas (crédito, descuento, suministro y cobro). Cualquier alteración sobre las condiciones y precios habrá supuesto una autorización especial

por parte de la dirección. A la vez se habrán realizado comparaciones y revisiones periódicas con las condiciones y precios reflejados en las facturas emitidas.

- Existencia y confección de una relación- detalle de clientes autorizados. Se habrá reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación y mantenimiento de clientes (fichero maestro de clientes).
- Revisión y aprobación de los pedidos de ventas a clientes, por parte del responsable comercial y de créditos. Para operaciones especiales se necesitará la aprobación de la dirección. Los documentos de pedidos estarán pre numerados para un mejor control y seguimiento.
- Confección de albaranes de salida pre numerados, aprobados y comprobados con los pedidos de venta autorizados y preparados.
- Conciliación y control entre los albaranes de salidas y las facturas emitidas, en cuanto a número de documentos y cantidades específicas. A la vez, habrá una conciliación entre las salidas según el inventario de almacén y las cantidades facturadas.
- Verificación de los cálculos aritméticos de las facturas emitidas.
- Inclusión de las facturas emitidas en un registro de facturas emitidas (pre numerado y detallado por cliente e importe) y adecuada contabilización de las mismas en la cuenta individual correspondiente de cada cliente.
- Investigación de los pedidos aprobados solicitados y no servidos.

Cobrar, y principalmente en las cuentas de clientes, se tendrán en cuenta:

- El saldo total de clientes registrado en contabilidad (mayor general) deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados de clientes (auxiliares de clientes). Este detalle suele llevarse de una manera o mediante un fichero extracontable, el cual no está integrado directamente en el sistema contable, pero sí que, de un modo u otro, debe volcar a la contabilidad. Esta composición o listado de clientes detallará:
 - Número o código de cliente o número de cuenta del cliente (dependiendo si la relación y control de clientes está integrado directamente en las cuentas contables o es a raíz de un proceso extracontable.
 - Nombre del cliente
 - Saldo del cliente (incluyendo los efectos remesados pendiente de vencimiento).
- Las fichas auxiliares de cada cliente (extracto de cuenta del cliente) especificarán toda la información detallada integrante de toda la composición del saldo. Es decir:
 - Fecha de operación.
 - Concepto.
 - Número de factura.
 - Fecha de vencimiento.
 - Importe y total
- Periódicamente se conciliará, con carácter mensual, el total de la relación de los saldos individuales de clientes (auxiliares) con el saldo de la cuenta de cliente mayor.
- Estos listados resumen de clientes se derivarán a su vez de cada uno de los detalles individualizados para cada cliente en donde se recogerá todo el movimiento que ha generado dicho saldo final. Aguirre, O. (2005, pág. 291).
 - Los saldos existentes en las cuentas del cliente convendrá confirmarlos periódicamente y aclarar posibles diferencias. Será aplicable, principalmente frente a situaciones de sin explicación de saldos, dudas en saldos, errores y demás irregularidades.

- Existirá una lista control de la relación de efectos a cobrar en donde se irá comprobando el pago de los mismos en sus fechas de vencimiento. Se utilizarán unos registros auxiliares para su control, los cuales se irán cuadrando regularmente con la cuenta generada de mayor “efectos comerciales a cobrar”. Aguirre, O. (2005, pág. 292).
- Los saldos correspondientes a otras cuentas por cobrar diversas (anticipos, préstamos y otros deudores) vendrán detalladas en cuentas individuales teniendo en cuenta:
 - Que indicará el motivo de la operación (descripción)
 - Que existirán instrucciones por escrito sobre las políticas a considerar en los casos de préstamos y anticipos en general al personal de la entidad. Se especificaran los importes máximos de concesión, plazo de amortización, etc. frente a casos en los que se superen los límites establecidos y autorizados se necesitarán autorizaciones especiales por parte de la Dirección.
 - Que dichas cuentas contarán con la supervisión y revisión de sus conceptos y la comprobación y seguimiento correspondiente en cuanto a las gestiones de cobro. Aguirre, O. (2005, pág. 294).

B) Control del crédito (identificación, vencimiento y seguimiento) (referente al objetivo 2)

Aguirre, O. (2005, pág. 294), indica que en el control del crédito se debe llevar a cabo paso a paso, siguiendo estos puntos:

1. El departamento de Créditos será quien se responsabilice del control de las cuentas por cobrar en lo referente a:
 - Establecimiento y aprobación de los límites de crédito y autorización o cancelación del crédito.
 - Análisis de la cobrabilidad de saldos.
 - Análisis de la antigüedad de la deuda por clientes.
 - Tramitación de la sistemática de cobro.

2. Control de vencimientos y seguimientos de las deudas a cobrar.
 - Se confeccionarán detalle de control de cobrabilidad de clientes en los que se reflejarán las deudas por cobrar, los límites de crédito y los excesos de crédito, en su caso los cuales serán identificados (o bien por el propio sistema informático de la entidad o mediante un control manual de carácter diario) para la correspondiente autorización o corte de crédito. Los casos de clientes que hayan dado lugar a excesos en el crédito habrán contado con la autorización de la Dirección.
 - Existirán unos procedimientos, sistemáticas y políticas (por escrito) definidas por la entidad sobre la metodología a seguir en los casos de saldos de clientes vencidos y no liquidados (por ejemplo cobradores, gestión jurídica de recuperación, etc.).
 - Se determinarán periódicamente la antigüedad de la deuda de clientes y otros deudores comerciales y no comerciales.

Normalmente esta relación de saldos se preparará en los cierres contables mensuales con el objeto de:

- Analizar las cuentas de clientes con deudas vencidas y de antigüedad importante.
- Adoptar medidas para el seguimiento y recuperación de deudas antiguas.
- Conseguir la aceptación de esa deuda por parte del cliente para asegurar el cobro.
- Calcular las provisiones contables y fiscales para insolvencias, siguiendo los criterios y normas mercantiles correspondientes.
- Autorizar la cancelación de saldos incobrables (siempre sujeto a la autorización final de la Dirección correspondiente). En los casos de cancelaciones contables de saldos por incobrables se deberá llevar un control extracontable de las mismas a pesar de la muy difícil recuperación futura de los saldos. Aguirre, O. (2005, pág.296).

**C) Provisión contable de los Saldos de dudosa cobrabilidad
(referente al objetivo 3)**

Aguirre, O. (2005, pág. 296), indica que para detectar las deudas vencidas y/o antiguas se realizará una revisión minuciosa.

Se realizará una revisión y análisis minucioso de los estados de cuentas por cobrar y se efectuarán investigaciones de las facturas o deudas vencidas y no liquidadas (antigüedad de saldos).

- a). Independientemente de la gestión administrativa interna de recuperación de deudas antiguas, la entidad aplicará y reflejará en sus estados financieros criterios objetivos y uniformes en la evaluación específica de cada cuenta sobre qué provisión se requiere para deudas consideradas como incobrables o de dudoso cobro. Estas provisiones siempre deben de ser aprobadas por la Dirección o responsable financiero correspondiente.
- b). Existirá y se mantendrá una relación histórica y detallada de todos los clientes y deudores catalogados como de dudoso cobro e incobrables. En este desglose se reflejará el cliente, la deuda provisionada y la causa (por ejemplo: suspensión de pagos, quiebra, liquidación, moroso, desaparecido, antigüedad deuda, etc.) el saldo total de este detalle irá aumentando en base a las nuevas provisiones de clientes y disminuyendo a raíz de recuperaciones de deudas provisionadas y cancelaciones definitivas por incobrables. El total deberá de coincidir con la cifra total de dudoso cobro registrado en las cuentas contables. Aguirre, O. (2005, pág. 297).
- c). Se comprobará que existe continuidad en las gestiones para hacer efectivo el cobro sobre las cuentas incobrables, hasta agotar las posibilidades. Se definirán normas para la cancelación de aquellos saldos considerados como irrecuperables definitivos. Estas regularizaciones necesitarán siempre la aprobación del responsable correspondiente (dirección financiera normalmente).
- d). La aprobación de las cancelaciones de cuentas de clientes incobrables será realizada por una persona que no tenga relación con la caja,

ni con el control de los registros auxiliares de clientes, ni que autorice los límites de crédito. Aguirre, O. (2005, pág. 298).

D) Control apropiado de los cobros de clientes desde su recepción hasta su ingreso en las cuentas bancarias (referente al objetivo 4)

Según Aguirre, O. (2005, pág. 288), indica que:

- Las ventas de mercancías al contado se controlarán mediante partes o notas de venta pre numeradas o bien utilizando el papel de las cintas de las cajas registradoras.

La sistemática del control del efectivo y registro será:

- Las ventas al contado se contabilizarán en el momento en que se realicen.
- El efectivo y los cheques recibidos se conciliarán diariamente con las notas de venta al contado o con el detalle de las cintas de la caja registradora. Como control adicional se comprobará con el libro de caja y con el extracto justificante del depósito diario al banco.
- Por medio de las conciliaciones bancarias.
- Se especificarán controles específicos del efectivo en general:
- Arqueos periódicos de caja. Supervisión diaria.
- Conexiones entre efectivo e ingreso en bancos.
- Documentos de cobro pre numerados para el correspondiente control de los mismos con posterioridad.
- Ingresos diarios íntegros del dinero efectivo, cheques y demás remesas recibidas.
- Recepción de cheques cruzados a nombre de la entidad para asegurar así su ingreso en el banco de la entidad.
- Convendrá llevar a cabo unas revisiones por personas independientes para verificar que se han registrado todos los cobros en efectivo y confirmar así el buen funcionamiento de controles. De modo general:
- Cotejo del total de las notas de venta (siempre pre numeradas) con el extracto contable de ventas y justificantes de ingreso efectivo en bancos.
- Observación de la recepción y seguimiento del correo.
- Verificación de los procedimientos que aseguran un adecuado control físico del dinero en efectivo (ingreso diario en banco, arqueo de caja, etc.)
- Evidencia de la existencia de una supervisión desde la recepción de cobros hasta su ingreso en bancos.

E) Salvaguardia y custodia (referente al objetivo 5)

Según Aguirre, O. (2005, pág. 299), indica que:

- El acceso de las cuentas por cobrar y cobros de clientes estará restringido y limitado a quienes estén autorizados para la utilización de los mismos.
- Se utilizarán dispositivos de seguridad para prevenir y detectar situaciones de alarma (incendio, vigilancia, etc.)
- Se ejercerán controles periódicos sobre las personas que tienen a su cargo la custodia del efectivo. Todos los cobros serán controlados por parte del cajero hasta que se efectúe su ingreso en el banco (normalmente a diario).
- Las cuentas y los efectos a cobrar estarán apropiadamente protegidos para evitar manipulaciones fraudulentas (documentos en lugares adecuados y seguros en caja fuerte). A la vez los datos y archivos informáticos se protegerán contra accesos no autorizados.

F) Segregación de funciones (referencia al objetivo 6)

Según Aguirre, O. (2005, pág. 300), indica que:

Las funciones de mantenimiento y seguimiento de las cuentas por cobrar, el manejo y control de cobros y la contabilización de los mismos estarán adecuadamente segregados con el objeto de evitar deficiencias e irregularidades en el control. Así pues:

- La persona responsable de los registros auxiliares de clientes no estará autorizada ni tendrá acceso al manejo de efectivo ni a la custodia o control de recibos.
- El responsable del manejo y control del efectivo (cobros) no estará autorizado a firmar cheques, ni se encargará de las conciliaciones bancarias y tampoco accederá a los registros contables.

G) Operación de acuerdo con políticas establecidas (referente al Objetivo 7)

Según Aguirre, O. (2005, pág. 288), indica que se establecerá un manual de procedimientos, aprobado por la dirección, en donde se detallan las políticas, procesos y criterios a mantener y ejecutar en el área de cuentas a cobrar en general.

Principalmente se constatará:

- Criterios a seguir en la concesión de créditos a clientes.

- Políticas y criterios en la aplicación de provisiones por clientes de dudosa cobrabilidad.
- Conciliaciones periódicas de los registros auxiliares con los estados financieros.
- Políticas y condiciones en cuanto a la concesión de anticipos o préstamos al personal.
- Informes internos de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar, cancelaciones de cuentas incobrables, gestiones, tramitación y recuperación de impagados, etc.
- Control, seguimiento y supervisión del cobro de las cuentas por cobrar.
- Plan de verificación, comprobación y cumplimiento de controles definidos (normalmente se realizará por personas independientes o externas: auditores internos, auditores externos, personas de otros departamentos, etc.).

2.2.3 Control interno aplicado a las cuentas por cobrar

2.2.3.1. Definición

Según Mira, J. (2006 pg. 115), se incluye en este apartado las cuentas originadas por ventas de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa y de las deudas que surgen de ingresos por la realización de otras actividades no habituales en el negocio.

Las cuentas de deudores por operaciones de tráfico representan el derecho de la empresa a recibir ciertas sumas de dinero de terceros por operaciones de tráfico.

Las cuentas de ventas representan el producto de la enajenación de bienes y de la prestación de servicios que constituyen el tráfico habitual de la empresa.

2.2.3.2. Objetivos del control interno aplicado a las cuentas por cobrar

Es importante para el auditor conocer el área y funciones de la empresa para así tener confianza en los documentos pertinentes a las cuentas por cobrar y poder tener soluciones.

Según Mira, J. (2006 pg. 116), El auditor debe de conocer los circuitos establecidos por la empresa para los documentos relativos a las cuentas a cobrar (flujograma); de tal forma que le permitan establecer la fiabilidad de los mismos y en función de aquellos realizar las pruebas sustantivas suficientes para obtener conclusiones sobre esta área.

Los objetivos más importantes son los siguientes:

- a) Adecuada segregación de funciones, con personas independientes que supervisen cada uno de los departamentos en los que intervienen:
 - Cuentas por cobrar y su contabilización.
 - Devoluciones y descuentos.
 - Realización de pedidos y créditos.
 - Facturación y control de tesorería.
- b) Listado de clientes con el límite de crédito.
- c) Conciliaciones periódicas entre las cuentas cobrar y el mayor al final del mes. Envío periódicos de conciliaciones a clientes, realizados por personas independientes aclarando las diferencias existentes.
- d) Existencia de un control para la entrega de mercancía, para que no pueda salir la misma sin la correspondencia autorización “orden de venta” y sin el correspondiente albarán.
- e) Control sobre las mercancías facturadas. Debe de existir una numeración correlativa en los albaranes y que estos acompañen siempre a la mercancía
- f) Comprobación periódica de las facturas pendientes de cobro.
- g) Conciliación periódica de los saldos de efectos a cobrar descontados en el banco y su registro en el mayor.

2.2.3.3. Procedimientos

Según Mira, J. (2006 pg. 116), Los procedimientos de auditoría utilizados dependerán entre otros de los siguientes puntos:

- Conocimiento del negocio y del sector donde está incluido
- Conclusiones obtenidas sobre el control interno.

- Revisión de procedimientos de contabilidad.
- Importancia relativa de los saldos respecto del total.

Los procedimientos, según Mira, J. (2006 pg. 117) se pueden dividir en:

a) Procedimientos para verificar la existencia de cuentas a cobrar: La mejor evidencia obtenida de los saldos deudores es la directa. El auditor pedirá a la empresa que redacte cartas (circularización) a los deudores que estime, según su criterio profesional, para poder obtener evidencia suficiente sobre los deudores.

Las circularizaciones enviadas por el auditor, estarán en función de los resultados obtenidos en el control interno.

Asimismo el auditor debe de determinar los saldos de cuentas a cobrar a aquellos que va a circularizar, entre lo que figuran:

- Los que correspondan a productos o servicios en los que se detectaron problemas en el control interno.
- Cliente con saldo acreedor.
- Clientes que tengan movimientos extraños en las cuentas.
- Clientes con mayor saldo.
- Aquellos seleccionados por el auditor según su criterio profesional. Las cartas de circularización tiene que prepararlas la empresa, pero deben de ser supervisadas y enviadas por el auditor, y la respuesta ha de recibirla el mismo.

