



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control Interno en el Área de Cobranzas y su Consecuencia en la Gestión Económica de la
Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de
Pacasmayo – Año 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Goicochea Lara, Kevin Estiwar

ASESOR METODÓLOGO

Dr. Sevilla Gamarra , Marco Antonio

Mg. Gamarra Arana , Andrés Humberto

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría

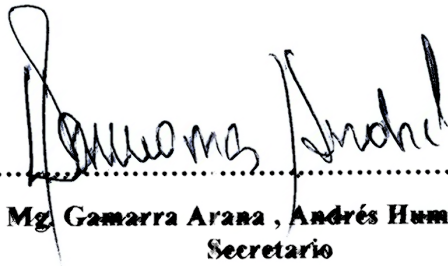
TRUJILLO – PERÚ

2018

PAGINA DE JURADO



Dr. Sevilla Gamarra , Marco Antonio
Presidente



Mg. Gamarra Arana , Andrés Humberto
Secretario



Mg. Cáceda Nazeo , Karla Sofia
Vocal

DEDICATORIA

A Dios:

Principalmente por haberme dado la vida, Salud y sobre todo Fuerzas de seguir adelante y haberme iluminado mi camino para llegar a cumplir una de mis metas en mi vida.

A mi familia:

Esta Tesis elaborada con mucho esfuerzo y perseverancia se la dedico a mi Madre, Karina Lara Chamochumbi, mi Padre Santos Goicochea Torres a mis hermana Estefany Goicochea Lara y mi Abuelita, Margarita Chamochumbi Carbajal por su apoyo constante e incondicional, por ser mi soporte y motivo para no decaer y seguir adelante a través de sus consejos, y de esta manera poder culminar mis estudios satisfactoriamente de tal manera la elaboración y culminación de mi tesis .

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de tesis en primer lugar agradecer a Dios por haber estado en cada momento de mi vida por brindarme las fuerzas necesarias para no decaer y de esta manera permitir cumplir unos de mis sueños tan anhelado.

A mis Padres porque son mi soporte y motivo para salir adelante porque siempre me inculcaron valores como la perseverancia para seguir adelante y no decaer en el trayecto.

A mis hermana gracias por su tiempo dedicado hacia mi, por siempre estar conmigo en los momentos mas difíciles de mi carrera profesional y tener siempre palabras de aliento y motivación para seguir adelante.

A mi Abuelita por sus sabios consejos y apoyo moral incondicional, de tal manera fortaleció mi autoestima y aumentaron las ganas de salir adelante y luchar por mis sueños con dedicación y perseverancia.

A mis profesores Marco Antonio Sevilla Gamarra, Andrés Humberto Gamarra Arana, por su comprensión, paciencia y apoyo incondicional, quiénes con sus conocimientos y experiencia e podido lograr la elaboración de esta tesis con mucho esfuerzo y dedicación

Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de estudiar , asimismo agradecer a todos los docentes que aportaron en mi desarrollo profesional a través de sus conocimientos , experiencias y consejos , por lo que fue de mucha importancia para lograr culminar con satisfacción mi carrera profesional.

El Autor

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Goicochea Lara, Kevin Estiwar identificado con DNI N°. 75464963, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido con la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Así mismo autorizo a la universidad Cesar Vallejo publicar la siguiente investigación, si así lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2018



Goicochea Lara, Kevin Estiwar
DNI N°. 75464963

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Es muy grato para mí, presentar mi tesis titulada “**control interno en el área de cobranzas y su consecuencia en la gestión económica de la municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo – Año 2017**”, con la finalidad de establecer su relación. La cual someto a vuestra consideración, criterio y análisis, ante un trabajo realizado a base de los años estudiados en la universidad, pues espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

El Autor

INDICE

AGRADECIMIENTO	4
PRESENTACIÓN	6
INDICE	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 REALIDAD PROBLEMÀTICA	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	14
1.4 FORMULACIÒN DEL PROBLEMA	21
1.5 JUSTIFICACIÒN DEL ESTUDIO	21
1.6 HIPÒTESIS	23
1.7 OBJETIVO GENERAL	23
II. MÈTOD O	23
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÒN	23
2.2 Operacionalizaciòn de Variables	24
2.3. Poblaciòn y Muestra	26
2.5. Mètodo de anàlisis de datos	27
2.6. Aspectos èticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSION DE RESULTADOS	48
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
PROPUESTA	55
PROPUESTA	56
Bibliografìa	83
ANEXOS	87

RESUMEN

El trabajo investigación tiene como propósito Analizar la consecuencia que tiene el control interno en el área de Cobranzas en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo año 2017, Asimismo se logró reconocer las carencias existentes sobre control interno en sus labores cotidianas que realiza el municipio en el área de Cobranzas, se comprobó que los pagos por el servicio de Agua Potable tienen una consecuencia positiva en la Gestión Económica del Municipio por lo cuál se determinó a través de un análisis a los estados Financieros . Cabe mencionar que la información que se obtuvo como resultado al aplicar la entrevista, realizando el análisis documental y observación directa, los instrumentos utilizados en la recopilación de información y ordenamiento de las preguntas.

Aplicando un control interno en el área de Cobranzas en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo se determinó un aumento de S/.752,134.15 es decir en un 44.15% en el nivel de ingresos, asimismo se obtuvo una disminución de los pasivos en un 9%, en cuanto a la recaudación de tributos aumentó en 1.32% es decir 3,726.55 con respecto al 2016, cabe resaltar que los resultados obtenidos se deben a una ejecución e implementación de control interno en el área de Cobranzas así mismo diversas herramientas de Gestión, las cuáles son las políticas del área de Cobranzas , Mof, Sistema sofisticado para registrar los pagos del servicio de Agua Potable por los Pobladores de San Martín de Porres.

Palabras Clave: Control, Interno, Cobranzas y Solvencia

ABSTRACT

The purpose of the research work is to analyze the consequences of internal control in the collection area in the Municipality of San Martin de Porres Town Center, San Jose District, Pacasmayo Province, 2017. It was also possible to recognize the existing gaps in internal control in their daily tasks performed by the municipality in the area of Collections, it was found that the payments for the Potable Water Service had a positive consequence in the Economic Management of the Municipality for which it was determined through an analysis of the financial statements. It is worth mentioning that the information obtained as a result of applying the interview, making the documentary analysis and direct observation, the instruments used in the collection of information and ordering the questions.

Applying an internal control in the Collections area in the Municipality of the San Martin de Porres Town Center, District of San Jose, Province of Pacasmayo, an increase of S / .752,134.15 was determined, that is, 44.15% in the income level. a reduction in liabilities was obtained by 9%, in terms of tax collection increased by 1.32%, that is, 3,726.55 with respect to 2016, it should be noted that the results are due to an execution and implementation of internal control in the area of Collections, as well as various Management tools, which are the policies of the Collections area, Mof, Sophisticated system to register payments for the Drinking Water service by the San Martin de Porres residents.

Keywords: Control, Internal, Collections and Solvency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad un mundo de globalización como el nuestro, ciertamente con características de un entorno avanzado, a iniciado escenarios donde países, empresas, instituciones y personas pugnan por permanecer, crecer y trascender .

Los Municipios o Municipalidades en el mundo son consideradas instituciones complejas, que con en el transcurrir de los años ha aumentado el nivel de satisfacción de las necesidades de los gobernantes y ha disminuido la satisfacción por parte de los gobernados . En Nuestro país la recaudación por tasas u otros servicios brindados por el estado es percibido como una labor desleal, las pobladores evitan frecuentemente el pago de tasas o servicios prestados por las entidades públicas, pocas personas perciben como oportunidad de contribuir a generar recursos para impulsar el aumento económico en la localidad, sin embargo con un sistema de control interno ejecutado eficientemente se pueden evitar consecuencias negativas.

Hoy en día tener un buen control y un adecuado sistema, crea una parte primordial en el funcionamiento de las organizaciones, por lo que se debe establecer políticas y procedimientos que sea útil para los intereses de la organización.

Sin embargo los inconvenientes que origina la falta de un diseño o sistema de control interno orientado al área de cobranzas, ocasiona inconvenientes frecuentemente para las operaciones que se realiza en la entidad, el procedimiento que se incurre es inadecuado porque necesita constantes evaluaciones y dichos procedimientos, lo cual no logran alcanzar con los objetivos propuestos que puedan contribuir con un mejor desempeño para los niveles de la organización.

Por consiguiente, una gestión de cobranzas para que realmente sea efectiva se debe tomar en cuenta la comunicación y el entorno de la organización , estos aspectos producen información primordial que con una administración eficaz , pueden producir efectividad en cada gestión que se emprende.

El Funcionamiento del control interno se desarrolla básicamente en sus características como el dinamismo y el ser continuo, asimismo es continuo, dinámico engloba en su totalidad a la organización, evolucionando en forma simultánea y posterior. En este contexto, la Contraloría General de la República emite una resolución, donde se aprueban las Normas de Control Interno de cumplimiento obligatorio para el Sector Público .

Congreso De la República Del Perú . (3 de Noviembre de 2006) Normas De Control Interno (Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, 2006).

Posteriormente, la CGR, a fin de contribuir y tratar de fomentar para que las organizaciones del estado cumplan con la implementación del Sistema de Control Interno, donde emite otra resolución, y aprueba la “Guía para la implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, lo cual se caracteriza por ser una herramienta importante para conducir el proceso de implementación, estableciendo etapas, las cuáles son : Planificación, Ejecución y Evaluación, dentro del enfoque de mejora continua. Congreso De la República del Perú. (28 de Octubre de 2008) (Normas de Resolución de Contraloría General N°458-2008-CG, 2008).

Sin embargo existe la necesidad de reducir barreras y recursos en la zona para obtener una mejora en el sistema de cobranzas. La municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres es una entidad del sector público ubicada en la Provincia de Pacasmayo Distrito de San José , actualmente dicha entidad presenta debilidades en su control interno, determinando que dicho sistema no sea eficiente en cuanto a que este no posee un personal capacitado , no logra establecer un adecuado sistema de cobranzas , el personal que realiza los cobros a domicilio de la población no se abastece debido a la gran demanda existente en los diferentes sectores , por lo que solo se cuenta con 3 trabajadores y se logra recaudar un 49% de los ingresos mensuales por el servicio , esto genera un alto nivel de morosidad por los usuarios la cual esta representada en un 51 % según el Documento informativo de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Ficha de Registro N° 003 – 2017 , Usuarios Activos en el Servicio de Agua Potable, puesto que esta situación repercute en la gestión económica de la municipalidad, ya que esta a cargo de la cobranza del agua potable.

Así mismo este servicio no se encuentra sujeto o a cargo por una empresa como la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado SEDAPAL S.A. , es por ello que afecta directamente a la gestión económica ya que estas entradas de dinero o ingresos percibidos por las cobranzas de agua son ingresos para que la entidad pueda cubrir sus gastos.

La finalidad del presente proyecto de investigación es lograr los objetivos establecidos en el plan de mejora por parte de la organización ,así mismo informar y concientizar a la población sobre la importancia de los pagos, estableciendo una buena relación comunicativa con los usuarios, a fin de lograr un control interno eficiente, para el desarrollo del pueblo y la sociedad.

1.2. Trabajos Previos

Los antecedentes del presente trabajo de investigación están aludidos a estudios previos, sobre investigaciones del Control Interno ya realizados que están relacionados con el tema propuesto. Por ello, al consultar diversas fuentes documentales se evidenció la existencia de investigaciones referidos al Tema, de manera que se muestran los siguientes antecedentes:

- Bados (2014) , en su tesis . “Diseño de un modelo de Control interno Administrativo coso para la Municipalidad de San Pedro de Copán, Departamento de Copán”. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Honduras , Honduras . Dónde Menciona que : Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si la aplicación de un diseño administrativo favorecería a la municipalidad de San Pedro de Copán, por otro lado tuvo como objetivos específicos, obtener la información oportuna, confiable y suficiente , como herramienta útil para la gestión y control municipal, promover la obtención de la información técnica y otro de información no financiera para utilizar esta para la gestión y control, promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de su misión.
- Flores (2015) , en su tesis . “La integración logística y la Gestión Financiera de la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato” . (Tesis pregrado) , Universidad Técnica de Ambato, Ecuador . Menciona que : Este trabajo de investigación tuvo como objetivo plantear propuestas de solución a la logística y al control interno de gestión e inventarios , así mismo determinar la metodología de integración logística en la cadena de suministro para mejorar la eficiencia de los recursos, determinar el impacto del modelo logístico en la gestión financiera para conocer los resultados globales , establecer un modelo de gestión para el manejo logístico de la cadena su suministro de las empresas y la correcta aplicación de métodos de control interno.
- Ñañez. (2017) , en su tesis. “Caracterización del control interno de las Municipalidades del Perú: Caso de la Municipalidad Provincial de Yauyos – Lima”. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote , Perú . Menciona que : Este trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer la caracterización del control interno en las municipalidades del Perú y de la municipalidad de la provincia de Yauyos, Lima 2017, El propósito de todo municipio es brindar un buen servicio a la comunidad teniendo como base las normativas vigentes dadas por nuestro país , cabe resaltar la importancia del control interno que permite se presume que los recursos no están siendo utilizados de manera correcta por la falta de un sistema de control en el municipio, de manera que en esta investigación se pretende buscar una alternativa de solución.

Ramírez. (2017) , en su tesis. “Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú” : Caso empresa municipal de agua potable y alcantarillado de coronel portillo sociedad anónima, 2017”. (Tesis Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Menciona que: El presente trabajo de investigación el tuvo como objetivo principal examinar el control interno que constituye un aspecto importante para el desarrollo de los lineamientos planteado a inicio de periodo, así mismo tuvo como meta explicar con particularidad algunas características de control interno en la dirección administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de portillo.

Becerra. (2016). En su tesis. “Implementación de un Sistema de Control Interno y Pago de Agua Potable – Chepèn 2016, año 2016”. (Tesis Pregrado), Instituto Superior Público Ciro Alegría Bazán , Chepèn , Perú. Dónde señala que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo solucionar las deficiencias encontradas mediante una implementación de un sistema informático de control y pagos de agua, de manera que dentro de los objetivos específicos está examinar el diseño de un sistema informativo que ayuda a mejorar el registro de pagos del servicio de agua potable de la Municipalidad San Martín de Porres,.

Gonzáles. (2017) , en su tesis. “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A , del Distrito de Chiclayo , año 2015” (Tesis Pregrado) .

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Chiclayo , Perú. Dónde menciona que: El objetivo primordial del presente trabajo de investigación fue proponer mejora de los sistemas de gestión de cobranzas a los usuarios de EPSEL, de manera que los objetivos específicas que describe son , identificar las estrategias proactivas, las estratégicas de productividad , las estrategias de recopilación y manejo de la información , así mismo las estrategias de proceso de reparación para el sistema de cobranza a los usuarios de EPSEEL S.A.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Control Interno

1.3.2. Definición de Control Interno

Según Estupiñan (2006) define al control interno como :

“Un plan organizacional y conjunto de procedimientos que buscan amparar los activos y de esta manera poder mostrar información contable y confiable”.

De igual manera Mantilla (2003) menciona que, “El control interno permite la eficiencia operativa y estimula la confiabilidad de las políticas establecidas por la institución”.

Por otro lado se menciona que: Control interno es aquel proceso que realizan las organizaciones , dónde también intervienen los funcionarios que siguen un diseño estratégico la cual esta diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad , en la consecución de la misión de la entidad . (Contraloría General de la República ,2010, p.17).

1.3.3 Clasificación del control interno

Se clasifica el control interno a través de dos tipos:

El control Interno: “Son aquellos procedimientos, métodos contables que adopta la organización con la finalidad de estar informado sobre la situación de la misma y asegurar la eficiencia en las operaciones, diagnosticar si la organización esta cumpliendo con sus objetivos”. (Estupiñan, 2015, pp.7-8)

Control Interno Contable : Son los controles y métodos que apuntan a proteger los activos de la organización, así mismo la correcta aplicación de estos métodos permiten obtener información objetiva y precisa para la elaboración de estados financieros .

1.3.4. Objetivos del control interno

El Control interno tiene como principales objetivos :

- Lograr las metas en la organización
- Promover eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas.

En relación al primer objetivo, Santillana (2001) señala que el control interno permite promover la plena confiabilidad a las políticas establecidas por la administración de la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos trazados.

Por otro lado, Mantilla (2005) menciona que al realizar un control interno, dentro de una organización, se alcanzaría el uso económico y eficiente de los recursos.

1.3.5. Componentes del Control Interno

Ambiente de control :

El ambiente de control se define como base del funcionamiento de una organización influye en la concientización que pueden tener los empleados en el control de sus labores.

Según Orellana (2002), este componente es el principal componente con respecto a los demás componentes del control interno, contribuye organizar y estructurar. El ambiente de control diseña la estructura de una organización, donde la administración asigna responsabilidad .(p-40)

Mantilla (2005). “En efecto, es el principal elemento sobre el que se sustenta los otros cuatros componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización”. (p-10)

Betancur (2007) “Menciona que el ambiente de control constituye y presenta el modelo de comportamiento en una organización y las formas cómo los directivos o funcionarios establecen políticas para influenciar el control de la institución”. (p-19).

Evaluación de riesgos :

Este componente aparece en la identificación y en el estudio de los riesgos importantes que se puedan hallar en una organización.

Orellana (2002) menciona que : “Este elemento reside en la identificación, y priorización de posibles hechos que pudieran tener posibles efectos relevantes para la organización y con alcance respecto a las objetivos establecidos por la organización”.

Del mismo modo, Estupiñán (2006) señala que : “La evaluación de riesgos hace referencia a los procesos importantes que se emplean para identificar posibles riesgos particulares agrupado a los cambios en la organización . Así mismo un requisito previo a la determinación de posibles riesgos en el alcance de los objetivos en cada nivel de la organización, en base a determinar la forma en que los riesgos deben ser ejecutados”. (p-44).

Actividades de control :

Las llamadas actividades de control pueden asociarse como: procedimientos, políticas que aseguren la dirección hacia los objetivos de la institución.

Así para Betancur & López (2007), señala que las actividades de control se hacen visibles las políticas o lineamiento establecidos en la organización, las cuales deben estar encaminadas para todos los niveles en general , puede que sea fundamental , operacional o administrativo.

Hurtado (2012) , dónde señala que, es importante un conjunto de reglas y lineamientos que intervengan en los procesos informativos contables como para el operativo de la organización.

Además de ello, Mantilla (2000), “Hace mención a determinados procedimientos de control como: control , revisiones ,funciones directivas o acciones administrativas, proceso de información e indicadores de desempeño”.