Existen dos tipos de circularización:

- Positiva: el destinatario debe de contestar; es decir, ha de responder si está conforme o disconforme con el saldo.
- Negativa: del destinatario se solicita saldo y composición.

Normalmente este tipo no se utiliza.

b) Procedimientos para verificar la correcta valoración de las cuentas y análisis de las provisiones de tráfico: para verificar la correcta valoración, de las cuentas se realizan los siguientes procedimientos:

- Asegurarse que el tratamiento contable dado a las operaciones efectuadas con las cuentas de este grupo, siguen las normas de valoración PGC.

- Analizar las cuentas, en cuanto a su antigüedad y cobrabilidad, por la posible consideración como clientes de dudoso cobro.
- Verificar la continuidad del criterio establecido para la estimación de la cuantía de las provisiones de tráfico.
- Determinar los movimientos y la razonabilidad de cuentas de provisión para insolvencias, incluyendo aquí los saldos de clientes, efectos comerciales a cobrar, y, la de los efectos descontados, para su cálculo.
- Ratificar que los abonos en la cuenta provisión para insolvencias de tráfico se corresponden con los cargos en las cuentas de gastos correspondientes, y que estos pertenecen a deudas canceladas por incobrables.

c) Procedimientos para verificar la correcta valoración de las cuentas y análisis de las provisiones de tráfico: Para verificar la correcta valoración, de las cuentas se realizan los siguientes procedimientos:

- Asegurarse que el tratamiento contable dado a las operaciones efectuadas con las cuentas de este grupo, siguen las normas de valoración PGC.
- Analizar las cuentas, en cuanto a su antigüedad y cobrabilidad, por la posible consideración como clientes de dudoso cobro.
- Verificar la continuidad del criterio establecido para la estimación de la cuantía de las provisiones de tráfico.
- Determinar los movimientos y la razonabilidad de cuentas de provisión para insolvencias, incluyendo aquí los saldos de clientes, efectos comerciales a cobrar, y, la de los efectos descontados, para su cálculo.
- Ratificar que los abonos en la cuenta provisión para insolvencias de tráfico se corresponden con los cargos en las cuentas de gastos correspondientes, y que estos pertenecen a deudas canceladas por incobrables.

2.2.3.4. Control interno de las transacciones sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar

Los controles ineficaces sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para un negocio.

Según Ray O., Pany, K. (2000, pág. 345), cuando los controles sobre las ventas a crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos. Por ejemplo, puede enviarse mercancía a clientes cuyo crédito vigente no ha sido aprobado. Puede hacerse despachos a los clientes sin haber avisado al departamento de facturación; por tanto, no se prepara una factura de ventas. Las facturas de ventas pueden contener errores en precios y cantidades; y si las facturas de ventas no están controladas mediante números seriales consecutivos, algunas pueden perderse y nunca quedar contabilizadas como cuentas por cobrar. Para evitar esas dificultades, son necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas a crédito.

Ray O., Pany, K. (2000, pág. 346), indica que generalmente el control interno sobre las ventas a crédito se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

a) La preparación o toma del pedido de ventas: El control y el procesamiento de pedidos recibidos de los clientes requieren procedimientos de operación diseñados cuidadosamente y numerosos controles, si se desea evitar errores costosos.

b) La aprobación del crédito: antes de procesar los pedidos de ventas, el departamento de crédito debe determinar si los bienes pueden ser despachados al cliente en una cuenta abierta.

Este departamento es supervisado por un gerente de crédito, quien reporta al tesorero o al vicepresidente de finanzas. El departamento de crédito implementa las políticas de crédito de la gerencia y las utiliza para evaluar los clientes probables y continuos mediante el estudio de los estados financieros del cliente.

c) La entrega de la mercancía de las existencias: las compañías que tienen productos estándar en existencia tienen un cuarto de bodega de bienes terminados supervisado por un jefe de bodega. El

dependiente de la bodega hace entrega de los bienes incluidos en un pedido de ventas al departamento de despacho solamente después que el pedido de ventas ha sido aprobado por el departamento de crédito.

d) Los despachos: los documentos de despacho, como los conocimientos de embarque, son creados en el momento de carga de los bienes en camiones. Los documentos de embarque están controlados numéricamente y se ingresan al registro de despacho antes de ser enviados al departamento de facturación. Cuando los despachos se hacen por camión, se necesita también algún tipo de puerta de control para asegurar que todos los bienes que dejan la planta han sido registrados como embarques, esto puede requerir la entrega de copias de los documentos de despacho al dependiente encargado de la puerta.

e) La facturación: el término facturación significa notificar al cliente la cantidad debida por los bienes o servicios enviados. Esta notificación se logra preparando y enviando por correo una factura de ventas. Un departamento que no está bajo el control de los ejecutivos de ventas debe realizar la facturación.

f) La verificación de la factura: antes de enviar por correo las facturas a los clientes, éstas deben ser revisadas para determinar si los precios, los términos de crédito, los cargos de transporte son apropiados y precisos.

g) El manejo de cuentas de control: los totales diarios de las cantidades facturadas deben ser transmitidos directamente a la sección de contabilidad del mayor general para su ingreso a las cuentas de control.

h) El manejo de los libros mayores de los clientes: estas copias de facturas pueden utilizarse para trasladar las cuentas individuales del mayor de cuentas por cobrar. Bajo este sistema, el mayor general y el mayor auxiliar para cuentas por cobrar se desarrollan a partir de información separada por empleados que trabajan independientemente unos de otros, asegurando así la detección de casi todos los errores accidentales.

i) La aprobación de las devoluciones y las rebajas en ventas: todos los ajustes a ventas por rebajas, devoluciones y castigos de cuentas por cobrar deben estar soportados por notas de crédito firmados por un alto ejecutivo o empleado responsable que no desempeña funciones relacionadas con el manejo del efectivo ni lleva los mayores de clientes.

j) La autorización de castigos de cuentas incobrables: el gerente de crédito debe iniciar el proceso de castigo de cuentas incobrables, con autorización posterior por parte del tesorero. Las cuentas por cobrar castigadas deben entregarse entonces a una agencia de cobro o ser conservadas y transferidas a una cuenta separada del mayor y de control.

2.2.4 Indicadores, de gestión y efectividad

Los ratios son números matemáticos y sirven para medir los cambios de una empresa durante un periodo y la fiabilidad que esta tiene en el mundo de los negocios.

Según Aching, C. (2005, pág. 14), desde un punto de vista matemático, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros. Sirven, en definitiva, para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. De entre todos los existentes, describiremos a continuación uno de ellos.

2.2.4.1. Gestión

Según Aching, C. (2005, pág. 19), los análisis de la gestión o actividad miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales. Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de

ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos.

Expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero.

Según Aching, C. (2005, pg. 19), miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos. Así tenemos en este grupo los siguientes ratios:

- **Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar):** Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.
Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas.

$$\text{ROTACIÓN DE CARTERA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO} * 360 \text{ DÍAS}}{\text{VENTAS}}$$

- **Período promedio de pago a proveedores:** este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado.
Según Aching, C. (2005, pg. 22), una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor, aunque debe tenerse cuidado de no afectar su imagen de «buena paga» con sus proveedores de materia prima. En épocas inflacionarias debe descargarse parte de la pérdida de poder adquisitivo del dinero en los proveedores, comprándoles a crédito.

$$\text{Periodo de pago a proveedor} = \frac{\text{Cuentas por cobrar (promedio)} * 360 \text{ días}}{\text{Comprar a proveedores}}$$

- **Período de pagos o rotación anual:** de forma similar a los ratios anteriores, este índice puede ser calculado como días promedio o rotaciones al año para pagar las deudas.

Este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado.

Una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor, aunque debe tenerse cuidado de no afectar su imagen de «buena paga» con sus proveedores de materia prima.

En épocas inflacionarias debe descargarse parte de la pérdida de poder adquisitivo del dinero en los proveedores, comprándoles a crédito.

2.2.5 Efectividad en el Proceso de Atención y Satisfacción al Cliente

2.2.5.1. Efectividad

2.2.5.1.1 Concepto

Mejía, C. (1998), expresa que efectividad involucra la eficiencia y eficacia, es decir el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

A la vez acota que la efectividad supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

2.2.5.2. Elementos

a). Eficacia

Se entiende al grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

Es fundamental, por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en

forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si esto no existe difícilmente podrá medirse la eficacia.

b). Eficiencia

Este término se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos, y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de producto para una cantidad dada de insumos o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de producto determinada. El objetivo es incrementar la productividad.

Así mismo Chiavenato, I. (2004), se refiere a este término como la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles; y la define mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

En términos generales la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por tal motivo las empresas u organizaciones lo aprecian, debido a que en la práctica se busca alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc., limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas.

c). Economía

Es aquel que evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquieren recursos humanos y materiales.

Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.

EFECTIVIDAD EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

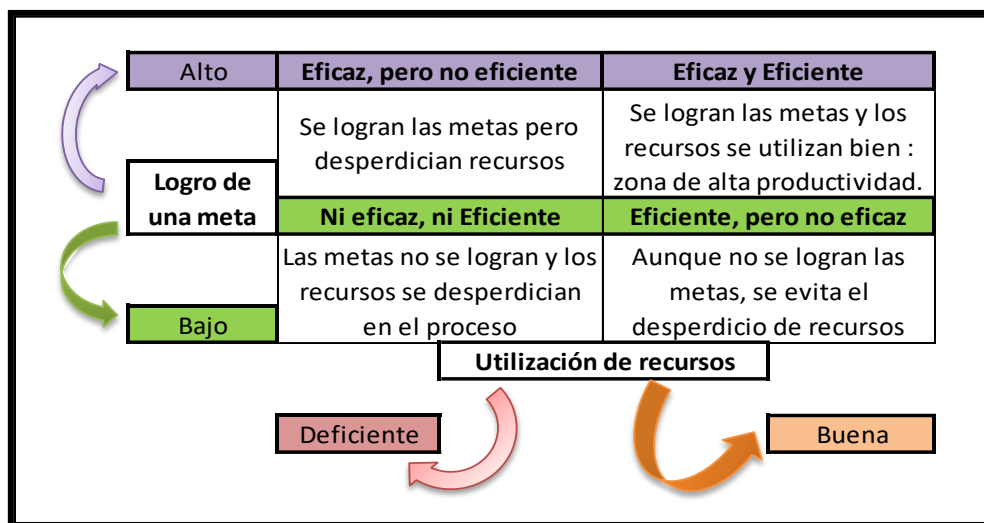


Figura2.3. Comparación de los Elementos de Calidad

2.2.5.1.2 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión sirven para medir el desempeño de una organización en cuanto a la calidad y productividad; permiten interpretar en un momento dado fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; a la vez son útiles para el mejoramiento de las organizaciones, donde el objetivo es expresar el ¿ para qué?, permitiendo eliminar, maximizar, sintetizar, tener cero retrasos, etc.

La finalidad de dichos indicadores, en los procesos administrativos, es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos, el cumplimiento de sus etapas y propósitos estratégicos. (Rojas, 2012)

Así mismo, el autor menciona que para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre estas: relevancia, claridad en la definición, verificable, etc.

Entre los indicadores de eficiencia más comunes tenemos:

Tabla 1.
Indicadores de eficiencia.

CONFIABILIDAD	
INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS
Servicio Ofrecido	<u>Cliente de acuerdo con el servicio</u> Número de encuestados
OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN	
Ayuda al cliente	<u>Total de clientes atendidos por mes</u> Total de mozos y/o azafatas
Información de servicios ofrecidos	<u>Conocimiento el personal de los platos ofrecidos</u> Total de trabajadores
CALIDAD DE SERVICIO	
Atención de problemas del cliente	<u>Número de quejas por mes</u> Total de clientes por mes
Tiempo de atención del servicio al cliente	<u>Ayuda al cliente</u> Horas totales mensuales
RECURSOS HUMANOS	
Personal capacitado	<u>Número de trabajadores capacitados mensualmente</u> Número total de Trabajadores
Optimizar el trabajo asignado	<u>Funciones definidas</u> Total de áreas
Rotación de personal del área de servicios	<u>Número de renuncias de cambio de mozos y/o azafatas</u> Total de mozos y/ azafatas
Valoración del Talento huamano	<u>Sueldo mensual de DOMA</u> Número de horas trabajadas en DOMA
	<u>Sueldo mensual del mercado</u> Número de horas trabajadas del mercado
Motivación al Personal	<u>Número de empleados que han recibio incentivo</u> Número total de empleados
Funcionalidad de trabajo en cada puesto	<u>Análisis de puestos</u> Total de personal
Medios de Comunicación	<u>Número de medios de comunicación utilizados</u> Número de trabajadores
PROCESO	
Eficiencia de operaión	<u>Utilidad 2013 - Utilida 2012</u> Utilidad 2012
Capacidad para corregir desviaciones y mantener el curso de acción establecido	<u>Acciones correctivas</u> Total de Acciones

Fuente: Sánchez Martorelli Jesús

Año : 2013

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de la investigación

- **Enfoque:** La investigación se alinea en enfoque mixto el cual nos permitió mediante la recolección de información y conocimientos generales sobre la facturación y control interno en el área de usas , a partir de las evidencias específicas obtenidas a través de la visita a la municipalidad y el contacto con sus trabajadores.
- **Tipo:** El modelo de investigación corresponde a una estructura aplicada, ya que se realizara un diseño de control interno para la municipalidad, y flujogramas que nos permitan detectar y analizar el riesgo de control interno en el área de facturación de la municipalidad de Pomalca.
- **Niveles:** el presente trabajo de investigación corresponde una investigación descriptiva analítica orientada a evaluar la realidad problemática de los sistemas de control interno en la municipalidad.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño que asumimos fue de tipo no – experimental ya que en el desarrollo de la investigación no se provocó ninguna situación intencional, sino por el contrario observamos situaciones existentes diarias que ocurrían en el en la municipalidad de pomalca , tales como la recepción de la facturación , , el control y supervisión en el desenvolvimiento de funciones; así mismo fue transeccional debido a que recopilamos datos y describimos acciones en un momento específico, dicho momento fue la el proceso de facturación de los recibos en la municipalidad de Pomalca.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población para el presente trabajo de investigación es la municipalidad de Pomalca área de la uasaa, conformada por el área de facturación y los trabajadores que la conforman los cuales nos permitieron evaluar el proceso de facturación; y el respectivo ambiente de control de los recibos y procesos, la población muestra y muestreo nos sirvió para poder identificar las deficiencias de control interno a dicha entidad.

3.4 Criterios de selección

Por otro lado para definir la muestra, se utilizó el muestreo aleatorio simple; para los trabajadores se consideró las personas que forman parte de su personal, que fueron 6, en cierto modo de ellos no se obtendría opiniones objetivas sobre los procesos y facturación de los recibos ; del mismo modo para el cálculo, consideramos un grado de confianza del 95% con un margen de error de 0.05, esta decisión la tomamos con el propósito de obtener resultados fidedignos por parte de los clientes que asistían al restaurante.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 2.
Operacionalización de Variable

VARIBALES	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL
		POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS
		SUPERVISIÓN
	FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO	AUTOCONTROL
		AUTOREGULACIÓN
		AUTOGESTIÓN
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO	Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno.	
EFECTIVIDAD Y GESTIÓN	PROCESOS DE CONTROL	Facturación
		Rotación de cuentas por cobrar
		Morosidad
	INDICADORES DE GESTION	Ratios de cuentas cobrar
		Periodos de cobro
		Malas lecturas del medidor.
PROCESO DE FACTURACIÓN	COMPONENTES DEL PROCESO	Fijación de tarifas
		Evaluación de deudas
		Procedimiento de control y cobranza

Fuente: Elaboración propia

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica de Investigación

Se utilizaran las siguientes técnicas:

- a) **Revisión de documentos.-** Recopilación de la información relacionadas a las variables: sistema de control interno y calidad de servicio En lo que respecta la verificación y observación de su control interno en el área de facturación donde se sustenten las deficiencias de control interno ocurridas en la municipalidad de pomalca
- b) **Entrevista técnica** que permita obtener respuestas verbales está orientada a una comunicación directa entre el investigador y el sujeto fuentes de información.
- c) **Observación.-** Esta técnica permitirá conocer la situación real de la entidad investigada, teniendo acceso directo a los hechos económicos, registrando acontecimientos importantes referentes al tema de estudio.
- d) **Análisis documental.-** Se tuvo en cuenta los Estados Financieros del departamento de contabilidad así como registro, hojas consolidadas, detalle de gastos con la finalidad de tener un alcance cuantitativo de los recursos y otros elementos que se requieran para el normal funcionamiento de la empresa.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Para presentar la información recopilada de manera lógica y coherente con el tema de investigación se han recurrido dos herramientas que coadyuvaran a la misma, los cuales son:

- a) **Guía de entrevista y encuesta:** realizada al gerente y trabajadores de la municipalidad
- b) **Ficha de Resumen:** las utilizamos en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, y así pudimos organizarlos de manera concisa y pertinentemente, particularmente sobre contenidos teóricos y antecedentes consultados.