Información y comunicación :

Este componente principalmente hace referencia al comprender e intercambiar la información en una organización asimismo al apoyo y cumplimiento de las responsabilidades. Cada organización debe inculcar el desarrollo de aquellos sistemas interrelacionados que permitan al talento humano comprender e intercambiar la información necesaria para realizar sus actividades de la mejor manera y a la vez controlar sus operaciones. (Ricardo, 2005).

Mantilla (2005), “Menciona que los sistemas de información realizan reportes que contienen información, contienen información objetiva operacional y financiera que guardan relación con el control en la organización”. (p-27).

Por otra parte Veraz (2013), “Señala que esta actividad se refiere a la identificación contando con un sistema informático adecuado para la recopilación de información a de la organización, de manera que esto permita contribuir a que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades. No obstante es necesario que cada funcionario conozca el rol que le corresponde desempeñar para el desarrollo de sus actividades”. (p-12).

Monitoreo :

El monitoreo se debe ejecutar a través de dos procedimientos importantes como lo son: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el correcto control y funcionamiento.

Alberto Mantilla nos menciona que este componente comprende de actividades de administración regulares y supervisión entre otras acciones personales que realizan la ejecución de sus obligaciones. Asimismo, resulta inevitable las revisiones de actividades de control, dado que hoy en día las organizaciones poseen un área dónde se analiza la mejora o evolución del ente , y estos necesitan ser fortalecidos o modificados. Sin Embargo , los análisis o evaluaciones incorporadas por la organización se pueden desarrollar, asimismo la importancia de esta actividad abarca magnitud de riesgos , estructura organizativa y las políticas internas de cada institución.. (Mantilla, 2005 , pp. 18.-19).

De manera que lo menciona Núñez (2012) , “Cada organización debe monitorear el proceso total , asimismo debe asignar importancia al realizar modificaciones necesarias, de manera que el sistema de control puede renovarse a medida que los hechos lo acrediten”. (p-38).

1.3.5. Beneficios de aplicar el control interno en los gobiernos locales

Por parte del esta en las normas estipuladas , nos señala que:

Los beneficios del control interno interviene en la ejecución de las metas institucionales como la misión y los objetivos municipales . El control interno, como función , examinar que los objetivos propuestos se ejecuten de acuerdo a lo planeado . De manera que, “El control interno permite un correcto uso de los recursos y disminuye los riesgos futuros durante la ejecución de procesos, ya que el control interno aporta mayor énfasis en el uso de los recursos”.(Contraloría General de la República ,2010, p-15).

1.3.6. Control Interno en Instituciones Públicas

Según el Marco conceptual de control interno de la Contraloría General de Republica del Perú señala que el :

Control interno de alguna manera se ha descompuesto en la forma práctica a través de, actividades o planes que guardan relación con las actividades de la institución.

El control interno debe estar añadido a las actividades de la institución y presenta resultados positivos cuándo se construye dentro de la organización , no obstante el control interno tiene que ser diseñado desde la propia gestión como parte del periodo. Las Entidades públicas demandan de normativas que tienen que cumplir según las funciones asignadas. (Contraloría General de la República ,2010, pp.17-18).

1.3.7. Objetivos de control interno en el sector Público

Gestión Pública

Según el Marco conceptual de control interno de la Contraloría General de Republica del Perú señala que:

En relación con este objetivo se presentan los controles internos que adopta la entidad pública y de esta manera asegurar que se realicen las operaciones con eficiencia y criterios de efectividad y economía, en cuanto a la economía se refiere a las condiciones que se adquieren los recursos financieros o físicos , así mismo los controles sirven como herramientas en los procesos de planeación y control de las operaciones que se ejecutan en la entidad. (Contraloría General de la República ,2010, p-20).

Lucha Anticorrupción

Según el Marco conceptual de control interno de la Contraloría General de Republica del Perú señala que :

Este objetivo se encuentra en relación con las medidas que puede adoptar la entidad para detectar operaciones que no se encuentran autorizadas bajo las normas o uso de recursos inapropiado, lo cual significa pérdida para el ente del estado. (p-20).

Legalidad

Según el Marco conceptual de control interno de la Contraloría General de República del Perú señala que :

En relación a este objetivo la entidad pública posee dictado de políticas y procedimientos específicos , que mediante estas disposiciones establecidas según la ley asegura el uso de recursos así como el cumplimiento de sus competencias y funciones. (p -21).

Rendición de Cuentas y Acceso a la Información Pública

Según el Marco conceptual de control interno de la Contraloría General de República del Perú señala que :

En relación este objetivo presenta las políticas, métodos y procedimientos establecidos por la entidad pública , la finalidad de que se cumplan estos lineamientos es asegurar la información elaborada y que esta sea razonable y confiable. (p -21).

1.3.8. Cobranzas

Antonio Ramos , señala que la cobranza es un proceso que realiza una institución de manera formal, la cuál se realiza el cobro de una cuenta por concepto de algún producto comprado o del pago de un servicio prestado , esto incluye algunos títulos valores que se emplean para las cobranzas , se dice que una buena gestión de cobranzas se genera por el pago por parte de los clientes , ah esto se considera una labor de cobranza de suma importancia para la administración de la institución. (Ramos, 2012, p-44).

Área de Cobranzas

Esta área es indispensable para el funcionamiento y estabilidad económica de la misma esta encargada de organizar y controlar la ejecución de cobranzas de los servicios que se brindan a la comunidad, tales y cómo obligaciones tributarias y no tributarias , servicio de agua potable , recaudación de impuestos establecidos por la ley.

Para lograr la efectividad es necesario establecer un proceso que garantice el cumplimiento de los objetivos establecido por la institución.

Control interno en el área de cobranzas

Yarasca, señala que el control interno es un conjunto de procedimientos y políticas, que adopta la administración de la entidad, con la finalidad que el desarrollo de sus actividades vaya de acorde con sus objetivos propuestos,

incluyendo adherencia de las políticas del área y de los instrumentos técnicos normativos de la institución edil. (Yarasca, 2006, p-52).

Gestión Económica

La Gestión Económica se define como un conjunto de actividades o procedimientos establecidos para que se realice la ejecución de gastos e ingresos, de esta manera la institución edil pueda desarrollarse y a la vez determinar su rentabilidad y solvencia que permitan proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil responsable. (Neil, 2008, p-22).

Cuentas Orden

“En la contabilidad las operaciones ejecutadas no todas dan lugar a que existan modificaciones internas por lo que no altera el activo, pasivo, ni patrimonio, sin embargo estos eventos se registran en cuentas orden para que cuente como un hecho o suceso de conocimiento.

1.3.9. Clases de Ratios

Ratio de Liquidez

La liquidez es la clave principal de situación financiera de cualquier organización con el objetivo de evaluar su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones en un corto plazo. Según Bernstein, señala que la liquidez es la clave principal para ejecutar un análisis de situación financiera de cualquier organización con el objetivo de evaluar su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones en un corto plazo. Es decir, es el dinero que se encuentra disponible para cancelar sus pasivos, así mismo se refiere a la liquidez como la capacidad de convertir los bienes o servicios en tesorería, a su vez dicha área se considera como el componente más líquido ya que esta proporciona información a la empresa y saber si está en condiciones de cubrir sus gastos. (Bernstein, 1999, p-551)

$$\text{Ratio de Liquidez} = \frac{\text{Total Activo Circulante}}{\text{Deudas a corto plazo}}$$

Ratio de Solvencia

Según Mora, señala que la solvencia para las organizaciones es un elemento que permite analizar las obligaciones de la empresa a corto y largo plazo, de esta manera demuestra la organización si es sólida. También se puede definir como la capacidad para hacer frente a los compromisos obligaciones financieras , cuándo se realiza un análisis financiero deben incluirse todos los compromisos como a corto plazo y largo plazo. Con el transcurrir de tiempo ha evolucionado el análisis de solvencia, por lo que la tesorería debe ser la base para poder mantener una solvencia estable, si los compromisos financieros deben satisfacerse con dinero, la capacidad de la empresa para generar una corriente suficiente de tesorería debe ser la base fundamental para calificar su solvencia.

(Mora, 2003, p-209).

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{Activo no corriente} + \text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo no corriente} + \text{Pasivo Corriente}}$$

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la Consecuencia del Control Interno Del Área De Cobranzas en la Gestión Económica De la Municipalidad Del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo año 2017?.

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2010), el presente trabajo de investigación se justifica:

Conveniencia: El Control Interno va a ser el elemento principal que se va fortalecer con la finalidad de que el municipio habilite y a su vez presente una estrategia de gestión, que permita a la institución laborar de una manera sistematizada y eficiente, de manera que los directivos de la institución trabajen conjuntamente, llevando con ello a mejorar la gestión en al área de Cobranzas.

La presente investigación se justifica por la necesidad de conocer, describir, explicar y analizar la consecuencia del control interno en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo, para evaluar la eficacia de su política aplicada al Sistema de Cobranzas. Este estudio permitirá proponer recomendaciones con la finalidad de aportar mejoras al sistema de control interno, que contribuya al desarrollo efectivo del Sistema de Cobranzas, lo cual me parece sumamente pertinente en el contexto actual, ya que es un área de mucha

importancia para la institución y para el desarrollo de esta y de la población. Por consiguiente este estudio de investigación tiene su justificación en los siguientes aspectos:

i. Implicancia teórico

Contribuye como una fuente de conocimiento y antecedente para futuras investigaciones en el campo del control en el Sistema de Cobranzas, en la solución de posibles problemas que trae consigo que repercute en la gestión económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo.

ii. Implicancia práctica

Los Resultados que obtendremos en el presente estudio serán objeto base para enmendar los errores encontrados y esta sirva para su pronta mejoría, estos resultados deberán ser tomados por los responsables quienes están a cargo del área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres.

Así mismo estos resultados sirven de materia de estudio para aquellos investigadores que buscan profundizar o complementar el tema que se está tratando en el presente trabajo de investigación, ya que este problema también se puede encontrar en otras localidades del País.

iii. Implicancia metodológica:

Para el desarrollo de la ejecución de la investigación se tuvo en cuenta los lineamientos de la investigación científica, en la cuál se utilizó la recopilación de información que proporcionó la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres como base de datos de los usuarios activos que cuentan con agua potable. Con este tipo de información cuantitativa se podrá diseñar más investigaciones las cuales puedan aportar a la solución de las irregularidades que confrontan algunas municipalidades de nuestra Región.

Aclarados las partes, podemos concluir que esta investigación nos permitirá describir, analizar, explicar y determinar con objetividad la consecuencia del control interno sobre la gestión económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres.

1.6 HIPÒTESIS

El control interno en el àrea de cobranzas tiene una consecuencia positiva en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo - Año 2017.

1.7 OBJETIVO GENERAL

Determinar la Consecuencia del control interno en el àrea de cobranzas, en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo – Año 2017.

OBJETIVOS ESPECÌFICOS

1. Analizar las deficiencias de control interno en el àrea de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo.
2. Evaluar los Estados De Situación Financiera de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo.
3. Proponer un sistema de Cobranzas eficiente que permita la recaudación de recursos con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos en el período.

II. MÈTODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental debido a que no presenta ninguna de las variables a investigar es decir se aprecia los fenómenos en su naturalidad.

Tipo de estudio

El tipo de estudio en la presente investigación es descriptivo , es decir la información o datos es recaudada sin cambiar el entorno, es decir no habrá manipulación de ninguna de las variables , objeto de estudio.

Variable Independiente: Control interno en el Área de Cobranzas

Variable dependiente: Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo.

2.2 Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Control interno en el Área de Cobranzas</p>	<p>El control interno es un conjunto de procedimientos y políticas, que adopta la administración de la entidad, con la finalidad que el desarrollo de sus actividades vaya de acorde con sus objetivos propuestos incluyendo adherencia de las políticas del área y de los instrumentos técnicos normativos de la institución edil. Yarasca (2006)</p>	<p>Para medir la variable se aplicó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis documentarios - Técnica de Observación <p>La entrevista al funcionario encargado del área de cobranzas para obtener datos referidos a la aplicación del control interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad de Control <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> -Número de Políticas en el área de cobranzas. -Número de Políticas cumplidas en el área -Número de Políticas no cumplidas -Número de Procedimientos para realizar una cobranza Número de cobranzas que han sido efectuadas. Número de cobranzas que no han sido efectuadas -Número de usuarios incobrables -Número de Usuarios Suspendidos 	<p>NOMINAL</p>

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>DEPENDIENTE</p> <p>Gestión Económica</p>	<p>La Gestión Económica se define como un conjunto de actividades o procedimientos establecidos para la ejecución de gastos e ingresos, de esta manera la institución edil pueda desarrollarse y a la vez determinar su rentabilidad y solvencia que permitan proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil responsable . (Neil, 2008, p-22)</p>	<p>Para medir la variable se aplicó:</p> <p>- Análisis documentario</p>	<p>Liquidez</p> <p>Solvencia</p>	<p>Ratios Comparativos del Periodo, 2016 -2017</p> <p>Ratio:</p> $\frac{\text{Total Activo Circulante}}{\text{Deudas a corto plazo}}$ <p>Ratio:</p> $\frac{\text{Activo no corriente} + \text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo no corriente} + \text{Pasivo Corriente}}$	<p>Razón</p>

2.3. Población y Muestra

Población

La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo.

Muestra

El Área de Cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo – Año 2017.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este proyecto de investigación se utilizó las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos para la recopilación de información.

Técnicas	Instrumentos	
Entrevista	Guía de entrevista	Guía de entrevista aplicado al encargado del Área de Cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo - Año 2017.
Observación	Guía de observación	Este instrumento nos permite verificar si realmente existe las políticas y demás procedimientos que ejecuta la entidad edil.
Análisis documental	Guía de análisis documental	Con el presente instrumento se realiza el análisis del registro de cobranzas del periodo , así mismo se analizará la gestión económica y a través de ratios de financieros se evaluará la información contenida en los Estados de Situación Financiera de la municipalidad del centro Poblado San Martín de Porres.

2.5. Método de análisis de datos

En el presente método de análisis empleado en el presente trabajo de investigación es descriptivo, ya que nos va a permitir realizar un análisis profundo de la variable, así mismo detectar cuales son las causas de que no exista un correcto sistema de cobranzas para la captación de recursos, de manera que para evaluarlo se utilizará la técnica de la entrevista.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se elaboró bajo un compromiso ético siendo estos los resultados obtenidos , ya que no serán modificados siendo la información verdadera y veraz a su vez el contenido utilizado fue citado, demostrando así el respeto por los derechos de autor y también esto implica al cumplimiento de las normativas y lineamientos establecidos por la escuela de contabilidad, de manera que la presente investigación será confiable , auténtica y no se ejecutara ningún acto de plagio.

III. RESULTADOS

1. Analizar las deficiencias de control interno en el área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , , Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo

Tabla 1. Encuesta aplicada al jefe del área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo año 2017.

Preguntas	Respuestas	Observaciones	efecto	Evidencia
¿Conoce usted que es Control Interno?	<i>Si, es un conjunto de actividades y planes que desarrollan los funcionarios en este caso con la finalidad de prevenir posibles riesgos que afecten al municipio.</i>	Se verificó que el jefe del área de cobranzas cuenta con una computadora de escritorio y a la vez con una hoja en excel donde se encuentran los usuarios que han cancelado el servicio de agua	Dificulta que el encargado del área pueda conocer si el usuario tiene alguna deuda pendiente en el consumo del servicio.	Análisis Documentario y observación
¿Cuentan con un sistema computarizado adecuado para efectuar las cobranzas?	<i>No contamos con un sistema adecuado para efectuar los cobros, ya que solo contamos con un archivo en excel donde anotan los usuarios que han cancelado el servicio de agua potable.</i>	Se pudo observar en el área de cobranzas que no cuentan con un plan anual de capacitaciones.	No se puede tener un control interno adecuado si los trabajadores no conocen del todo sus funciones en el área.	observación en el área
¿Los trabajadores del área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, se encuentran capacitados?	<i>No todos, solo el personal que esta a cargo de los cobros a los usuarios.</i>	Se observó que el personal que está a cargo del cobro a los usuarios a domicilio no se encontraban en el área .	Al no estar el personal presente dificulta el proceso de pago cuando los usuarios llegan a cancelar el pago a la oficina del área	Observación en el área
¿Usted conoce el número de políticas de cobranzas que existen en la municipalidad?	<i>Claro contamos con 10 políticas establecidas netamente para el área de cobranzas</i>	Se constató que el jefe del área de cobranzas cuenta con un manual de políticas establecidas por el municipio, sin embargo la mayoría de los trabajadores del área desconocen estas políticas.	No se puede llevar un control o realizar un trabajo eficiente por parte de los trabajadores si no conocen las políticas del área .	Análisis documental y Observación

¿Conoce usted el número de cobranzas que han sido efectuadas durante el período 2017?	<i>Aproximadamente un 49% de los usuarios están al día en sus pagos en el servicio de agua potable</i>	Se constató que el jefe del área de cobranzas desconoce del total de cobranzas efectuadas y recurrió al informe de cobros del año 2017	No lleva un control de los pagos , esto demuestra una deficiencia en su trabajo ya que no tiene una propuesta para conocer si los cobros efectuados de este año 2018 serán mayores o menores	Análisis Documentario y Observación
¿Conoce usted el total de usuarios morosos del período 2017?	<i>Se ve que hay usuarios morosos pero no se exactamente cuántos son, pero se está trabajando en ello para mejorar y así reducir el nivel de morosidad .</i>	Se verificó que el encargado del área de cobranzas desconoce sobre la cantidad de morosos que tuvo el año pasado, es por ello que recurrió a la documentación donde se encontraban los usuarios morosos del servicio de agua potable.	Dificulta que los trabajadores puedan tener un adecuado y exacto control interno en las cobranzas y así reducir el nivel de morosidad para este año 2018	Análisis documental (cuaderno y observación)
¿Conoce usted el número de usuarios incobrables del período 2017 ?	<i>Se corto el servicio de agua potable a cerca de 1000 usuarios , se podría decir que estos s son incobrables.</i>	Se pudo constatar en el archivo de excel que maneja el área, cerca de 1000 usuarios han sido desconectados del servicio de agua potable .ver anexo 2	Representa un dinero perdido para la municipalidad.	Análisis documental y observación
¿Se emite algún comprobante que certifique el pago del servicio?	<i>Si se emite un recibo por haber cancelado el servicio de agua potable.</i>	Se verificó que los trabajadores del área emiten un recibo por la cancelación del servicio de agua potable. Ver anexo 3	De esta manera los trabajadores del área pueden llevar un control de la cancelación del servicio de agua potable según los meses .	Análisis Documentario y Observación
¿Qué porcentaje mensual representa el nivel de morosidad que incide en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres ?	<i>Representa un 51% el nivel de morosidad del total De los ingresos por el servicio de agua Potable</i>	<i>Se constató que existe un 51% de nivel de morosidad. Ver tabla 6</i>	<i>Representa un nivel bajo de ingresos lo cual repercute en la Gestión Económica ya que los ingresos Percibidos mediante este servicio Sirven para cubrir gastos De mantenimientos, etc</i>	Análisis Documentario y Observación
¿Se le notifica al usuario antes de realizar el corte de servicio de agua?	Si se le notifica através de una Orden de corte.	Se evidenció que se notifica a los usuarios Que presentan deuda en el servicio de Agua Potable. Ver anexo 4	Los trabajadores del area emiten esta orden a los usuario que deben mas de 3 meses de servicio.	Análisis Documentario y Observación

Tabla 2.:

Resumen de las deficiencias encontradas en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo año 2017.