3.7 Procedimientos

Se procedió a realizar la entrevista que consistió en un proceso de comunicación que realizamos con el gerente, de la municipalidad, dicho instrumento lo estructuramos en 5 partes, las cuales contiene entre 3 a 5 preguntas, y fueron medidas según el tipo de respuesta sí o no. La guía de entrevista que aplicamos al gerente, la realizamos previa cita.

Efectuamos a la entidad (11) once visitas intercaladas, las cuales permitieron corroborar la información brindada, por el dueño como por los trabajadores; luego de la recolección de la información, lo procesamos mediante una matriz de los riesgos encontrados en la entidad, así como las deficiencias en el área de facturación.

Luego realizamos un cuestionario de control interno dicho instrumento fue basado en el método SERVQUAL contiene preguntas debidamente estructuradas, las cuales contienen entre (2 a 7) dos a siete ítems, y será medidas de acuerdo a la escala de (1) no estoy de acuerdo a (5) cinco totalmente de acuerdo; dichas preguntas fueron validadas por la opinión y juicio de expertos.

Estuvo dirigido a los trabajadores de la municipalidad de Pomalca su aplicación la realizamos en un total de (04) cuatro días intercalados; luego la información la procesamos, en una base de datos de programa Excel, y posteriormente tabulamos, para poder esquematizar los datos obtenidos en tablas y figuras; los cuales analizamos, para poder determinar el grado de efectividad en la en el proceso de control de facturación.

Durante la investigación se procedió revisar la facturación del servicio de servicio y agua alcantarillado de la municipalidad, posteriormente se realizó la clasificación y selección de los riesgos que puede comprometer el control interno del área de facturación de la municipalidad.

Los datos y resultados se presentaron en las tablas apropiadas y en función a los objetivos específicos planteados.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Efectuar un diagnóstico inicial del control interno del área de facturación de la empresa luego de determinar los riesgos de control interno, de tal manera que nos permita relacionarlos con la normativa que enmarca en relación al servicio de agua y alcantarillado de la municipalidad de Pomalca.

- a) Efectuar un control interno en el área de facturación de recibos de la municipalidad para luego analizar y determinar el nivel de riesgo en el servicio de facturación.
- b) Efectuar un diagnóstico mediante entrevista y cuestionarios de control relacionadas con el concepto de ambiente de control bajo la metodología del caso II y su ámbito aplicación en el control interno.
- c) Analizar el reglamento de las normas del servicio y alcantarillado para luego relacionarlo si se aplican dichas normas para realizar la facturación de servicio de agua en la municipalidad.
- d) Efectuar flujogramas análisis de los de los recibos facturados y pendientes por cobrar generados durante el periodo 2016 de la municipalidad de pomalca, a fin de determinar el impacto de riesgo de control en el área de facturación.

3.9 Matriz de consistencia

Tabla 3.
Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	MARCO TEÓRICO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES- OPERACIONALIZACIÓN
DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE FACTURACION DE RECIBOS DE AGUA PARA MEJORAR LA EFECITVDAD Y GESTION EN LA UASAA DE LA MUNICIPALIDAD DE POMALCA – PERIODO 2017	1.2.1.- CONCEPTO DE CONTROL INTERNO	GENERAL:	EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO MEDIANTE USO DE FLUJOGRAMAS EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE RECIBOS DE AGUA PARA MEJORAR LA EFECITVDAD Y GESTION EN LA UASAA DE LA MUNICIPALIDAD DE POMALCA – PERIODO 2017	INDEPENDIENTE:
	1.2.2.- CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	DISEÑAR UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL USO DE FLUJOGRAMAS EN EL PROCESO DE FACTURACION DE RECIBOS DE AGUA DE LA MUNICIPALIDA DE POLMALCA PARA MEJORAR LA EFECITVDAD Y GESTION EN LA UASSAA DE LA MUNICIPALIDAD DE POMALCA – PERIODO 2017		CONTROL INTERNO
	1.2.3.- OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	ESPECÍFICO:		DEPENDIENTE:
	1.2.4. COMPONENTES DEL SISTEMA PARA LOGRAR UN EFICIENTE CONTROL INTERNO (COSO I)	ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.		-EFECTIVIDAD Y GESTIÓN
	1.2.5.- ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PARA IDENTIFICAR LAS DEFICIENCIAS EXISTENTES EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE RECIBO DE AGUA EN LA MUNICIPALIDAD DE POMALCA		-PROCESO DE FACTURACIÓN
1.2.8.- METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	ANALIZAR LA NORMATIVIDAD RELACIONADA AL TEMA DE INVESTIGACIÓN			

3.10 Consideraciones éticas

Las investigadoras asumen los principios de objetividad, respetando los derechos de terceros y relaciones de igual. Las investigadoras asumen estos principios, desde el inicio, durante y después del proceso de investigación; a efecto de cumplir el principio de reserva, el respeto a la dignidad humana y el derecho a la reserva tributaria.

Se ha considerado información necesaria y oportuna respetando la veracidad de los resultados adquiridos y obtenidos de la indagación donde resguardamos su originalidad. En ese mismo sentido la confidencialidad hacia la empresa valiendo la privacidad de este estudio de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Aspectos generales de la empresa

4.1.1 Datos de la empresa

Unidad de administración de servicio agua y alcantarillado (UASAA).

La Unidad de Agua Potable y Alcantarillado brinda los servicios de infraestructura sanitaria a los diferentes sectores del Distrito de Pomalca ciudad, para ello cuenta con las áreas de agua, alcantarillado, y comercialización.

En el 2012 el a través del Ministerio de Vivienda se construye el primer sistema de agua con sus respectivos componentes, es decir, se colocan las primeras redes de agua con tubería, obra que se constituye en el pilar para que luego de varios años se constituya la unidad.

La Unidad Agua y Alcantarillado se constituye con el objetivo de solucionar los problemas de dotación de los servicios de agua y alcantarillado en el Distrito de Pomalca.

En el año 2012 La MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA emite la ordenanza de creación de la Unidad de Agua y Alcantarillado.

En la actualidad la UASAA cuenta con 3,820 usuarios, de los cuales en el último año se han incorporado 980 conexiones domiciliarias.

4.1.1.1. Misión UASAA.-

Garantizar la provisión de los servicios públicos de agua alcantarillado para diferentes sectores del distrito de Pomalca, dentro de los parámetros de economía, seguridad y protección ambiental.

4.1.1.2. Objetivos UASAA.

Proveer de agua y alcantarillado para diferentes sectores del distrito de Pomalca.

Mantener, ampliar y mejorar los sistemas de agua y alcantarillado.

La Unidad Administrativa de Servicios de Agua y Alcantarillado (UASAAI) brinda los servicios de infraestructura sanitaria al distrito de Pomalca, para ello cuenta con la oficina de agua y alcantarillado.

4.1.1.3. Servicios que brinda la municipalidad de Pomalca.

Los servicios municipales son actividades realizadas por las Alcaldías de manera uniforme y continua, enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye la ley.

Los servicios municipales deberían ser desarrollados en forma regular y continua porque son apoyo para el desarrollo sostenible del municipio.

Los servicios que brinda son los siguientes:

- Agua y alcantarillado
- Defensa civil.
- Demuna.
- Programa articulado nutricional.
- Programa de vaso de leche
- Psicología.
- Registro civil.
- Seguridad ciudadana
- En toda la estructura orgánica de la Municipal distrital de Pomalca en la **división de servicios públicos** es donde se encuentra la unidad de administración servicio de agua y alcantarillado

4.1.1.4. Organización de la unidad de administración de servicios de agua y alcantarillado.

La UASAA es la unidad que brinda servicios básicos a la población de la municipalidad de Pomalca la que se encuentra estructuralmente de la siguiente manera:

El administrador: es el que se encarga de ver de la que empresa este marchando, en caso sus subordinados no puedan resolver los problemas o las quejas de los clientes este es el encargado de resolverlo.

Área administrativa: aquí se encuentra la elaboración de recibos de agua los cuales son el facturador; lector y recaudador.

Área de operación o mantenimiento: es el área encargada de verificar el campo laboral, que los medidores estén en buen estado, que no existan fugas de agua en las viviendas.

Área de control de calidad: es el área en donde se encarga de ver la calidad del producto que brinda.

Organigrama de la unidad de administración de servicio de agua y alcantarillado de la Municipalidad de Pomalca.

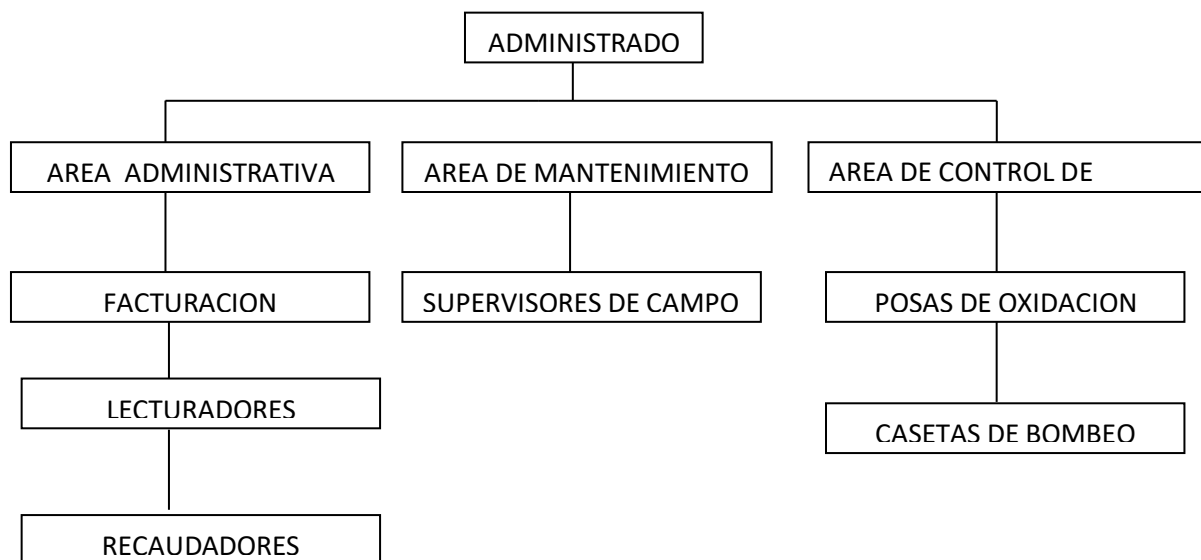


Figura 4: Organigrama Administración de servicio de agua y alcantarillado – Municipalidad de Pomalca.

4.1.2 La medición del área de facturación de la municipalidad

Luego de aplicar la encuesta según el instrumento SERVQUAL, para evaluar el proceso de control interno, podemos decir que los resultados que hemos obtenido son los siguientes:

RESPUESTAS	COMPONENTES COSO II								
	ENTORNO DE CONTROL	ESTABLECIMIENTO OBJETIVOS	IDENTIFICACION RIESGOS	EVALUACION RIESGOS	RESPUESTAS RIESGOS	ACTIVIDADES CONTRL	INFORMACION COMUNIACION	MONITOREO	RESULTADO PROMEDIO
SI	31%	28%	62%	20%	75%	25%	36%	22%	37%
NO	69%	72%	38%	80%	25%	75%	64%	78%	63%

Figura 5. Resultados del Instrumento SERVQUAL

ANÁLISIS ENTORNO DE CONTROL

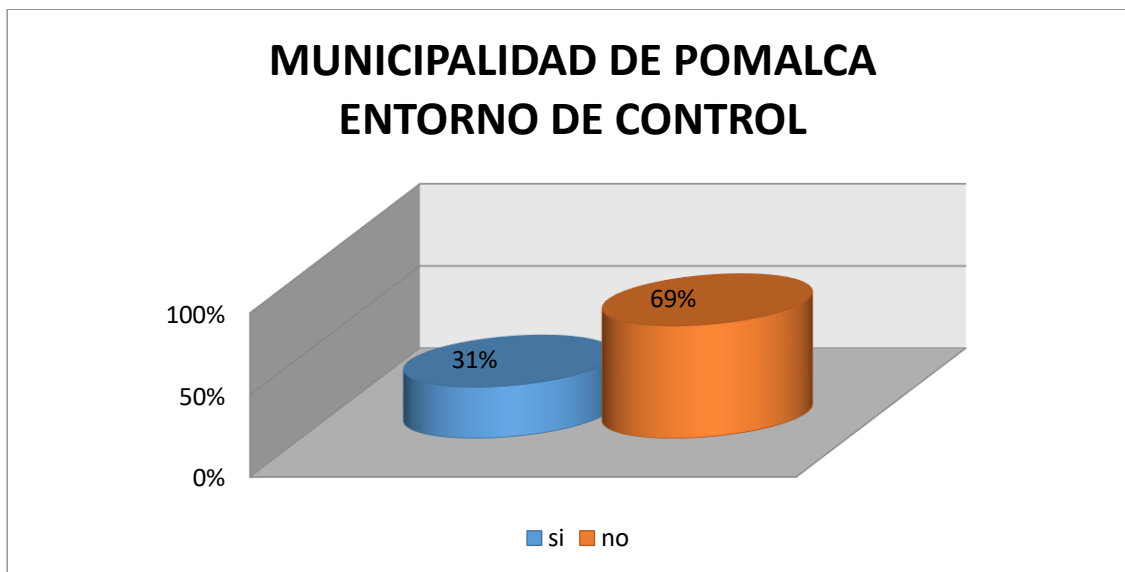


Figura 6. Entorno de control

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El ambiente interno o ambiente de control es el primer componente del marco de COSO8 II; este componente es muy importante porque es la base de una organización; esta base es el soporte fundamental para la organización debido a la gran importancia que tienen los valores, la ética y la transparencia de la organización y del personal que la conforma. El apoyo de las autoridades superiores y la supervisión permanente de los directivos y el compromiso de los empleados permitirán poder identificar los riesgos. La integridad de la organización al ejecutar las distintas actividades que se relacionan con las existencias o los procesos en las que están inmersas estas, constituye el cimiento en el que se apoyaran el resto de los factores para validar el ambiente de control.

Es así que del cuestionario aplicado a la empresa se obtuvo que el ambiente de control o entorno de control se torna deficiente representado el 69%, donde tan solo el cumplimiento de las normas se realiza en un 31%.

El entorno de control es deficiente en el área de facturación porque en la empresa los valores y principios no son comunicados al personal, no existen políticas definidas de cómo se desarrollaran las actividades de facturación (Recepción, y salidas de dinero). Por otro lado no existen un manual de funciones definido, la organización cuenta con un manual, el cual aún no ha sido

aprobado y por ende no se aplica. En las actividades cotidianas de facturación, lo que se evidencia es que las actividades a realizar son comunicadas verbalmente, y cuando se evidencia alguna desviación, la gerencia muy pocas veces toma acciones correctivas.