Resumen de deficiencias encontradas en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo año 2017

La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, no cuenta con un sistema adecuado de control sobre los pagos del servicio de agua potable, el pago de este servicio representa un ingreso para el municipio.

En el municipio no existe un sistema eficiente para ejecutar los cobros ni tampoco una base de datos actualizada que le permita visualizar con más precisión las deudas que posee cada usuario de la población.

EL municipio no cuenta con herramientas de Gestión, que le ayuden en la toma de decisiones.

EL Personal del área de cobranzas no se encuentra completamente capacitada para ejecutar sus funciones eficientemente.

No hay sistema de seguridad en el municipio para el manejo de la información del área

Los encargados de ejecutar las cobranzas a domicilio no se abastecen para la emisión de recibos de toda la población.

El personal encargado de emitir los recibos no reciben capacitación

EL jefe del área no tiene un plan para reducir la morosidad en la población debido a que no maneja toda la información.

Nota: en la tabla 2 se pueden evidenciar las deficiencias encontradas a través de la entrevista aplicada.

Comentario de las deficiencias presentes en el municipio. En la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo año 2017, se encontraron muchas deficiencias en su control interno respecto al área de cobranzas debido a que carecen de un sistema computarizado adecuado para ejecutar las cobranzas y a la vez lleva un control mucho más sofisticado, el personal no se encuentra capacitado para desempeñar sus labores lo cual afecta a la gestión del municipio, así mismo carecen de seguridad para la confiabilidad del registro de cobranzas y documentación.

Tabla 3. Número de Políticas establecidas Cumplidas y No Cumplidas en el área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, año 2017.

NÚMERO DE POLÍTICAS EN EL ÀREA DE COBRANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES			
		Políticas cumplidas	Políticas No Cumplidas
1	El pago de los impuestos y servicios al municipio se realizará utilizando Recibo de cobro.	✓	
2	En cuánto al pago de los tributos, impuestos, y servicios la municipalidad dará un plazo de 30 días contados a partir del plazo de vencimiento para efectuar su cancelación dentro de este plazo el deudor no incurrirá intereses moratorios en el		X
3	Los contribuyentes que poseen deudas tributarias y usuarios que paguen fuera del período establecido generarán un interés moratorio que se calculará sobre el total de la deuda.		X
4	Se asignará el cobro administrativo a todos los usuarios y contribuyentes que no paguen su deuda tributaria en el plazo establecido de acuerdo a ley, dándoles a conocer las sanciones a las que se hace acreedor por incumplimiento de pago.		X
5	Para el pago de Mora por los deudores, se deberá promover reuniones en un período determinado con los usuarios morosos donde se les informará sobre su deuda, las complicaciones, sanciones y facilidades para efectuar el pago.	✓	
6	El municipio dará facilidades de pago a los usuarios que se encuentren con mora, previa a presentación de solicitud que deberá realizar el deudor. Para su respectivo análisis y hacer cumplir estas políticas.	✓	
7	Los convenios de Pagos tendrán un período máximo de diez cuotas mensuales para su cancelación total.		X
8	EL municipio junto con la unidad de recuperación de mora serán responsables de iniciar y controlar los expedientes morosos desde la etapa administrativa hasta la etapa judicial, así mismo deberá estar alerta a las diligencias y períodos		X
9	El municipio después del plazo establecido tomará medidas legales contra los usuarios morosos		X
10	El abogado que tome el caso legal ejecutará acciones cumpliendo los procedimientos de acuerdo a ley.		—

NOTA: En la tabla número 3, se evidenció que la municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres cuenta con diez políticas de cobranzas, sin embargo solo se cumplieron 3, lo cual repercute en el control del cobro de servicio de agua en en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres.

Tabla 4. Procedimientos para ejecutar una cobranza del servicio de agua potable en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, año 2017.

PROCEDIMIENTOS PARA EJECUTAR UNA COBRANZA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES								
Número	Usuarios	Emisión del Recibo	Pago en el Período indicado	Pago fuera del Período	Notifica mediante una orden de corte	Se Ejecuta el corte del Servicio	Se establece la Reconexión del Servicio	Incobrable
1	Irma Chafloque Quiróz	✓	✓	—	—	—	—	—
2	Sandro Torres Jara	✓	—	—	✓	✓	—	✓
3	Juan Mendez Cruz	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
4	Esteban Zapata tejeda	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓
5	Esmeralda Guadalupe López	✓	✓	—	—	—	—	—
6	Juan Medina Cruz	✓	—	—	✓	✓	—	✓
7	Johana Vázquez SantaCruz	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
8	Liliana Cruzado Vera	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓
9	Roger Castañeda valle	✓	✓	—	—	—	—	—
10	Wilder Chilon Alvites	✓	—	—	✓	✓	—	✓
11	Leonardo Calderón Amaya	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
12	Almendra Lecca Calderón	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓
13	Nancy Cabrera Abanto	✓	✓	—	—	—	—	—
14	César Mendoza Torres	✓	—	—	✓	✓	—	✓
15	Jessica Aguilar Vargas	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
16	Sandra Rosales Valverde	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓
17	Tatiana Gonzales Valdiviezo	✓	✓	—	—	—	—	—
18	Jhon Flores Toledo	✓	—	—	✓	✓	—	✓
19	Rosa Palacios de la Torre	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
20	Deivis Diaz Murrugarra	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓

NOTA: En la tabla número 4 , se utilizó una muestra de usuarios que poseen deuda y su vez demuestra el procedimiento que utilizan los trabajadores encargados del cobro del servicio de agua potable para ejecutar una cobranza en en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres.

Tabla 5. Número de Cobranzas efectuadas por el servicio de agua potable , en La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, año 2017.

COBRANZAS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE EFECTUADAS EN EL AÑO 2017 DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES				
PERSONAL QUE EJECUTAN LAS COBRANZAS	USUARIOS A CARGO	SERVICIO	COSTO DEL SERVICIO	MONTO A RECAUDAR
Alfredo Valladares Quiròz	3050	Agua Potable	20	61000
Fabiola Tirado Cruzado	2850	Agua Potable	20	57000
Marcos Verastegui Pinedo	3100	Agua Potable	20	62000
	9000			180000

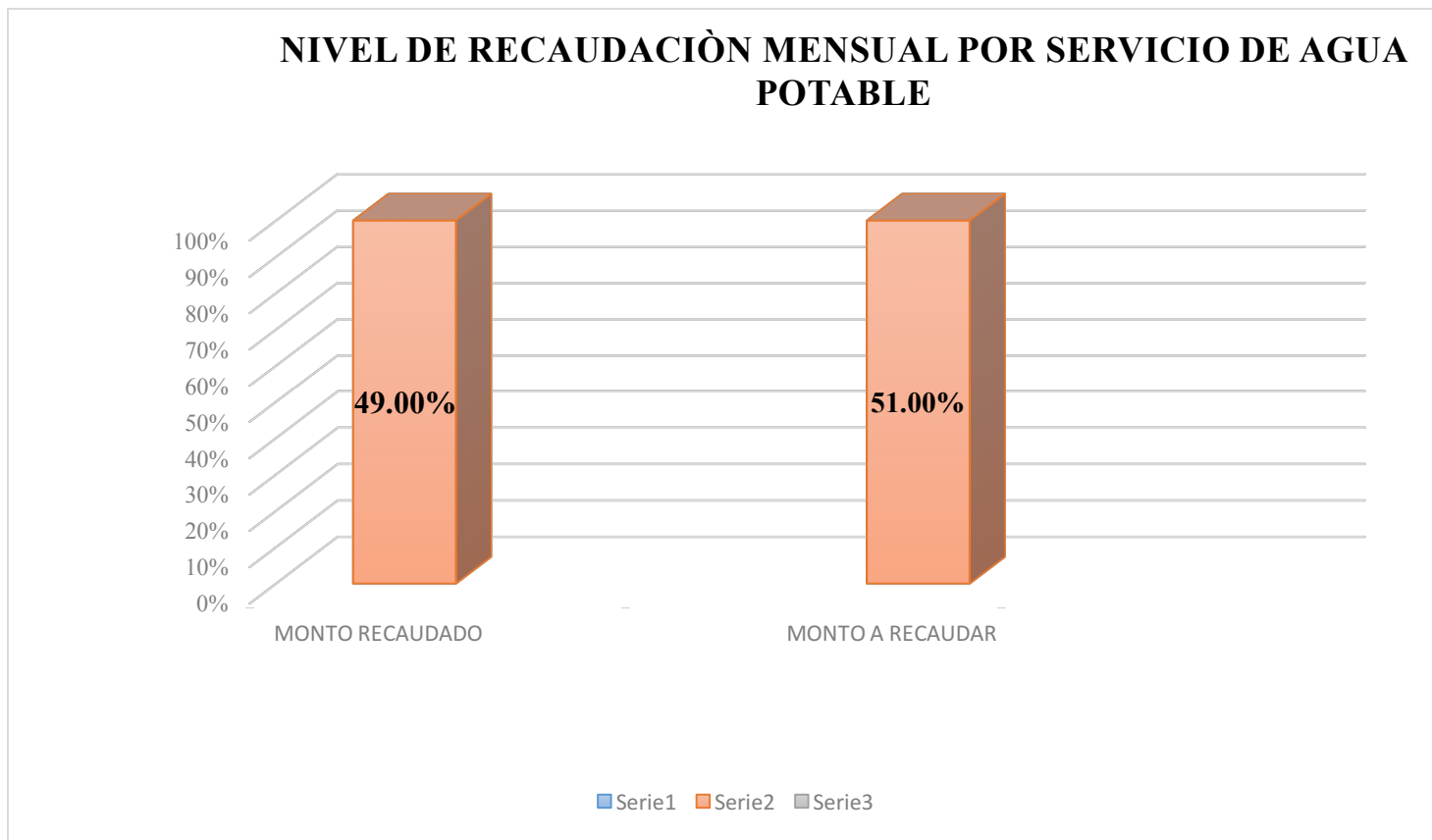
PERSONAL QUE EJECUTAN LAS COBRANZAS	COBRANZAS EFECTUADAS	SERVICIO	COSTO DEL SERVICIO	MONTO RECAUDADO
Alfredo Valladares Quiròz	1600	Agua Potable	20	32000
Fabiola Tirado Cruzado	1350	Agua Potable	20	27000
Marcos Verastegui Pinedo	1450	Agua Potable	20	29000
	4400			88000

NOTA: En la tabla número 5 , se muestra los trabajadores encargados del cobro del servicio de agua potable y el número de usuarios que tienen a su cargo , asimismo se observa claramente que solo un 49% de los usuarios se encuentran al día en el pago de servicio de agua potable.

Tabla 6. Número de Cobranzas No efectuadas por el servicio de agua potable , en La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, año 2017.

PERSONAL QUE EJECUTAN LAS COBRANZAS	USUARIOS A CARGO	SERVICIO	COSTO DEL SERVICIO	MONTO A RECAUDAR
Alfredo Valladares Quiròz	3050	Agua Potable	20	61000
Fabiola Tirado Cruzado	2850	Agua Potable	20	57000
Marcos Verastegui Pinedo	3100	Agua Potable	20	62000
	9000			180000

PERSONAL QUE EJECUTAN LAS COBRANZAS	COBRANZAS NO EFECTUADAS	SERVICIO	COSTO DEL SERVICIO	MONTO NO RECAUDADO
Alfredo Valladares Quiròz	1450	Agua Potable	20	29000
Fabiola Tirado Cruzado	1500	Agua Potable	20	30000
Marcos Verastegui Pinedo	1650	Agua Potable	20	33000
	4600			92000



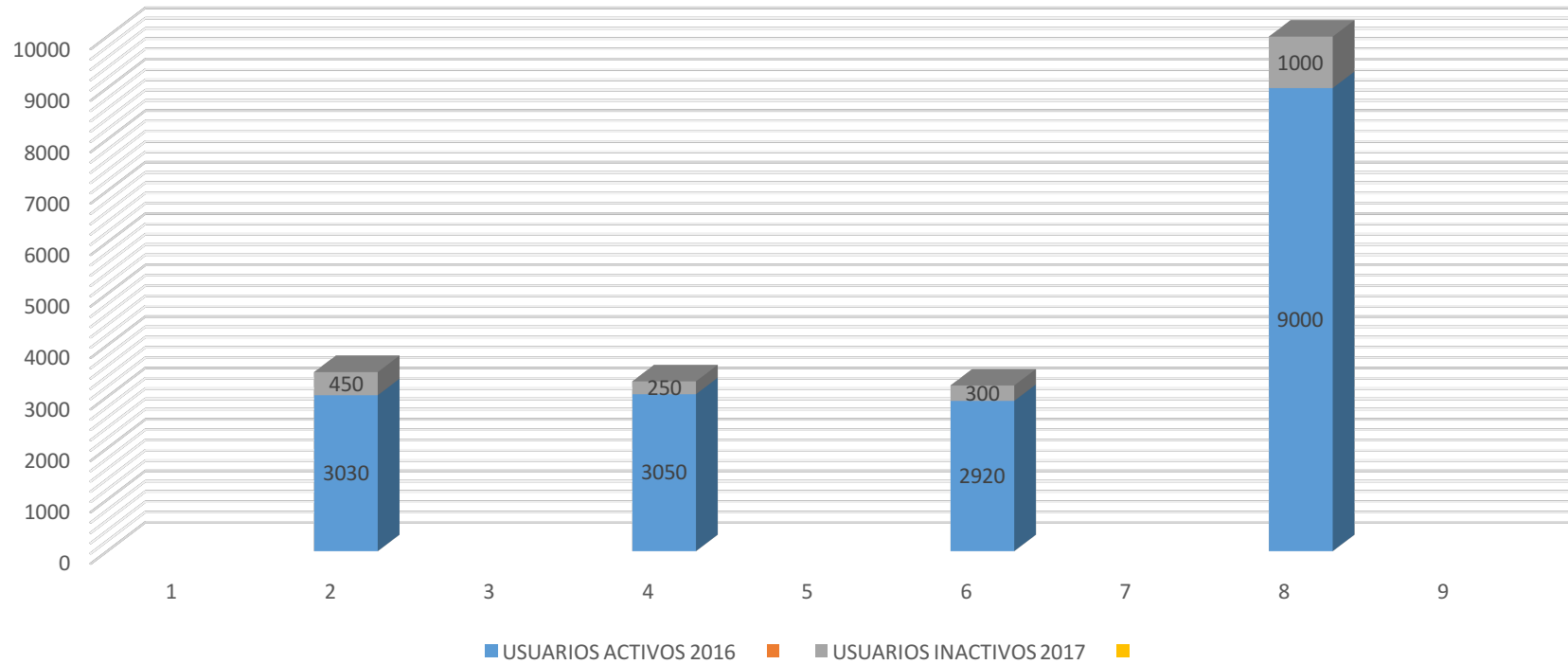
NOTA : En el gráfico se puede constatar según la información que presenta la Tabla 6, dónde se muestra el nivel de recaudación mensual que existe en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres en el año 2017, el nivel de cobranzas efectuadas representa un 49% del total que debería recaudarse, por otro lado un 51% de las cobranzas no llega efectuarse por parte de los usuarios del Centro Poblado San Martín de Porres.

Tabla 7. Número de Usuarios Incobrables por el servicio de agua potable , en La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres año 2017.

NÚMERO DE USUARIOS INCOBRABLES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES , PROVINCIA DE PACASMAYO, DISTRITO DE SAN JOSÈ, AÑO 2016					
PERSONAL QUE EJECUTAN LAS COBRANZAS	USUARIOS ACTIVOS 2016	SERVICIO	USUARIOS ACTIVOS 2017	USUARIOS INACTIVOS 2017	%
Alfredo Valladares Quiròz	3050	Agua Potable	2850	200	6.56%
Fabiola Tirado Cruzado	2850	Agua Potable	2450	400	14.04%
Marcos Verastegui Pinedo	3100	Agua Potable	2700	400	12.90%
	9000		8000	1000	33.50%

SERVICIO	USUARIOS INACTIVOS 2017	COSTO DEL SERVICIO POR 3 MESES	INCOBRABLE
Agua Potable	200	60	12000
Agua Potable	400	60	24000
Agua Potable	400	60	24000
	1000		60000

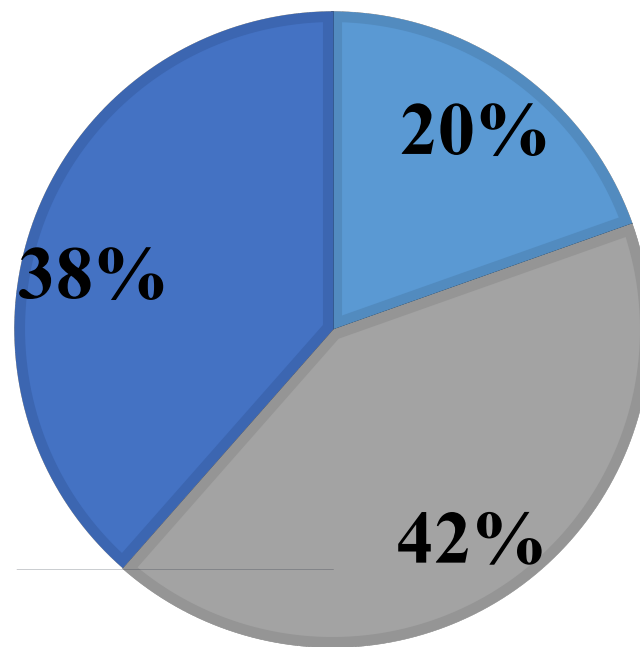
USUARIOS INCOBRABLES EN EL AÑO 2017



NOTA : En el gráfico se puede constatar según la información que presenta la tabla 7, dónde muestra el número de usuarios incobrables para el año 2017, lo cual nos muestra que existe una disminución de 1000 usuarios debido a que se ejecutó el corte del servicio de agua potable por poseer deudas acumulables de 3 meses.