Otra deficiencia es la estructura organizacional de la municipalidad como se puede observar en la figura 4 el Organigrama de la Empresa, la distribución de las unidades o áreas no es la adecuada, y si nos centramos en el área de facturación debería ser una unidad independiente, así como el área comercial u contable; todas estas áreas mencionadas deberían estar bajo el mando de ADMINISTRACION porque estas entregarán información para poder tomar decisiones. Dentro del área de facturación no existe de manera escrita la delegación de funciones, por lo que influye a que no exista una supervisión eficaz de control de los recibos. No hay mecanismo establecidos para comunicar por ejemplo: cuando no se encuentra un recibo o no hay un cuadro de caja, entre otros. En este punto la gerencia corrige las deficiencias identificadas en algún punto del proceso pero todo lo realiza de manera expresa, no hay evidencia de manera escrita. Asimismo, no existen políticas y procedimiento para la autorización y aprobación en el área de facturación (Recepción, y cobro de los recibos).

La asignación de responsabilidades es clara, se ha dejado constancia de dicha asignación pero como asumir dichas responsabilidades si no se cumple con los procedimientos. Se evidencia además que no hay una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones.

El recurso más importante de las organizaciones es el personal que lo conforma. El ambiente de control estará más fortalecido si la organización administra de manera eficaz este recurso, que se inicia a partir de la determinación de las necesidades del personal y el perfil de los funcionarios y empleados requeridos. Un riesgo importante identificado en este punto es que el personal que se encuentra en el área de facturación tiene la capacidad y la responsabilidad para laborar pero no se les brinda el entrenamiento necesario para el manejo de las funciones.

Por ejemplo: Lo que debería la gerencia es brindar capacitaciones sobre cómo hacer una correcta facturación y recaudación del dinero de esta manera disminuir los cuentas por cobrar, y lo más importante es que como consecuencia de esto, las cuentas se tiene disponibles en relación a las cuentas

por cobrar y de esta manera los saldos que se presentan en los estados financieros no son razonables; el desempeño del trabajo realizado en el área de facturación no es evaluado ni revisado. Un riesgo inherente que se evidencia en este apartado es la actividad de contratación de personal, principalmente debido a los conflictos de interés que se presenta al seleccionar y contratar al personal, así que se debe tener cuidado en estos procedimientos.

ANÁLISIS ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

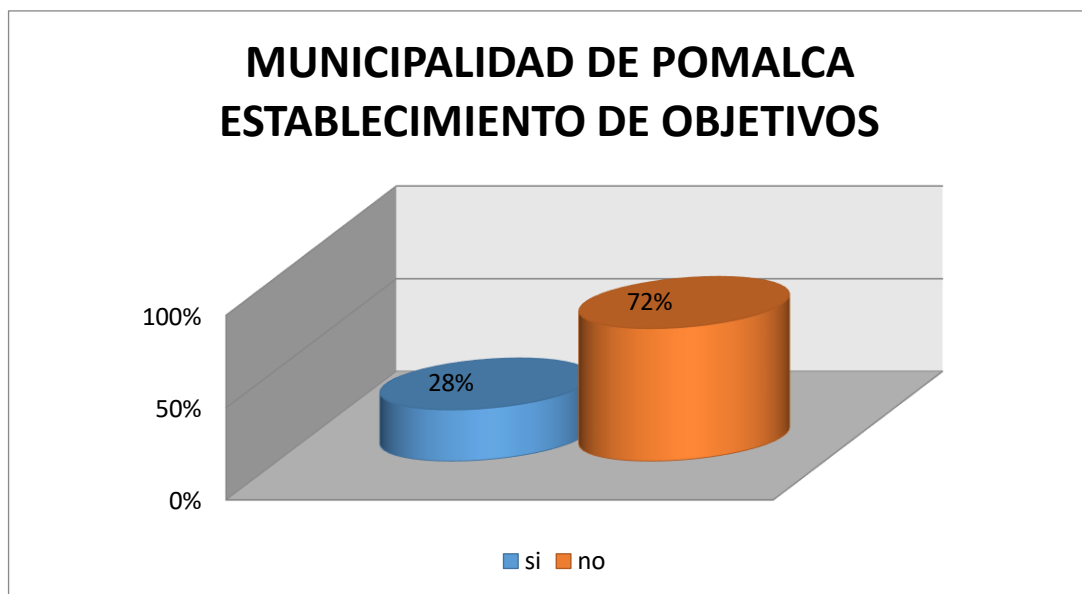


Figura 7. Establecimiento de objetivos.

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El establecimiento de objetivos en la organización es importante porque en base a estos podemos establecer las estrategias para la consecución de los mismos. Por otro lado los objetivos se basan en el riesgo que la empresa está dispuesta a aceptar.

De los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno se tuvo que la empresa en un 72% no está dispuesta a aceptar pérdidas de los inventarios ya sea originado por hurtos o debido al deterioro, obsolescencia o catástrofes naturales. El 28% está dispuesto a aceptar dichos riesgos pero inclinados más a pequeños deterioros.

Se evidencia que la empresa no está dispuesta a aceptar los riesgos pero no analiza cuales son los riesgos inherentes y no establece objetivos ni estrategias para afrontar estos problemas.

ANÁLISIS IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

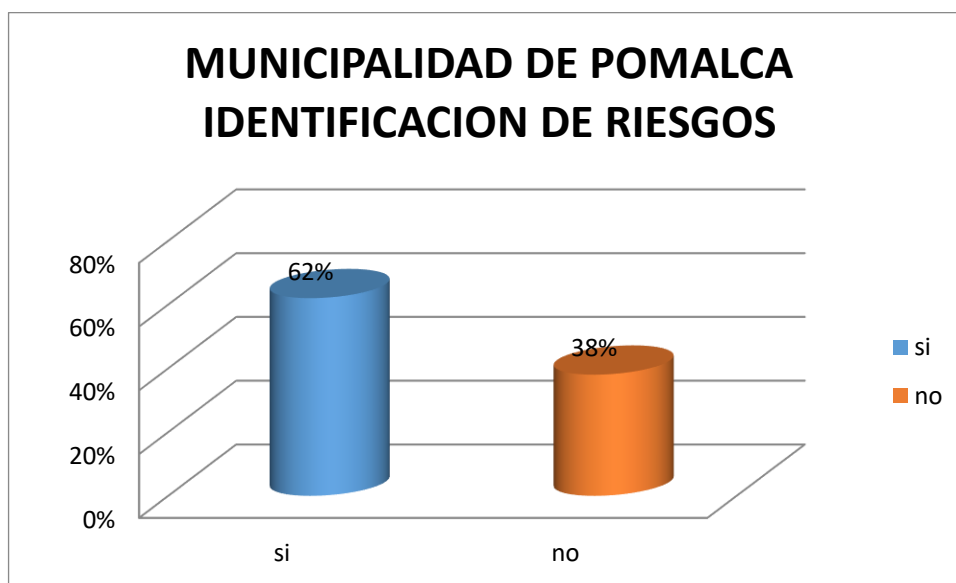


Figura 8. Identificación de riesgos

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este componente la empresa debe identificar los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determinar si representan oportunidades, o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. De los resultados obtenidos se tienen que se identifican los riesgos en un 62% y el 38% son riesgos que influyen negativamente en la empresa.

En el área de facturación se evidencia que no se verifica los comprobantes que sustentan el ingreso de las cuentas por cobrar y si son registrados correctamente; los recibos pagados que ingresa al área es revisada por el personal, pero no muchas veces por el personal a cargo sino por terceros por ejemplo vendedores o el responsable de caja.

Por otro lado la empresa realiza arquezos de caja , pero este no es programado y no es supervisado por personal capacitado.

ANÁLISIS EVALUACIÓN DE RIESGOS

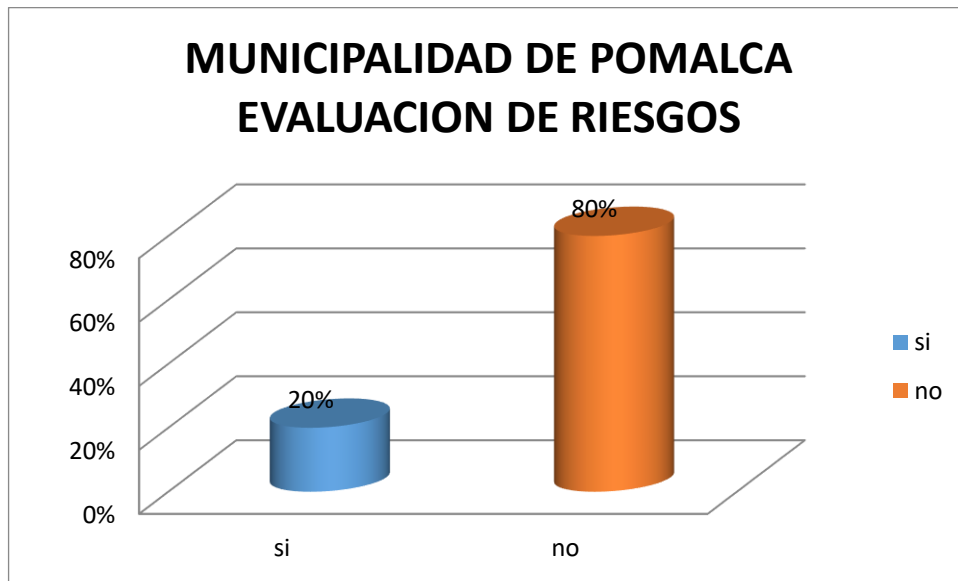


Figura 9. Evaluación de riesgos

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Toda empresa como un ente organizado debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que primero deben evaluarse. Toda actividad en la medida de su complejidad, se encuentra sujeta a riesgos en los diferentes niveles del proceso de las operaciones y según su estructura organizativa utilizada.

Los riesgos afectan directamente las habilidades de las instituciones para su operación, para competir con éxito, para mantener una posición financiera sólida, para disponer de una imagen positiva, para producir bienes y servicios de calidad y para contar con el personal apropiado.

Según los resultados obtenidos el 80% de los riesgos identificados en la organización no son evaluados y en un 20% los riesgos son evaluados.

Entre la deficiencia de la evaluación de riesgos la gerencia no supervisa ni monitorea los riesgos por ende no se toman acciones correctivas; no se realizan revisiones periódicas de las actividades de la empresa repercutiendo esto en que no se identifiquen los riesgos que puedan afectar a las cuentas por cobrar.

ANÁLISIS RESPUESTA A LOS RIESGOS

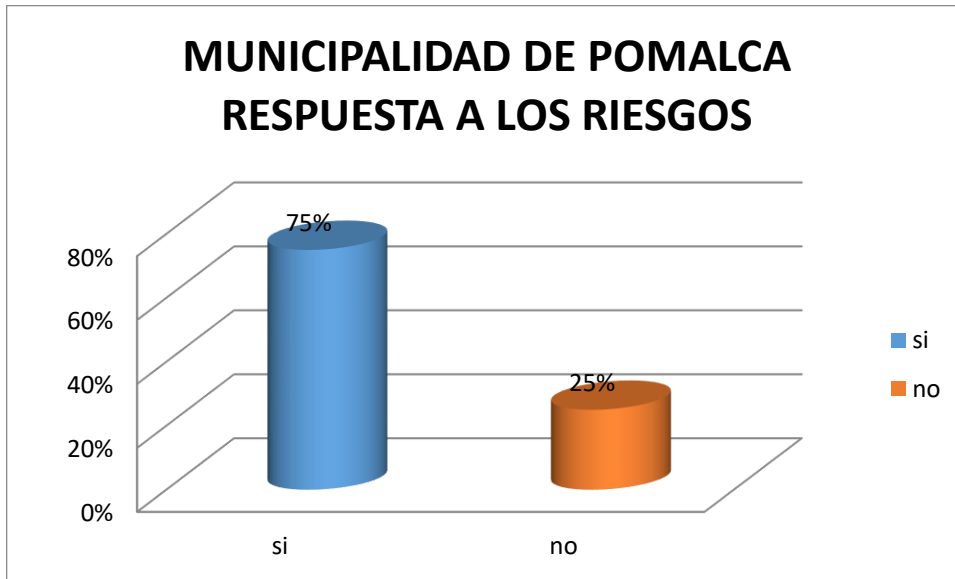


Figura 10. Respuesta a los riesgos

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para desarrollar este componente es importante haber identificado los riesgos y evaluarlos, una vez evaluados los riesgos relevantes la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

Los resultados nos manifiestan que la empresa está dispuesta a dar una respuesta a los riesgos en un 75% con una deficiencia del 25%. Dentro de las respuesta a los riesgos la empresa está dispuesta a adoptar un seguro contra pérdidas inesperadas, también está dispuesta a actualizar su estructura organizativa en el área de facturación.

ANÁLISIS ACTIVIDADES DE CONTROL

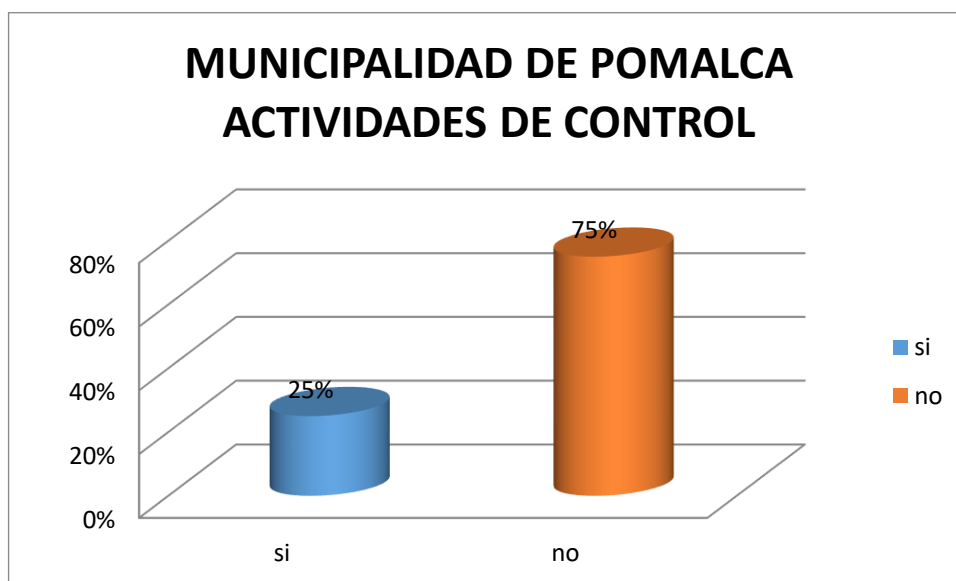


Figura 11. Actividades de control

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El componente de actividades de control son las políticas y procedimiento que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos, aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo del área de almacén, seguridad de los activos y segregación de funciones que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. Este componente ayuda a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Una actividad de control puede afectar a las cuatro categorías en relación con los objetivos del control interno: Eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, salvaguardar los recursos de la organización y cumplimiento de los reglamentos.

De los resultados obtenidos la empresa en el área de almacén solo en un 25% se realiza actividades de control dejando vacío el 75% de las actividades de la empresa. El área de almacén no realiza informes oportunos a cerca de las existencias, no se realiza el arqueo de caja adecuado , no se revisan las

políticas y procedimientos del área de facturación para poder identificar si aún siguen siendo apropiadas, la segregación de funciones es deficiente es decir no hay una adecuada separación de funciones entre las actividades de recepción, despacho y el acceso a los mismos. La municipalidad está dispuesta a adoptar un seguro contra pérdidas inesperadas, también está dispuesta a actualizar su estructura organizativa en el área de facturación.

ANÁLISIS INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

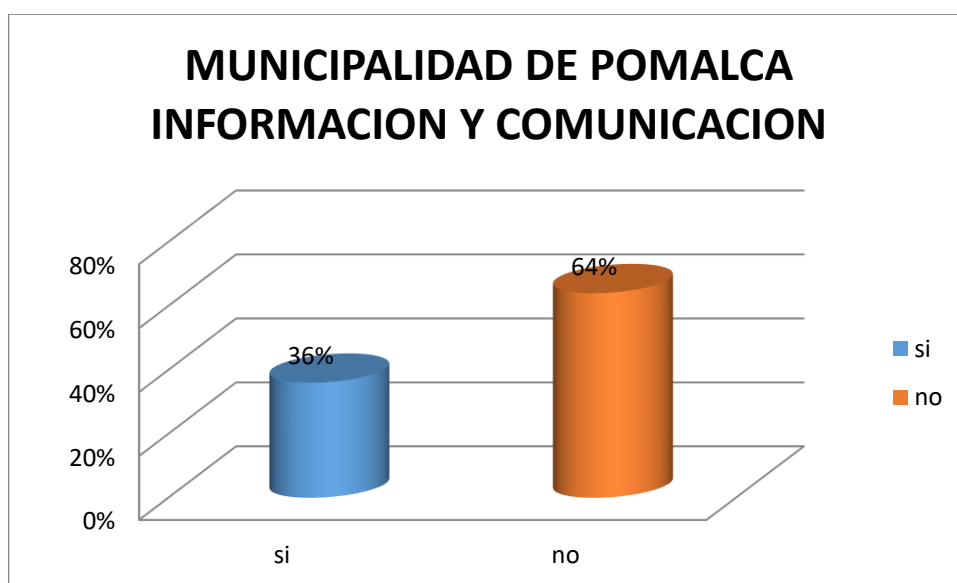


Figura 12. Información y comunicación

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El componente dinámico del marco integrado de control interno es denominado información y comunicación. Este componente al igual que el ambiente de control es de suma importancia en la empresa porque en las distintas actividades es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante en forma y el plazo oportuno siempre asumiendo nuestras responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, recogen información operacional, financiera y de cumplimiento posibilitando en control de las operaciones.

Los resultados reflejan que la información y comunicación en el área de almacén es deficiente en un 64% funcionando solo el 36%. Estos resultados nos manifiestan que la dirección no transmite un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno. Los Responsables del área de almacén deben comprender su papel o rol a desempeñar, así como la relación existente entre sus actividades propias y de los demás empleados. Los responsables de facturación no pueden preparar informes exactos y oportunos a cerca de la condición actual de las cuentas porque no se le ha dejado indicado de manera expresa, su participación no es activa para monitorear los cambios que se esperan generar en su área.

La información y comunicación en el área de facturación no es eficiente porque el diagrama de flujo no refleja claramente las responsabilidades ni las líneas de reporte y comunicación. Por otro lado no hay un adecuado proceso para recopilar información acerca de los recibos no cobrados, ni las razones por las que surgieron estas pérdidas.

ANÁLISIS MONITOREO

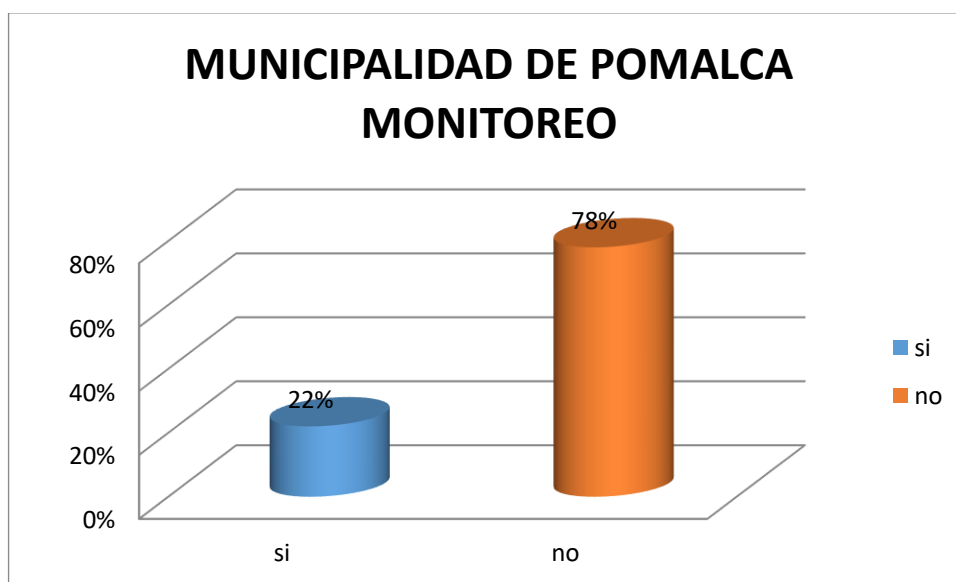


Figura 13. Monitoreo

Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Este componente es el último del marco integrado de control interno; en la empresa no se realiza el monitoreo de las diversas actividades en un 78%, solo el 22% de las actividades se supervisan lo que no es muy adecuado.

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de rendimiento.

La gerencia no realiza procedimiento para identificar los controles omitidos en el área de facturación, no se supervisan los procesos después de ser comunicados y por tal motivo se desconoce si están siendo aplicados como se esperaba.

4.2 Resultado del análisis de la cartera de cuentas por cobrar

Para la recuperación del crédito la municipalidad concede 30 a 60 días de crédito a sus clientes a partir de la emisión de la factura por el servicio otorgado.

$$\begin{aligned} \text{Periodo medio de cobro} &= \frac{\text{Cuentas por cobrar x 360 días}}{\text{Ventas}} \\ &= \frac{180,263 \times 360}{1378304} = 47.08 \end{aligned}$$

El promedio anual de recuperación de la cartera de clientes es de 47 días.

El saldo de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2016 es de 180,263 el cual representa el 22% del total de activo. La cual indica que este es un rubro importante dentro de la situación financiera de la empresa, ya que con ello el cobro eficiente estaría cubriendo sus obligaciones financieras y tener una Solvencia de pago.

$$\begin{aligned} \text{Rotación de cuentas por pagar} &= \frac{\text{Compras anuales}}{\text{Cuentas por pagar comerciales}} \\ &= \frac{783,209 \times 360}{141,391} = 5.54 \\ \text{Promedio de Pagos} &= \frac{360}{5.54} = 64.98 \end{aligned}$$

Combinando los dos indicadores anteriores se aprecia que la empresa está realizando el pago de sus obligaciones cada 64 días. En relación con los días efectivos de cobro, está demorando en cumplir con sus pagos por no contar con liquidez, no se puede pagar antes a los proveedores, por lo tanto también hay un riesgo.

4.3 Conocimiento del proceso de facturación

FLUJOGRAMA N° 01

PROCESO DE FACTURACIÓN DE RECIBOS DE AGUA

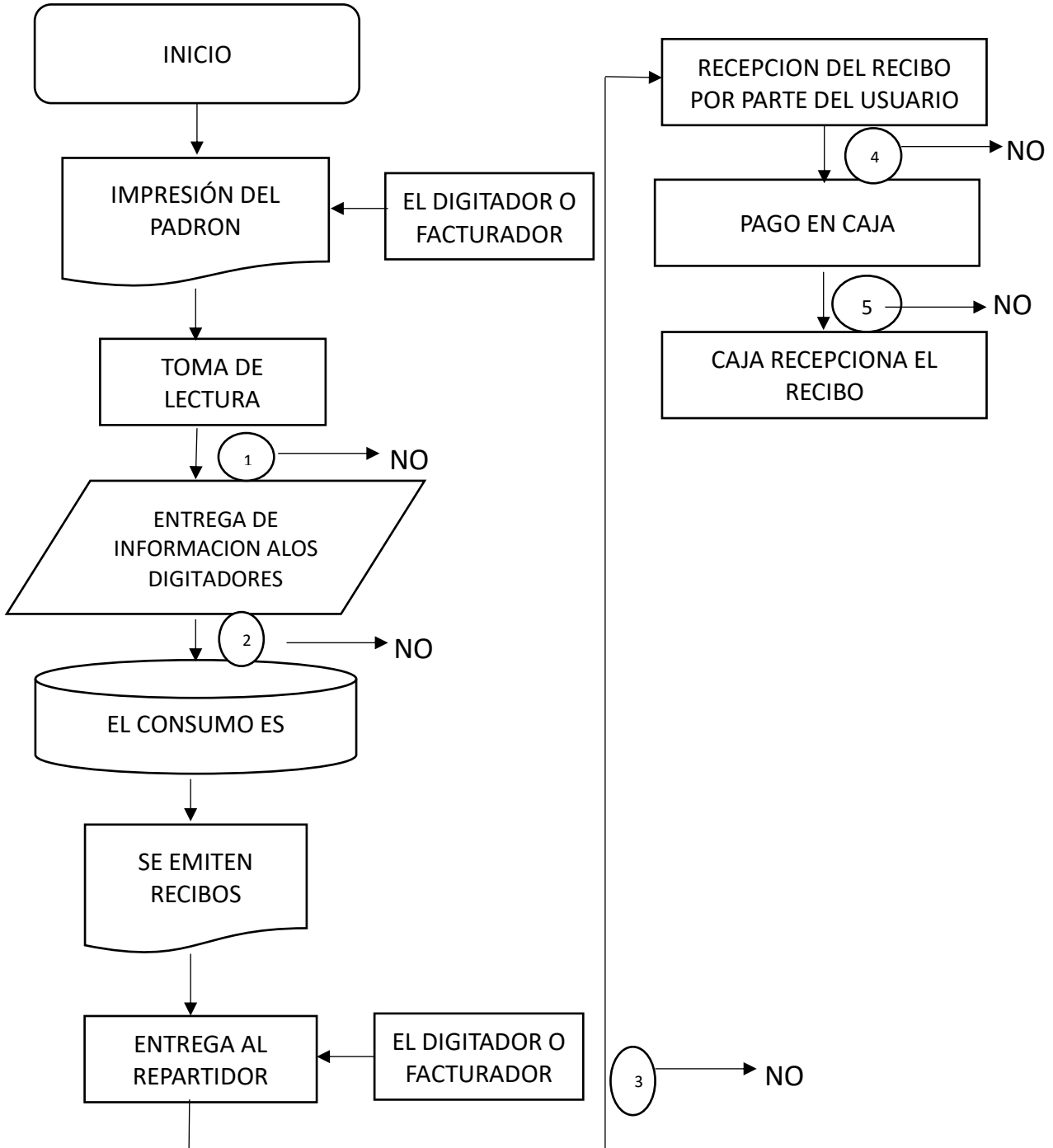


Figura 14. Proceso de facturación de recibos de agua

4.3.1 Proceso facturación de recibos de agua.

La UASAA es la unidad que brinda servicios básicos en el distrito de Pomalca la que se encuentra en las siguientes condiciones de acuerdo al proceso de la elaboración de recibos de agua:

- 1) Impresión del padrón este padrón es imprimido por parte del facturador o digitador el cual es entregado al lector de medidores.
- 2) luego de esto se procede a la Toma de lectura por lo que el lector es el quien quien realiza este proceso el cual después de tomar la lectura entrega las medidas tomadas al facturador o digitador.
- 3) Digitación del consumo: es el facturador quien realiza este proceso digitando todas las medidas al Excel para luego emitir los respectivos recibos de consumos que son emitidos e impresos por el facturador para que esto estén destinados a entregarlos al repartidos de los recibos de agua.
- 4) Recepción del recibo por parte del usuario: al llegar a este paso el cliente tiene una fecha límite de pago. Que generalmente siempre es a fines de mes luego de este paso continúa el Pago en caja: el usuario cancela su recibo de agua en caja. Por ultimo tenemos el paso número
- 5) Recepción del recibo: caja recepciona el recibo de agua para luego entregarle al área de facturación, para que así ellos digiten en el Excel a todos los usuarios que han cancelado

4.3.2 Debilidades del proceso de facturación

- 1) Hay un ineficiente control de lectura del consumo de agua. No se entrega copia de la orden de impresión al área facturación de la UASAA para que revisen la lectura del consumo del servicio del mes respectivamente
- 2) Así mismo no se mantiene actualizado la toma de lectura del servicio por lo que trae como consecuencia una lectura errada del consumo del servicio.
- 3) No se realiza a tiempo la entrega de los recibos de consumo los cuales se recepciona, para dejar constancia de consumidor ha recibido,
- 4) Lo que trae como consecuencia que no se sabe si los usuarios han recepcionados los recibos o no para su respectivo pago , y origina también los pagos fuera de plazo ,
- 5) Al momento de recepcionar los recibos de consumo, por el cómo control que se dispone en el área de facturación, se genera una deficiencia en caja lo que originar “NO SE VERIFICÓ LOS RECIBOS PAGADOS Y QUE ESTAN PENDIENTES”.

Esto genera un alto riesgo lo que no permite salvaguardar la correcta facturación del servicio , exponiéndose así a que las cajas no reciban el efectivo correcto y. que no haya una correcta recepción de recibos por los servicios de la UAASAA .

Tabla 4.
Deficiencias, causas y efectos

N°	Deficiencias	Causa	Efecto
1	Carencia de personal adecuado y Capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar. Lo que conlleva a tener errores e la hora de registrar los recibos	La selección del personal que no Cumple con el perfil idóneo para ocupar este cargo. Personal no capacitado , no capacitan al personal de acuerdo al área asignada	Incumplimiento de las Funciones asignadas, haciendo deficientes el resultado en la recuperación de los créditos. Por tanto las cuentas se hacen incobrables
2	La empresa no tiene acceso a A un software que le pueda brindar referencias de las cuentas por cobrar. Lo que genera datos inexactos y no hay un adecuado control de las fechas de vencimiento	Falta de control en la evaluación De las cuentas por cobrar.	Nivel de riesgo a que se expone la empresa al no tener control de las cuentas por cobrar aumenta el índice de morosidad en el cobro de las facturación
3	No se notifica al cliente en el plazo Debido sobre el vencimiento de su deuda.	Incumplimiento de los plazos Establecidos para la recuperación del crédito.	Recuperación del crédito Fuera del plazo establecido. El cual genera morosidad en los
4	No se solicitan informes periódicos de deudas a clientes	Falta de supervisión en el área de cuentas por cobrar.	Aumento en la morosidad de deudas pendientes de cobro
5	Deficiencia en las entrega de recibos. La encarga de caja demora al entregar los recibos al área de facturación.	al no contar con un orden para la entrega de los recibos a tiempo la mayoría de veces los recibos se extravían generando una mala recepción de los mismo	Registros fuera de los plazos establecidos. Registro de recibos después después que ya ha sido emitidos los recibos del mes
6	La empresa opera con Procedimiento deficiente, no acorde para lograr los objetivos establecidos en el área de créditos y cobranzas.	Desconocimiento de políticas y Práctica de recursos humanos.	El personal no aplica las Políticas referentes a cuentas por cobrar con el cual se pueda obtener un resultado óptimo.
7	Falta de segregación de funciones Del personal de la empresa. Duplicidad de funciones	Carencia de políticas y control de Recursos humanos.	Incapacidad del personal Lo que conlleva a tener operaciones deficientes en el área de control lo que genera la incapacidad del personal
9	La empresa no cuenta con un Proceso periódico que revise y actualice los planes estratégicos.	Carencia de un mecanismo que Anticipe, identifique y reaccione a los posibles cambios.	No se identifican e Intercambian la información de manera oportuna ocasionando el incumplimiento de responsabilidades.
10	Existen alteraciones de cifras a la hora de tomar las lecturas de los medidores en las respectivas viviendas	No existe un encargado de supervisar si las tomas de lectura de cada vivienda son las correctas	Esto trae como efecto no tener un detalle correcto sobre el servicio brindado de agua.
11	Retrasos e inconformidad en el Pago generado por el sistema actual.	Escasa capacitación técnica al Personal, combinada con la demanda de un mejor servicio computarizado.	Mal manejo de los Vencimiento de pagos. Lo que conlleva a la morosidad de los usuarios del servicio

Fuente: Elaboración propia

4.4 APLICACIÓN DE NORMATIVIDAD DE SANEAMIENTO Y ALCANTARILLADO

Tabla 5.