USUARIOS SUSPENDIDOS O INACTIVOS

■ Alfredo Valladares Quiròz ■ Fabiola Tirado Cruzado ■ Marcos Verastegui Pinedo ■



NOTA : En el gráfico se puede constatar según la información que presenta la tabla 7, dónde se muestra el número de usuarios incobrables para el año 2017 , lo cuál nos muestra que existe una disminución de 1000 usuarios debido a que se ejecutó el corte del servicio de agua potable por poseer deudas acumulables de 3 meses, por lo que se genera un monto de dinero incobrable de 60,000 soles.

Tabla 8. Número Cobranzas No efectuadas pagadas fuera del periodo por el servicio de agua potable , en La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres año 2017.

NÚMERO DE COBRANZAS NO EFECTUADAS PAGADAS FUERA DEL PERIODO				
PERSONAL QUE EJECUTAN LAS COBRANZAS	USUARIOS ADEUDOS	SERVICIO	1 MES ADEUDO	MONTO RECAUDADO
Alfredo Valladares Quiròz	1200	Agua Potable	20	1180
Fabiola Tirado Cruzado	1050	Agua Potable	20	1030
Marcos Verastegui Pinedo	2000	Agua Potable	20	1980
	4250			4190

NÚMERO DE COBRANZAS NO EFECTUADAS PAGADAS FUERA DEL PERIODO				
PERSONAL QUE EJECUTAN LAS COBRANZAS	USUARIOS ADEUDOS	SERVICIO	2 MES ADEUDO	MONTO RECAUDADO
Alfredo Valladares Quiròz	300	Agua Potable	40	260
Fabiola Tirado Cruzado	600	Agua Potable	40	560
Marcos Verastegui Pinedo	2600	Agua Potable	40	2560
	3500			3380

NOTA : En la tabla 8 se muestra el número de cobranzas no efectuadas que fueron pagadas fuera del periodo, asimismo cabe destacar el número de meses que adeudan los usuarios del Centro Poblado San Martín de Porres que fueron pagados fuera del periodo establecido.

Evaluar los Estados De Situación Financiera de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Distrito de San José Provincia de Pacasmayo.

Tabla 9. Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre año 2016, sin control interno en el área de cobranzas y aplicando control interno en el área de cobranzas año 2017.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2016 Y 2017 EN SOLES					
	2016	2017		2016	2017
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	420,037.59	752,134.15	SOBREGIROS BANCARIOS	-	-
INVERSIONES DISPONIBLES	-	-	CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES	101,029.33	193,616.96
CUENTAS POR COBRAR (NETO)	463,640.63	565,502.04	IMPUESTOS , CONTRIBUCIONES Y OTROS	277,641.12	281,367.67
OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NETO)	8,038.24	27,858.24	REMUNERACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES	3,040.94	17,014.53
INVENTARIOS (NETO)	-	-	OBLIGACIONES PREVISIONALES	-	1,952.65
SERVICIOS Y OTROS PAGADOS POR ANTICI	106,549.31	252,048.72	OPERACIONES DE CRÉDITO	-	-
OTRAS CUENTAS DEL ACTIVO	46,379.00	56,379.00	PARTE CTE. DEUDAS A LARGO PLAZO	-	-
			OTRAS CUENTAS DEL PASIVO	46,769.59	47,940.45
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,044,644.77	1,653,922.15	TOTAL PASIVO CORRIENTE	428,480.98	541,892.26
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
CUENTAS POR COBRAR A LO LARGO PLAZO	-	-	DEUDAS A LARGO PLAZO	-	-
OTRAS CTAS. POR COBRAR A LO LARGO PL	-	-	CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES	-	-
INVERSIONES (NETO)	-	-	BENEFICIOS SOCIALES	78,847.89	88,621.69
PROPIEDAD DE INVERSIÓN	-	-	OBLIGACIONES PREVISIONALES	26,156.42	-
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO (NETO)	3,398,929.93	3,687,839.61	PROVISIONES	163,510.00	-
OTRAS CUENTAS DEL ACTIVO (NETO)	1,340,573.04	1,616,148.40	OTRAS CUENTAS DEL PASIVO	-	-
			INGRESOS DIFERIDOS	-	-
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,739,502.97	5,303,988.01	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	308,514.31	88,621.69
			TOTAL PASIVO	736,995.29	630,513.95
TOTAL ACTIVO	5,784,147.74	6,957,910.16	PATRIMONIO		
CUENTAS DE ORDEN	3,935,769.42	3,848,255.70	HACIENDA NACIONAL	3,297,749.27	4,163,658.24
			HACIENDA NACIONAL ADICIONAL	-	-
			RESULTADOS DE REALIZADOS	135,350.83	135,350.83
			RESULTADOS ACUMULADOS	1,614,052.35	2,028,387.14
			TOTAL PATRIMONIO	5,047,152.45	6,327,396.21
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,784,147.74	6,957,910.16
			CUENTAS DE ORDEN	3,848,255.70	3,935,769.42

NOTA: En la tabla 9 se puede observar en el Estado de Situación Financiera dónde hubo un aumento positivo del 20% en el total de activo, lo cual indica una mejora en el nivel de efectivo ya que también aumentó en un 56% ,asimismo existe una disminución en el pasivo de 9% .

Evaluar los Estados De Situación Financiera de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo.

Tabla 10. Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre año 2016 sin control interno en el área de cobranzas y aplicando control interno en el área de cobranzas año 2017.

MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE LOS AÑOS 2016 Y 2017 EXPRESADO EN SOLES						
	2017	%	2016	%	ANÁLISIS HORIZONTAL	
					VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	752,134.15	10.81%	420,037.59	7.26%	332,096.56	79%
INVERSIONES DISPONIBLES	-	0.00%	-	0.00%	-	-
CUENTAS POR COBRAR (NETO)	565,502.04	8.13%	463,640.63	8.02%	101,861.41	22%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NETO)	27,858.24	0.40%	8,038.24	0.14%	19,820.00	247%
INVENTARIOS (NETO)	-	0.00%	-	0.00%	-	-
SERVICIOS Y OTROS PAGADOS POR ANTICIPO	252,048.72	3.62%	106,549.31	1.84%	145,499.41	137%
OTRAS CUENTAS DEL ACTIVO	56,379.00	0.81%	46,379.00	0.80%	10,000.00	22%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,653,922.15		1,044,644.77	18.06%	609,277.38	58%
ACTIVO NO CORRIENTE	-		-		-	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO (NETO)	3,687,839.61	53.00%	3,398,929.93	58.76%	288,909.68	9%
OTRAS CUENTAS DEL ACTIVO (NETO)	1,616,148.40	23.23%	1,340,573.04	23.18%	275,575.36	21%
				0.00%	-	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	5,303,988.01	76.23%	4,739,502.97	81.94%	564,485.04	12%
					-	
TOTAL ACTIVO	6,957,910.16	100%	5,784,147.74	100.00%	1,173,762.42	20%
CUENTAS DE ORDEN	3,848,255.70		3,935,769.42	68.04%	87,513.72	-2%
	2017		2016			
PASIVO Y PATRIMONIO						
PASIVO CORRIENTE						
SOBREGIROS BANCARIOS						
CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES	193,616.96	2.78%	101,029.33	1.75%	92,587.63	92%
IMPUESTOS , CONTRIBUCIONES Y OTROS	281,367.67	4.04%	277,641.12	4.80%	3,726.55	1%
REMUNERACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES	17,014.53	0.24%	3,040.94	0.05%	13,973.59	460%
OBLIGACIONES PREVISIONALES	1,952.65	0.03%	-		1,952.65	
OPERACIONES DE CRÉDITO	-	-	-		-	
PARTE CTE. DEUDAS A LARGO PLAZO	-	-	-		-	
OTRAS CUENTAS DEL PASIVO	47,940.45	0.69%	46,769.59	0.81%	1,170.86	3%
					-	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	541,892.26	7.79%	428,480.98	7.41%	113,411.28	26%
					-	
PASIVO NO CORRIENTE						
DEUDAS A LARGO PLAZO						
CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES	88,621.69	1.27%	78,847.89	1.36%	9,773.80	12%
BENEFICIOS SOCIALES	-		26,156.42	0.45%	-26,156.42	-100%
OBLIGACIONES PREVISIONALES	-		163,510.00	2.83%	-163,510.00	-100%
PROVISIONES	-		-		-	
OTRAS CUENTAS DEL PASIVO	-		-		-	
INGRESOS DIFERIDOS	88,621.69	1.27%	308,514.31	5.33%	-219,892.62	-71%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE					-	
					-	
TOTAL PASIVO	630,513.95	9.06%	736,995.29	12.74%	-106,481.34	-14%
					-	
PATRIMONIO						
HACIENDA NACIONAL	4,163,658.24	59.84%	3,297,749.27	57.01%	865,908.97	26%
HACIENDA NACIONAL ADICIONAL	-		-		-	
RESULTADOS DE REALIZADOS	135,350.83	1.95%	135,350.83	2.34%	-	0%
RESULTADOS ACUMULADOS	2,028,387.14	29.15%	1,614,052.35	27.90%	414,334.79	26%
					-	
TOTAL PATRIMONIO	6,327,396.21	90.94%	5,047,152.45	87.26%	1,280,243.76	25%
					-	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,957,910.16	100.00%	5,784,147.74	100.00%	1,173,762.42	20%
CUENTAS DE ORDEN						

NOTA : En la tabla 10 se realizó el análisis vertical y horizontal de el Estado de Situación Financiera de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Distrito de San José Provincia de Pacasmayo

Tabla 11.