Aplicación de normatividad de saneamiento y alcantarillado.

NORMA APLICABLE	PERIODO DE VIGENCIA	CRITERIO	DEFICIENCIAS
<p>DS . N°023-2005 VIVIENDA ARTÍCULO 16</p>	<p>FECHA 9 DE JUNIO DEL 2012 –VIGENCIA HASTA LA ACTUALIDAD</p>	<p>Esta norma permite establecer lineamientos que permiten obtener los parámetros adecuados al contar con los que equipos adecuados para la medición del servicio ,</p>	<p>el área de la UASSA no cuenta con la aplicación de este norma y al no aplicarlo genera malas políticas de funciones que perjudican de manera económica el área de facturación</p>
NORMA APLICABLE	PERIODO DE VIGENCIA	CRITERIO	DEFICIENCIA
<p>DS, N° 023-2005 VIVIENDA ARTÍCULO 25</p>	<p>20 DE NOVIEMBRE DEL 2009 – VIGENCIA HASTA LA ACTUALIDAD</p>	<p>Esta norma establece que por cada nueva vivienda , comunidad o residencial debe contar con instalaciones del servicio ,</p>	<p>, la aplicación de esta norma tampoco es ejecutada en el presente trabajo ya que no se considera ya que al momento que hay nuevas viviendas o residenciales esta no cuentan con el</p>

NORMA APLICABLE	PERIODO DE VIGENCIA	CRITERIO	Deficiencia
LEY N° 25965 ARTICULO 18 SUNASS	21 DE FEBRERO 2011- HASTA LA ACTUALIDAD	Esta norma establece los medios que se debe tener para obtener un adecuado sistema tarifario para el servicio , en la actualidad la UASAA no cuenta con un adecuado sistema tarifario que le permita tener un control adecuado del cobro mensual por el servicio brindado	servicio instalado En la actualidad la uasaa no cuenta con un adecuado sistema tarifario que le permita tener un control adecuado del cobro mensual por el servicio brindado ya que no toma en cuenta los lineamientos de la ley 25965

Fuente: Elaboración propia

4.5 Propuesta

4.5.1 Manual de organización y funciones

A. Introducción

El área de facturación de la UASAA de la municipalidad de Pomalca, en la descripción inicial del proceso, nos informó que no contaban con un MOF, instrumento que permite, mantener estructurada y organizada las labores de cada colaborador, en relación a su puesto de trabajo. Por tal motivo, creímos conveniente proponer un MOF, para que así mejore su cultura organizacional, y empiece a minimizar la insatisfacción y la poca eficiencia en el área y en los trabajadores, el cual repercute en un mal control interno en el área de facturación.

B. Problema

Ausencia de un Manual de Organización y Funciones.

C. Plan de Trabajo

- Identificar las áreas que se necesitan para realizar con éxito el proceso de facturación en el área de facturación de la UASAA.
- Describir cada área en función a las labores a realizar
- Describir el puesto de trabajo según las labores a realizar

D. Recursos

Los recursos a utilizar organigrama y flujograma

E. Producto realizado

Manual de Organización y Funciones

4.5.2 Manual de organización y funciones (MOF) para el área de la UASAA

A. GERENTE DEL AREA DE LA UASAA MUNICIPALIDAD DE POMANLCA

1. Nombre del puesto: jefe del área de la uasaa
2. Ubicación en la institución: Jefe del área
3. Puestos bajo su mando:
 - a) Área de facturación
4. Funciones
 - Programar horarios del personal, del establecimiento, con sus días libres y las vacaciones anuales.
 - Toma decisiones.
 - Autoriza y controla horas extras de los trabajadores.

- Realiza el calendario de actividades anuales, así también programa los cierres de mes.
- Revisa y controla los reportes generados.
- Supervisa la atención del servicio y reclamos de los usuarios
- Atiende a los clientes que soliciten información.
- Revisa diariamente el libro de reclamaciones.
- Está pendiente de la facturación mensual.
- Archiva la documentación.
- Analiza costos para la fijación de las tarifas de acuerdo a la ley N° 25965 – artículo 18 SUNASS La aplicación de esta norma nos brinda una formula tarifaria esquemática y estructural de gestión la cual permitirá obtener una tarifa diferenciada para los servicios de agua potable , aplicando un modelo tarifario en 2 partes un cargo fijo y segundo uno variable de acuerdo al nivel socioeconómico del consumidor de esta manera obtener así datos precios para establecer una adecuada tarifa
- Se encarga de enviar la información contable a la empresa que le brinda el servicio de asesoría y consultoría contable y tributaria.

B. Verificador de medidor

1. Nombre del puesto: verificador
2. Ubicación en la institución: Área de facturación
3. Funciones
 - Organizar y supervisar los procesos de lectura del servicio.
 - Organizar y supervisar la realización del servicio.
 - Prestar asistencia técnica, operativa y asesoramiento.
 - Controla y supervisar el la correcta lectura para la facturación. De acuerdo al decreto ley **DS . N°023-2005 VIVIENDA ARTICULO 16** La aplicación de esta norma es que los usuarios van a estar supeditados a un control de consumo esto permitirá al área de UASAA obtener mejor lectura del servicio y consumo diario

C. Facturador

1. Nombre del puesto: Área de facturación
2. Ubicación en la institución: Área de la uassa
3. Funciones
 - Proporcionar información precisa, de los ingresos en los recibos.
 - Mantener un control de los recibos y recepción de los mismos.

➤ Atender solicitudes de reservas, tarifas y servicios. LEY N° 25965 ARTICULO 18 La aplicación de esta norma nos brinda una formula tarifaria esquemática y estructural de gestión la cual permitirá obtener una tarifa diferenciada para los servicios de agua potable , aplicando un modelo tarifario en 2 partes un cargo fijo y segundo uno variable de acuerdo al nivel socioeconómico del consumidor de esta manera obtener así datos precisos para establecer una adecuada tarifa

➤ Conocimientos contables

D. CAJERA

1. Nombre del puesto: Cajero

2. Ubicación en la institución: Área de la UASAA

3. Funciones

➤ Recibir los pagos de los clientes

➤ Mantener un registro de estos pagos

➤ Preparar el reporte de caja diariamente.

Atenderá a los clientes vía teléfono.

4.5.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIO

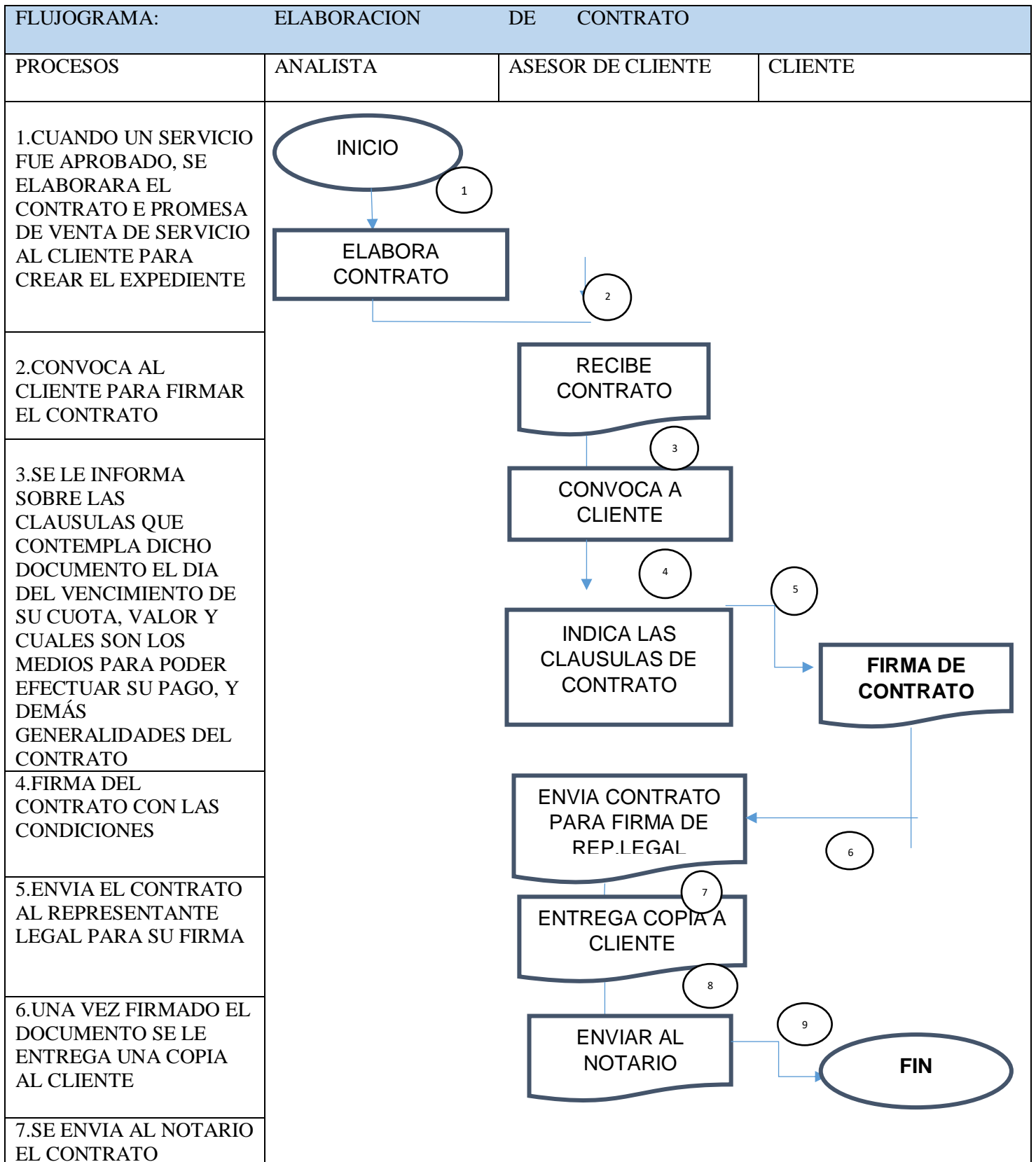
Tabla 6.

Políticas y procedimientos de contrato de servicio

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATO DE SERVICIO			
Nombre de la empresa:	MUNICIPALIDAD DE POMALCA EN EL AREA DE LA	Código	
Nombre de proceso:	UASAA. ELABORACIÓN DE CONTRATO		
Subproceso: Alcance:	Representante legal Aplica a la Gerencia General		
POLÍTICAS			
Se deberá elaborar un contrato por cada otorgamiento del servicio el cual deberá ser firmado por ambas partes.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	Observación
Jefe de facturación	1	Cuando el servicio es otorgado, se elaborara el contrato e promesa de Venta de servicio original y copia y lo traslada a servicio al cliente para crear el expediente.	
Servicio al cliente	2	<ul style="list-style-type: none"> - Convoca al cliente para la firma del contrato. - Se le informa sobre las cláusulas que contempla dicho documento, el día de vencimiento a, valor y cuáles son los medios para poder efectuar su pago, y demás generalidades del contrato. 	
Cliente	3	Firma el contrato con las condiciones estipuladas.	
Servicio al cliente	4	<ul style="list-style-type: none"> - Envía el contrato al representante legal para su firma. - Una vez firmado el documento el entregara una copia al cliente. - Se le envía al notario el contrato, en caso que el cliente así lo requiera. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.
Flujograma elaboración de contrato



Fuente: Elaboración propia

4.5.4 Procedimientos de cobranza

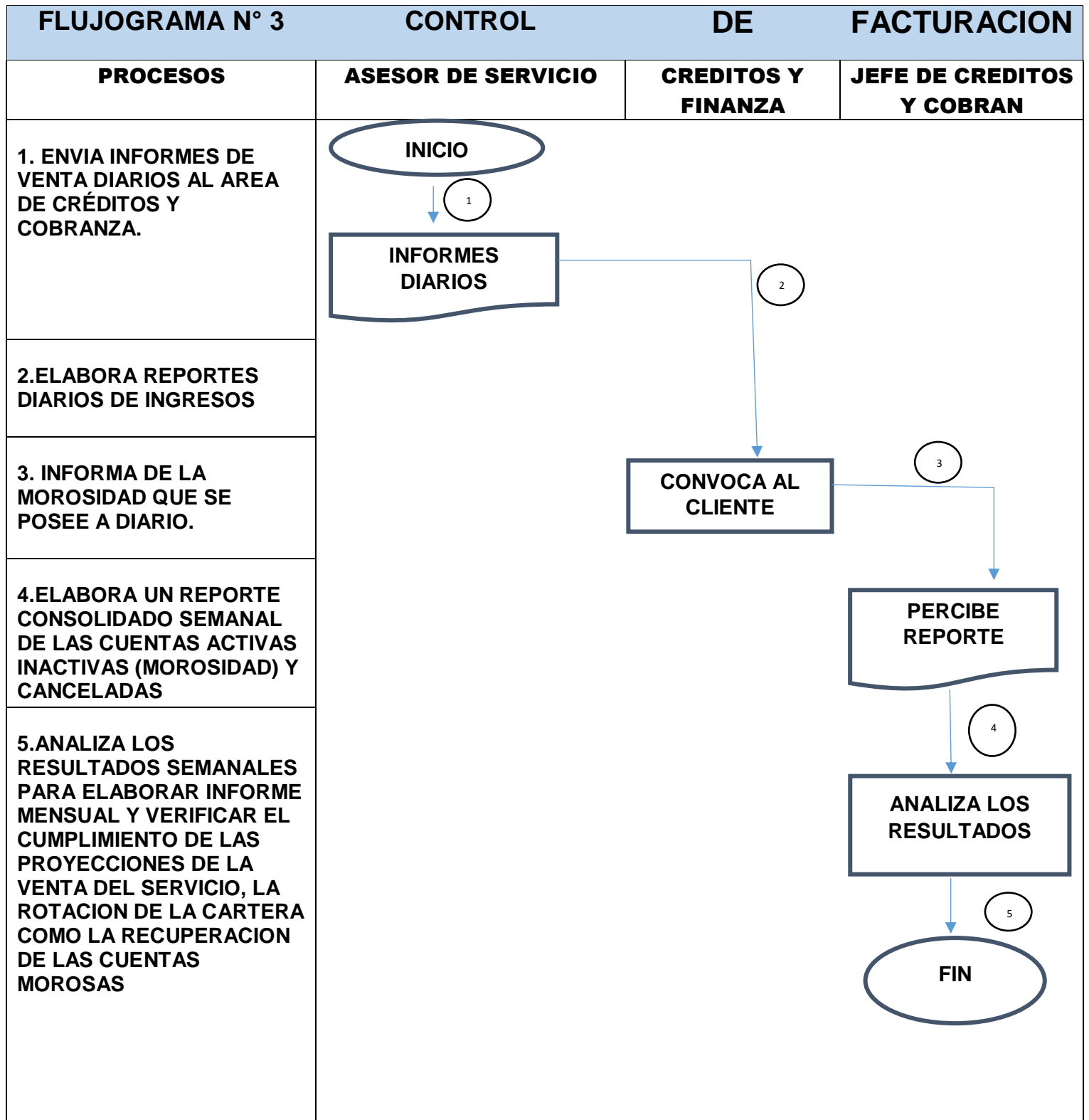
Tabla 8.

Políticas y procedimientos de control de facturación.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE FACTURACION			
Nombre de la empresa: Nombre de proceso:	AREA DE FACTURACION DE LA UASAA CONTROL DE CARTERA		CÓDIGO
Subproceso: Alcance:	Área de cobranza Asesor de servicios, área de cobranza		
POLÍTICAS			
Para el control de la cartera se emitirá informes periódicamente, para verificar los ingresos e Índices de morosidad que se posee a determinada fecha.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Jefe de facturación	1	Envía informes de ventas mensuales de morosidad y cobranza.	
Facturador	2	<ul style="list-style-type: none"> - Elabora reportes mensuales de ingresos. - Informa de la morosidad que se posee a mensual. - Elabora un reporte consolidado mensual de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y canceladas. 	
Jefe de área	3	Analiza los resultados mensuales, para elaborar informe mensual y verificar el cumplimiento de las proyecciones de servicios, la rotación de cartera como la recuperación de las cuentas morosas.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9.
Flujograma de control de facturación



Fuente: Elaboración propia

4.5.5 POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE MOROSIDAD

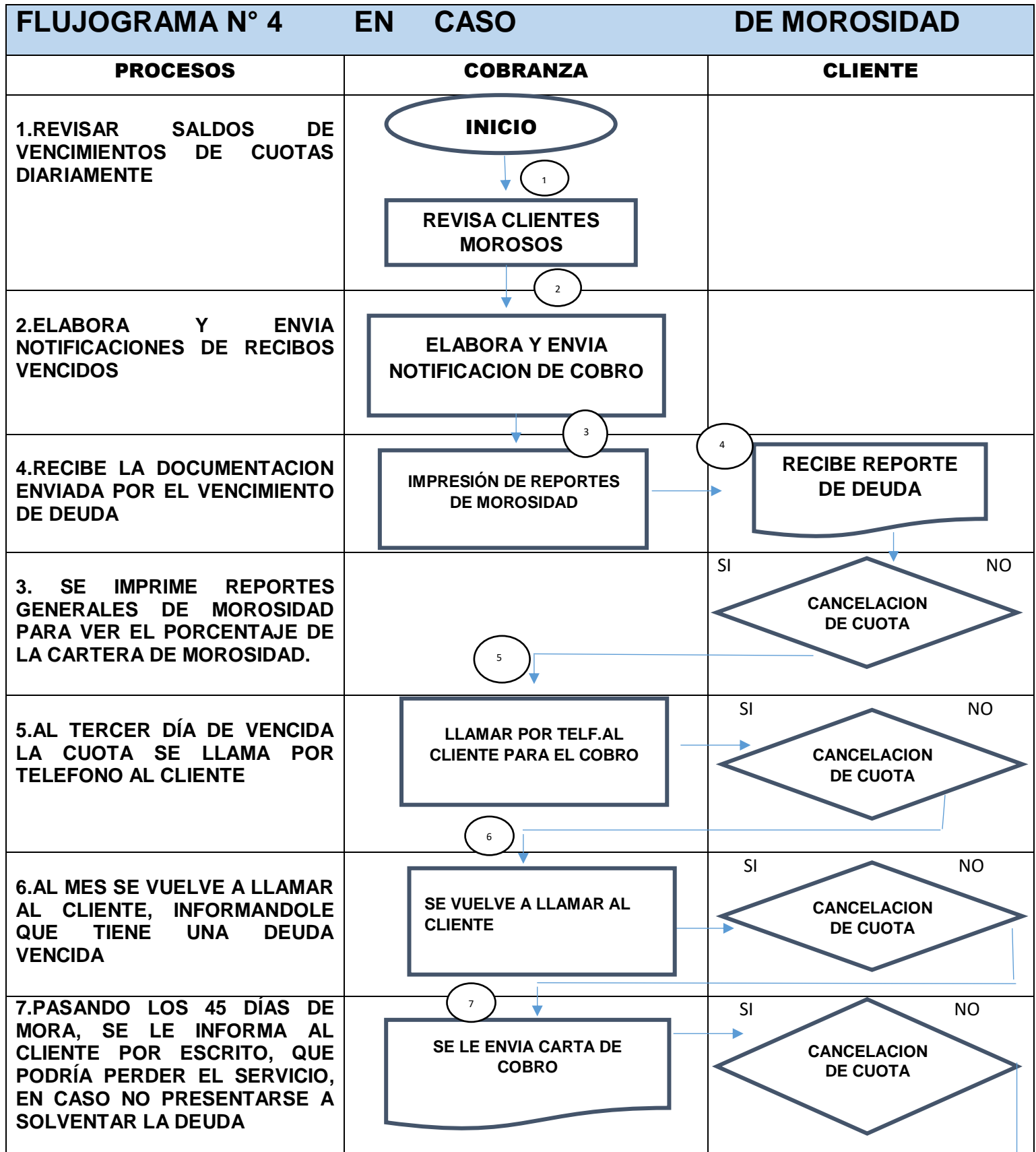
Tabla 10.

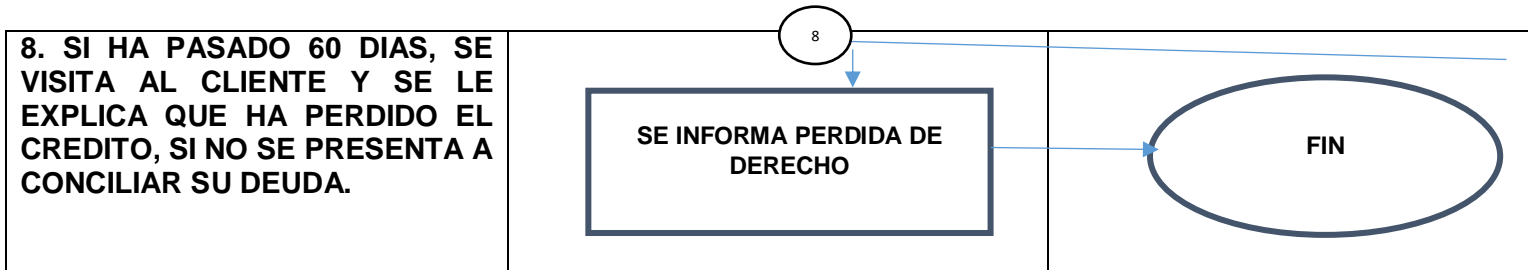
Políticas y procedimientos de morosidad

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE MOROSIDAD			
Nombre de la empresa: Nombre de proceso:		AREA DE FACTURACION DE LA UASAA EN CASO DE MOROSIDAD DE LA CARTERA	CÓDIGO
Subproceso: Alcance:		Aplica a la Gerencia general	
POLÍTICAS			
En el área de cobros se encargará de revisar diariamente los saldos de vencimientos de Cuotas para notificar a los clientes oportunamente y controlar el nivel de morosidad.			
PROCEDIMIENTOS			
RESPONSABLE	Nº	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
ÁREA DE FACTURACION	1	Revisa saldos de vencimientos de cuotas mensuales, envía notificaciones de vencimiento de cuotas a cada cliente.	
Cliente	2	Recibe la documentación enviada por el vencimiento de cuota.	
AREA DE FACTURACION	3	<ul style="list-style-type: none"> - Se imprime reportes generales de morosidad para ver el porcentaje de cartera con morosidad. - Al tercer día de vencida la cuota se llama por teléfono al cliente. - Al mes se vuelve a llamar al cliente, informándole que tiene una cuota vencida. - Pasando 45 días de mora, se le informa al cliente por escrito, que podría tener corte del servicio. - ¶ Si han pasado 60 días, se visita al cliente y se ha perdido el servicio, si no se presenta a conciliar su deuda. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11.
Flujograma morosidad





Fuente: Elaboración propia

4.5.5 Flujograma propuesto

La UASAA es la unidad que brinda servicios básicos en el distrito de Pomalca a la cual proponemos un flujograma de acuerdo al proceso de la elaboración de recibos de agua para que así este sea más eficiente y pueda brindar un mejor servicio a los clientes; el cual lo proponemos de la siguiente manera.

Flujograma N° 05

Proceso de facturación de recibos de agua

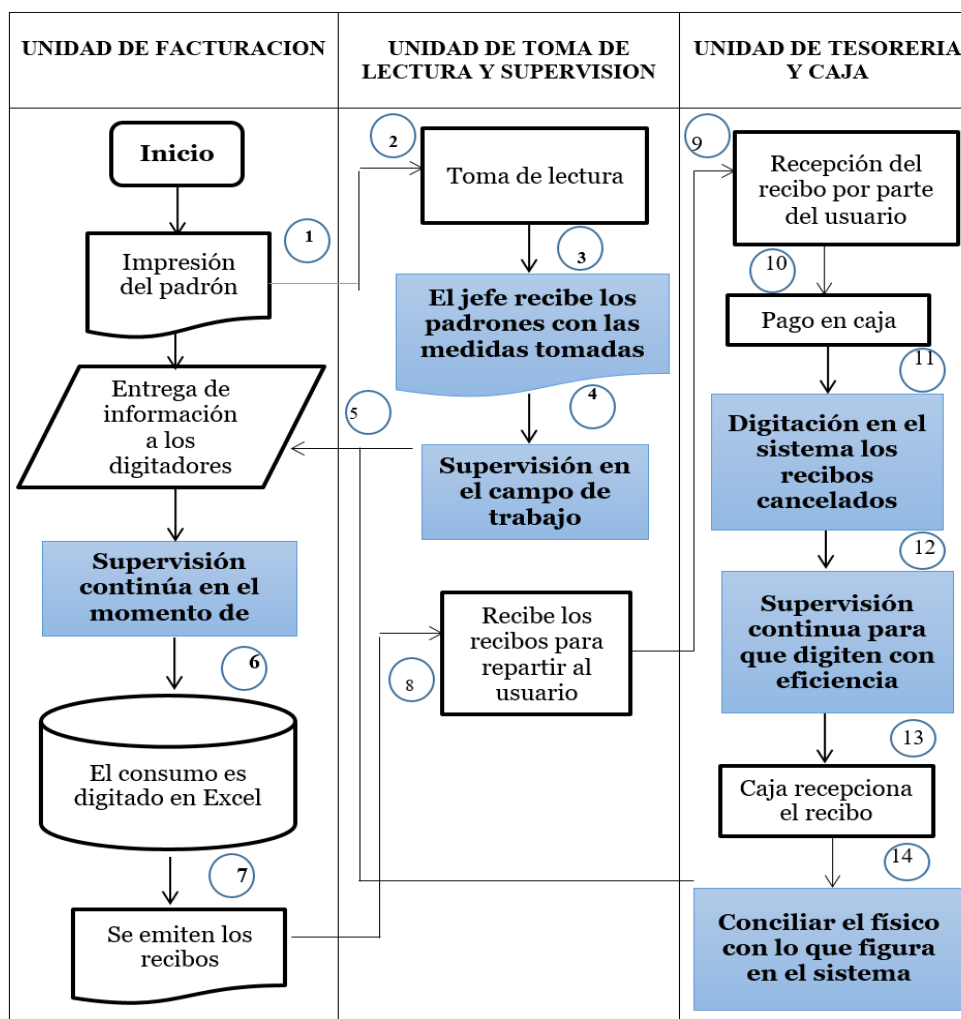


Figura 15. Flujograma proceso de facturación de recibos de agua.

1. Impresión del padrón: este padrón es imprimido por parte del facturador o digitador el cual es entregado al lector de medidores.
2. Toma de lectura: es el lector quien realiza este proceso el cual después de tomar la lectura entrega las medidas tomadas al facturador o digitador.
3. El jefe recibe los padrones: el jefe recibe los padrones con las medidas tomadas por lector.
4. Supervisión en el campo de trabajo: el jefe de la unidad de toma de lectura se encarga de supervisar si esas medidas están bien tomadas y no existan ineficiencias.
5. Entrega de información a los digitadores: el jefe de la unidad de toma de lectura es quien entregan la información a los digitadores con las lecturas tomadas por el lector.
6. Digitación del consumo: es el facturador quien realiza este proceso digitando todas las medidas al Excel.
7. Emisión de recibos: los recibos son emitidos e imprimidos por el facturador que luego sean entregados al repartidor de recibos de agua.
8. Repartición de recibos: El repartidor se encarga de llevar los recibos al domicilio de los clientes
9. Recepción del recibo por parte del usuario: al llegar a este paso el cliente tiene una fecha límite de pago.
10. Pago en caja: el usuario cancela su recibo de agua en caja.
11. Digitación en el sistema de los recibos cancelados: el encargado deberá registrar con eficiencia los recibos.
12. Supervisión continua: el jefe de tesorería supervisa a los cajeros que digiten con eficiencia los recibos de los usuarios
13. Recepción del recibo: caja recepciona el recibo de agua para luego entregarle al área de facturación, para que así ellos digiten en el Excel a todos los usuarios que han cancelado.
14. Conciliación: el encargado de caja deberá comparar el físico con lo que figura en el sistema para evitar que hayan perdidas de recibos o recibos que no hayan sido digitados

4.6 Discusión.

Luego de haber realizado los procedimientos de auditoría en el área de facturación de recibos de agua (UASAA) de la municipalidad de Pomalca determinados que existen deficiencias en cuanto al registro del consumo de los usuarios donde podemos exponer que si hay un área establecida y el personal para realizar esta labor según lo establecido por Bravo, M (200) en los elementos de control interno, sin embargo observamos que no existe una buena organización en el proceso de facturación, impidiendo de esta forma un eficiente registro en el área de facturación, generando el riesgo de registrar los recibos con excesivos consumos, impidiendo brindar un eficiente servicio en la atención al cliente. Por lo que estuviera incumpliendo con lo menciona oliva, J (2005) en el proceso de gestión comercial y facturación.

En relación a la toma de lectura por parte de los encargados se debería supervisar si esas medidas son las correctas evitando de esta forma registrar montos indebidos en los recibos de los usuarios. Donde la UASAA estaría infringiendo lo mencionado por Fonseca, L (2007) en los elementos y componentes del control interno. Donde nos manifiesta que las personas a cargo del área de facturación tienen la responsabilidad de capacitar y supervisar las labores asignadas por cada trabajador.

En cuanto a flujogramas que no menciona Bravo, M (2003) es una técnica analítica que representa gráficamente y de manera lógica, precisa y clara, así como concisa, el desarrollo secuencial de un sistema, un proceso operativo, esto nos ayudara a visualizar de mejor manera todo el proceso de facturación así se detectaremos en que parte de todo el proceso están siendo ineficientes.

Observamos que en la UASAA no se establecen medidas de control en cuanto al registro del consumo de agua de los usuarios. También podemos exponer que existen cuatro elementos de control interno según Bravo, M (2000).que son los siguientes; organización, procedimiento, personal, supervisión y técnicas de análisis donde podemos mencionar que la entidad no aplica estos elementos que son de suma importancia en el control interno de una empresa en especial supervisión de las labores que es de suma importancia y debe ser continuo.

En relación a los conocimientos personal según Bravo, M (2000) en el elemento personal. Así referirse que el personal debe ser capacitado para que así pueda reflejar conocimientos y las habilidades necesarias para realizar sus labores respectivas. Se

observó que la municipalidad no cumple con este punto muy importante donde se determinó que el personal no es capacitado generando deficiencia en el desempeño de las tareas asignadas.

En la presente investigación el objetivo general es diseñar un sistema de control interno mediante el uso de flujogramas en el proceso de facturación de recibos de agua en la unidad de administración de servicio de agua y alcantarillado de la MUNICIPALIDAD DE POMALCA para mejorar el servicio para ello se contó con el apoyo del ing. Rómulo Ortega, jefe de la UASAA, obteniendo información, previa revisión de documentos y sistemas con los que cuentan el área. Dado que están reflejados gráficamente, igualmente previa revisión del sistema se comprobó el porqué de los resultados fundados

4.7 Conclusiones

A. En la evaluación del sistema de control interno del área de facturación de recibos de agua y alcantarillado de la MUNICIPALIDAD DE POMALCA, como resultado de la investigación realizada se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en el área.

- Ineficiente toma de lectura porque existen alteraciones de cifras a la hora de tomar las lecturas de los medidores en las respectivas viviendas.
- Registro de la toma de lectura errada por lo que el personal de facturación es ineficiente a la hora de registrar los recibos al sistema.
- Desorden y confusión a la hora de entregar recibos ya que el personal confunde los recibos en el momento de entregar a los usuarios.
- Demoro en la entrega de los recibos ya que el encargado de esta labor muchas veces no conoce la zona.
- Deficiencia en la entrega de recibos al área de facturación por el motivo que la encarga de caja demora al entregar los recibos al área de facturación así también muchas veces los recibos se extravían.

B. Asimismo corroboramos que la gestión de riesgos es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta donde la entidad decide no actuar frente al riesgo al momento de no aplicar medidas de control para poder mitigar o disminuir el riesgo producido en la entidad.

4.8 Recomendaciones

- Implementar controles que garanticen la supervisión y recuperación de los saldos que generen los créditos concedidos, así mismo desarrollar manuales de procedimientos que evalúen mejor a los futuros clientes al momento de otorgarles el crédito.
- Con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos, los créditos que se otorgan en la empresa, minimizar pérdidas e incrementar los ingresos.
- Implementar el manejo de procedimientos de control interno para el departamento de cuentas por cobrar, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los mismos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.
- La gerencia debe supervisar periódicamente el desempeño de sus trabajadores en el área de cuentas por cobrar, para ello debe, Implementar políticas de control que supervise el desenvolvimiento, de esta manera se espera la eficacia y eficiencia en cuanto a la realización de actividades

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguirre, J (2005). Auditoría y Control Interno. 1era Edición. Editorial Cultural, Madrid.
2. Aguirre Ormaechea, J. (2006). Auditoría y Control Interno. Madrid. Editorial Cultural.
3. Blanco, Y (2003). Normas y procedimientos de la auditoría integral, 1era edición, editorial ecoe, Bogotá.
4. Bravo, M (2000). Control Interno. 1era Edición. Editorial San Marcos, Perú.
5. Bravo, M (2003) Auditoria integral, 3era Edición, Editorial FECAT, Perú.
6. Cercado, P. (2012). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and Motors del PerúS.A.C.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
7. Elorreaga, G (2008). La importación universal del control interno contable administrativo, financiero en el sistema empresarial; Chiclayo – Perú.
8. Estupiñan G (2006) Control interno y fraudes, 2daEdicion, Editorial Ecoe,Bogotá.
9. Fonseca Luna O. (2007).auditoria gubernamental moderna .Perú. Primera edición .edic IICO.
10. Fonseca Luna O.(2011) .sistemas de control interno para organizaciones. Perú .primera edición .edic IICO.
11. Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones.*
12. Hoffman, K (2002). Fundamentos de marketing de servicios,2da Edición, editorial Thomson, México.
13. Mantilla, S (2005). Control interno ,Informe caso .cuarta edición .ecoe ediciones, Colombia
14. Oliva, J (2005). Implantación de aplicaciones informáticas de gestión. Editorial Thomson, España.

VI. ANEXOS

Anexo 1. Estado de información financiera

MUNICIPALIDAD DE POMANLCA		
Estado de situación financiera		
al 31 de diciembre del 2017		
(expresada en nuevos soles)		
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y Bancos	576,740.00	
Cuentas por cobrar com. Terceros	180,263.00	
Cuentas por cobrar per,	35,000.00	
Serv. Y otros contratad. P anticip.	708.00	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		792,711.00
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inmueble, maquinaria y equipo	716,672.00	
Dep. inm, activ. arren fin. E Inm Equipo acum.	-698,156.00	
otros activos no corrientes	20,903.00	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		39,419.00
TOTAL ACTIVO		832,130.00
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Tributos y apor. sis pen y salud p pagar	7,426.00	
Remuneraciones y part. por pagar	7,252.00	
Cuentas por pagar comercial- terceros	141,391.00	
Cuentas por pag. acc, direcrs y gerentes	16,500.00	
TOTAL PASIVO CORRIENTE		172,569.00
PASIVO NO CORRIENTE		
obligaciones Financieras	215,405.00	
Capital	63,992.00	
capital adicional positivo	76,517.00	
Resultados acumulados positivo	288,119.00	
Utilidad del ejercicio	15,528.00	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		659,561.00
TOTAL PASIVO		832,130.00

Anexo 02. Estado de resultados

MUNICIPALIDAD DE POMALCA	
Estado de resultados	
Del 01 de enero al 31 de diciembre del	
2017	
(Expresado en nuevos soles)	
Ventas netas o ingresos por servicios	1,378,304.00
Descuentos concedidos	
Ventas netas	1,378,304.00
Costo de ventas	-1,231,751.00
Resultado bruto	146,553.00
Gastos de venta	-5,991.00
Gastos de administración	-92,518.00
Resultado de operación	48,044.00
Utilidad operativa	48,044.00
(-) Gastos financieros	-42,114.00
(+) Ingresos financieros gravados	272.00
(+) Otros ingresos	9,326.00
REI	15,528.00
Utilidad antes de impuesto	15,528.00
Impuesto a la renta	-4,658.00
Resultado del ejercicio	10,870.00

Anexo 03. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA AREA FACTURACIÓN DE LA UASAA

OBJETIVOS: Recoger información con la finalidad de evaluar el control interno de la municipalidad de Pomalca área de la UASAA.

INTRUCCIONES: Estimado usuario, buen día, mediante el presente cuestionario solicitamos su apoyo teniendo así que responder las preguntas propuestas para la recolección de información respecto al área de almacén. Gracias.

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

ITEM	Puntos a considerar	SI	NO	Comentarios
INTEGRIDAD, VALORES ÉTICOS, Y COMPORTAMIENTO DE LOS EJECUTIVOS CLAVE				
1	¿Muestra la gerencia interés por la integridad y los valores éticos? Hay un código de conducta y/o una política de ética, y estos han sido comunicados adecuadamente en el área de almacén (Recepción, Almacenaje, Salida de las existencias)			
2	Trata la gerencia de eliminar o reducir los incentivos o tentaciones que puedan propiciar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales y no éticos?			
3	¿Toma la gerencia acciones disciplinarias apropiadas en respuestas a las desviaciones de políticas y procedimientos aprobados o violaciones del código de conducta?			
CONCIENCIA DE CONTROL DE LA GERENCIA Y ESTILO OPERATIVO				
4	Es apropiada la estructura organizacional (ej. No es denominada por uno o unos pocos individuos) y existe una supervisión eficaz de las existencias por parte de los encargados del área de almacén .			
5	¿Existe un mecanismo establecido para educar y comunicar regularmente los controles internos de las existencias?			
6	¿Corrige la gerencia oportunamente las deficiencias identificadas en el control			

	interno?			
COMPROMISO DE LA GERENCIA A SER COMPETENTE				
7	¿Tiene el personal la capacidad y el entrenamiento necesarios para su nivel de responsabilidad asignado en el área de almacén?			
ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES				
8	¿Hay políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de transacciones en el área de almacén (Recepción, almacenaje y salida de existencias)?			
9	¿Es clara la asignación de responsabilidades? Deja constancia de dicha asignación.			
10	¿Hay una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de almacén?			
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS				
11	¿Hay descripciones de funciones, manuales de referencia u otras formas de comunicación que informen al personal sobre sus obligaciones?			
12	¿El desempeño del trabajo realizado en el área de almacén es evaluado y revisado periódicamente?			

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

ITEM	Puntos a considerar	SI	NO	Comentarios
1	¿La empresa está dispuesta a asumir riesgos relativos al negocio?			
2	¿La empresa está preparada para aceptar pequeñas pérdidas de inventario físico originado por hurtos?			
3	¿Está dispuesta la empresa a aceptar grandes pérdidas de existencias debido a deterioro, obsolescencia o catástrofes naturales??			

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

	Puntos a considerar	SI	NO	Comentarios
1	¿La mercadería que ingresa y sale del almacén es revisada por el personal responsable? Existen verificación de terceros para dar conformidad			
2	¿Se verifica si los comprobantes que sustentan el ingreso de las existencias están registrados correctamente a detalle?			

3	¿El conteo de las existencias que ingresan y salen del almacén es realizado por dos personas a más?			
4	¿Se verifica que la condición física de las existencias que ingresan al almacén y es comunicado oportunamente?			
5	¿Se realiza toma de inventarios? Si la respuesta es sí manifestar cada qué			

	periodo se realiza.			
6	¿La toma de inventarios es programada oportunamente y supervisada por personal capacitado?			
7	¿Existe una segmentación (distribución del almacén) de las existencias? Si la respuesta es sí, manifieste cuales son los criterios			

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

	Puntos a considerar	Si	NO	Comentarios
1	¿Supervisa y monitorea el personal autorizado el proceso de evaluación de riesgos y toman acciones para tratar los riesgos significativos?			
2	¿Se hacen revisiones periódicas o existen otros procedimientos para que entre otras cosas, se anticipen e identifiquen eventos que puedan afectar la mercadería que posee la empresa?			
3	En un periodo de tres meses se refleja en un 60% la inconsistencia de lo que existe físicamente y lo que muestra el sistema			
4	Existe seguridad y confiabilidad en el registro permanente de ingreso y salida de existencias			
5	Están las existencias protegidas adecuadamente por un seguro o por la misma empresa			

COMPONENTE: RESPUESTAS A LOS RIESGOS

	Puntos a considerar	Si	NO	Comentarios
1	¿La empresa está dispuesta a adoptar un seguro contra pérdidas inesperadas significativas?			
2	¿La empresa está dispuesta a actualizar su estructura organizativa en el área de almacén?			

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

	Puntos a considerar	Si	No	Comentarios
	Existen políticas y procedimientos necesarios con respecto a que cada una de las actividades de la empresa y los controles señalados por la política está siendo aplicada.			
1	¿Hay documentos oportunos y apropiados para las transacciones con respecto a las existencias?			
2	¿Se siguen las prácticas contables en fechas interinas sobre la toma de inventarios durante el año?			
3	¿Revisa la empresa sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiadas para las actividades del área de almacén?			
Los deberes son lógicamente divididos o segregados (manualmente o a través de la implementación de aplicaciones de tecnología de información IT apropiadas) entre diferentes personas para reducir el riesgo de fraude o de acciones impropias				
4	Hay una apropiada segregación de actividades incompatibles (p.ej., separación entre contabilización de las existencias y acceso a los mismos; la función de recepción y despacho de las existencias)? Son revisados los organigramas para asegurar que existe una segregación apropiada de deberes?			
5	¿Se requiere de la aprobación de la gerencia antes de permitir algún cambio en el registro de las existencias?			
Se realizan comparaciones periódicas de montos registrados en el sistema de contabilidad con existencias físicas. Existen adecuados resguardos para prevenir acceso no autorizado o la destrucción de documentos, registros y activos.				
6	¿Ha establecido la gerencia procedimientos para conciliar periódicamente la mercadería con los registros contables?			
7	¿Se toman inventarios físicos /conteos cíclicos en forma periódica y se ajusta de acuerdo el sistema de inventario?			
8	¿Ha establecido la gerencia procedimientos para prevenir acceso no autorizado a, o la destrucción de documentos, registros, y activos (existencias)?			

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

	Puntos a Considerar	Si	No	Comentario
Información:				
Los sistemas de información proveen a la gerencia los reportes necesarios sobre el desempeño de la empresa en relación a los objetivos establecidos, incluyendo información interna y externa relevante, y proporcionan la información a la gente apropiada con el detalle necesario y a tiempo para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficaz y eficientemente.				
1	¿Es el encargado de almacén capaz de preparar informes exactos y oportunos, a cerca de la condición física de las existencias?			
2	¿Hay un alto nivel de satisfacción de los usuarios con el procesamiento de los sistemas de información, incluyendo aspectos como confiabilidad y oportunidad de los informes acerca de las existencias?			
La gerencia destina los recursos humanos y financieros apropiados para desarrollar los sistemas de información necesarios, y asegura y supervisa a los usuarios que participan en el desarrollo (incluyendo revisiones) y prueba de los programas				
3	¿Participa el encargado de almacén en los proyectos de monitoreo de los sistemas de información?			
4	¿Refleja claramente el diagrama de organizaciones las áreas de responsabilidad y las líneas de reporte y comunicación del almacén?			
5	¿Asegura y monitorea la gerencia financiera a los usuarios del almacén involucrados en el registro de las existencias?			
Comunicación				
Existe una adecuada comunicación a través de la organización que permita a la gente cumplir con su responsabilidad eficazmente y la gerencia toma acciones de seguimiento oportuna y apropiadamente sobre las comunicaciones recibidas de clientes, proveedores, reguladores u otras partes externas				
6	¿Hay un proceso para recopilar la información de los productos en mal estado?			

COMPONENTE: MONITOREO

	Puntos a considerar	Si	No	Comentarios
Se realizan evaluaciones periódicas de control interno y al personal mientras se realiza sus deberes reguladores obtiene evidencia de que el sistema de control interno sigue funcionando.				
7	¿Revisa la gerencia los procesos de control para asegurarse que los controles están siendo aplicados tal como se esperaba?			
8	¿Existen procedimientos para monitorear cuando los controles son omitidos y para determinar si la omisión fue apropiada?			
La gerencia (1) implementa las recomendaciones de control interno de los auditores internos e independientes, (2) corrige las definiciones conocidas en forma oportuna, y (3) responde apropiadamente a los informes y las recomendaciones de los reguladores.				
9	¿Toma la gerencia acciones adecuadas y oportunas para corregir las deficiencias reportadas en el área del almacén?			



UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE CONTABILIDAD

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA UASAA DE LA MUNICIPALIDAD DE POMALCA

(ANEXO 04)

I. Objetivo: Estimado trabajador reciba nuestro cordial saludo, la presente entrevista tiene por objetivo recolectar información referente al control interno.

1. Instrucciones: según lo que se indique conteste objetivamente. Le pedimos por favor sea muy sincero y responsable con sus respuestas. Gracias.

2. Información general:

Cargo jerárquico: Gerente de la UASAA

Lugar y fecha de la entrevista: Pomalca junio 2014

3. Ítems.

1. Nombre. Romulo Ortega...

2. Edad. 35.....**Sexo:**...masculino.....

3. Lugar y fecha de entrevista: Pomalca.....

4. Entrevistad... Elmer Gonzales Ruiz y André Paul Tello Mosquera.....

5. ¿Conoce usted que es control interno?

Si conozco lo que es un control interno

6. ¿se utiliza el control interno en el área de facturación de recibos de agua?

En esta área no se aplica el control interno debido a que hay una desorganización por parte de la empresa

7. ¿En qué parte del proceso de facturación existe una supervisión por parte de los jefes?

En esta empresa no existe una supervisión continua por parte de los jefes

8. ¿El personal es capacitado frecuentemente?

No hay una capacitación frecuente en la empresa

9. ¿Cómo brinda usted un buen servicio a los clientes?

Tomando las medidas de los medidores bien y así disminuir las quejas por parte de los clientes

10. ¿sabe usted cómo enfrentar los problemas de la respectiva área?

si, comparando la base de datos de todos los clientes así también comparando las medidas de los meses anteriores para encontrar en donde está el error

Gracias por su colaboración



FICHA DE OBSERVACIÓN

(ANEXO 05)

- **Objetivo:** Estimado trabajador reciba nuestro cordial saludo, la presente ficha de observación tiene por objetivo recolectar información relevante sobre el proceso de facturación de recibos de agua.

Lugar de observación.....

Fecha.....

Observador.....

VARIABLE: CONTROL INTERNO							
DIEMENSIONES	INDICADORES	VERIFICACIÓN		GRADO DE CALIFICACIÓN			
		SI	NO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
ORGANIZACIÓN	EXISTE PERSONAL DE DIRECCION						
	HAY BUENA COORDINACIÓN						
	EXISTE DIVISIÓN DE LABORES						
	EXISTE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES						
PROCEDIMIENTOS	EXISTE UNA PLANEACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN						
	UTILIZAN REGISTROS						
	ELABORAN INFORMES						
PERSONAL	EXISTE UN ENTRENAMIENTO HACIA LOS TRABAJADORES						
	LOS TRABAJADORES SON EFICACES CON SU TRABAJO ASIGNADO						
SUPERVISIÓN	EXISTEN PROCEDIMIENTOS PARA SUPERVISAR LAS LABORES ASIGNADAS						