Análisis descriptivo del estado de situación financiera año 2016 y 2017 antes y después del control interno de Liquidez y Solvencia

Municipalidad Del Centro Poblado San Martín de Porres.	<p>Al realizar el análisis de las partidas del estado de situación financiera se observó un aumento de efectivo y equivalente de efectivo de S/. 332,956.56 respecto al año 2016 que se obtuvo S/. 420,037.59 lo cual este es un resultado sin control interno , lo cuál para el 2017 existe un aumento y se refleja en la cifra que fueron S/.752,134.15</p> <p>este incremento se realizó debido a una correcta gestión en el área de cobranzas cumpliendo las políticas propuestas en el área , con respecto a los pasivos en el año 2017 han disminuido en 9% esto se debe a que se realizaron alguna gestiones de las mismas en el periodo . La partida cuentas por pagar ha aumentado un 1.27% respecto al año 2016, los tributos han aumentado en S/. 3,726.55 en comparación con el año 2016 debido al aumento de las actividades del municipio, se pudo verificar que la municipalidad no posee inversiones. Al 2017 hubo un aumento de total pasivo y patrimonio de S/6,957,910.16 ; esto demuestra que ha habido un incremento positivo del 20% con respecto al año 2017.</p>
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: En la tabla 11 se muestra el análisis del estado de situación financiera año 2016, 2017 con y sin control interno

Tabla 12. Análisis de ratios de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres de los años 2016 y 2017, antes y después del control interno para determinar la liquidez y Solvencia.

ITEM	RATIOS	2016	2017	COMENTARIO
Solvencia	Endeudamiento De activo total	13%	9%	La municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres obtuvo en el año 2016 un 13% de compromiso hacia acreedores y el 2017 disminuyó a un 9%, lo cual favorece al Municipio porque representa que supo manejar sus pasivos.
	Apalancamiento Financiero	1.15	1.1	La municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres tiene la capacidad de apalancar sus propios recursos : en el año 2016 tuvo 1.15 % a comparación del 2017 con 1.10% existen una disminución de del 0.5% lo cual repr que el municipio puede financiarse con sus propios recursos
	Endeudamiento Patrimonial	0.15	0.10	La La municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres obtuvo un 15% en el año 2016 con respecto a un financiamiento externo y en el 2017 disminuyó a 10% lo cual refleja que es suficientemente solvente para cubrir deudas a largo plazo
Liquidez	Liquidez Absoluta	2.44	3.05	El Ratio de Liquidez indica que por cada sol de deuda contraído el municipio cuenta con 3.05 para el 2017 en comparación al 2.43 que fue en el año 2016
	Capital de Trabajo	615,163.79	1,112,029.89	La municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres tiene liquidez y puede cubrir sus deudas a corto plazo disponibilidad de recursos neta que presenta en el año 2016 obtuvo 615,163.79 y en el año 2017 obtuvo 1,112,029.89 lo cual representa que el municipio tiene liquidez.

Nota: en la tabla 12 se puede evidenciar el análisis de los ratios de Solvencia y Liquidez de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo.

Tabla 13. Comentario del cuadro de ratios de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo, año 2017.

Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres	Se puede observar que la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres en endeudamiento de activo total disminuyó en un 9% respecto del año 2016 lo cual se ve la solides para enfrentar sus deudas. En liquidez presenta una notable mejora la municipalidad , lo cual representa que puede hacer frente a a sus deudas a corto plazo
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: En el cuadro 13 se muestra el comentario acerca del análisis de ratios de Solvencia y Liquidez de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo

1.1. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis: El control interno del área de cobranzas tiene una consecuencia positiva en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo - Año 2017.

Dentro de el objetivo específico número uno según la tabla 1 y 2 en la entrevista realizada al encargado del área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, se pudo constatar que no cuenta con un sistema adecuado y eficiente de cobranzas para ejecutar los registros de pago por el servicio de agua potable por parte de los poblados del Centro Poblado San Martín de Porres por lo que se puede observar diferencias en los ingresos de efectivo del Balance General de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín en los años 2016 y 2017, ver Tabla 09, asimismo el personal del área no se encuentra capacitado ya que el municipio no cuenta con un plan de capacitación , no cumple con las políticas establecidas en el área, los trabajadores que se encargan de ejecutar las cobranzas a los usuarios del Centro poblado San Martín no se abastece debido a la gran cantidad de usuarios que se encuentran activos en el servicio, en los distintos sectores del pueblo.

En el segundo y tercer objetivo específico tras analizar lo estados financieros del año 2016 y 2017 , las deficiencias encontradas en el área de cobranzas se ven reflejadas mediante estos, asimismo tras realizar el análisis antes y después de las medidas correctivas se constató que hubo un incremento del 57% sobre los ingresos de efectivo , también se verificó un aumento S/. 3,726.55, sobre los tributos en comparación con el año 2016. En el 2017 tras aplicar las medidas correctivas disminuyó sus obligaciones financieras en un 9% , por otro lado se ve un aumento positivo del 20% del total de activo. La Hipótesis planteada es aceptada ya que demuestra que el control interno en el área de cobranzas tiene una consecuencia positiva en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, lo cual se obtiene mejores resultados de liquidez y solvencia por la ejecución de un control correctivo , aplicando un plan de capacitación al personal, implementación de un sistema de de registro sofisticado con tecnología moderna y efectuando el cumplimiento de las políticas establecidas en el área de cobranzas por el Municipio.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

IV. DISCUSION DE RESULTADOS

Para realizar la presente investigación se aplicaron técnicas para la recopilación de información ,como son la entrevista, observación y análisis documentario, las mencionadas técnicas fueron relevantes para precisar las deficiencias encontradas en el área de cobranzas del Municipio del Centro Poblado San Martín de Porres , año 2017.

En el presente estudio para analizar las deficiencias de control interno en el área de cobranzas se fundamentó en la mención del autor Mantilla (2003) menciona que el control interno permite una operatividad eficiente y a su vez estimula la confiabilidad de las políticas establecidas por la institución , asimismo cabe resaltar que también se realizó basándose en los componentes del control interno según el autor Betancur (2007) menciona que el componente ambiente de control establece y presenta el modelo de comportamiento en la organización, asimismo presenta como los directivos o funcionarios establecen políticas para influir en el control de la presente institución.

En la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres una de las deficiencias encontradas es acerca del personal que trabaja en el área de cobranzas que no se encuentra capacitado actualmente ya que el municipio no cuenta con un plan de capacitación anual ni mensual lo cual representa que existen debilidades en el desempeño laboral por parte de los trabajadores del área , asimismo otra de las deficiencias que se pudo constatar dentro del área de cobranzas es que no cuenta con un sistema adecuado y eficiente de cobranzas para ejecutar los registros de pago del servicio de agua potable por parte de los usuarios del Centro Poblado San Martín de Porres, ya que al no realizar un control adecuado de cobros repercute en los niveles de ingresos de efectivo del Balance General de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín , por lo que se acepta la teoría de Veraz (2013) señala que esta actividad se refiere a la identificación contando con un sistema informático adecuado para la recopilación de información de la organización, de manera que esto permita contribuir que los trabajadores o funcionarios desarrollen sus actividades eficientemente . No obstante es necesario que los funcionarios conozca el rol que le corresponde desempeñar para el desarrollo de sus actividades. Puesto que coincide con Becerra. (2016). En su tesis concluye que para solucionar las deficiencias encontradas es necesario implementar un sistema informático de control y registro del servicio de agua potable, ya que el principal objetivo de su investigación es analizar y crear el diseño de un sistema informático que permita ayude a la mejora de procesos de pagos de los recibos de la Municipalidad San Martín de Porres, Con la intención de crear una base de datos que proporcione información y la interacción del usuario con el uso de la aplicación, ya que la falta de un sistema informático adecuado debilita el control en el área.

Del mismo modo González (2017) , en su tesis concluye que los usuarios de EPSEL S.A, presenta deficiencias en su control interno ya que no cuentan con un sistema de cobranzas adecuado por lo que propone mejorar de los sistemas de gestión de cobranzas a los usuarios de EPSEL a través de la implementación de un sistema informático, de manera que las estrategias de proceso mejoren los sistemas de cobranza de los usuarios de EPSEEL S.A. Por consiguiente se asume que lo mencionado por diversos autores e investigadores acepta las teorías e investigaciones realizadas en el presente trabajo de investigación donde los diversos autores concuerdan que por falta de un sistema informático moderno y eficiente se originan ciertas debilidades en las cobranzas lo cual fomenta a que la institución no cumpla con sus objetivos propuestos en el periodo afectando el nivel de servicio de calidad que se brinda y el compromiso con la población.

Por otro lado se llegó a identificar que los trabajadores del área que se encargan de ejecutar las cobranzas a los usuarios del Centro poblado San Martín no se abastece debido a la gran cantidad de usuarios que se encuentran activos en el servicio de agua potable en los distintos sectores del pueblo, ocasionando que no se llegue a recaudar mas del 49% de los ingresos mensualmente obtenidos por el servicio.

Sin Embargo también se constató que los trabajadores no cumplen con las políticas establecidas, fomentando irregularidades en el área ya que el cumplimiento de las políticas establecidas es la base para desarrollar las actividades de los funcionarios tal y como menciona el Marco conceptual de control interno de la Contraloría General de Republica del Perú (2017) señala que, “En relación este objetivo presenta las políticas, métodos y procedimientos establecidos por la entidad pública , la finalidad de que se cumplan estos lineamientos es asegurar la información elaborada y que esta sea razonable y confiable”. Del mismo modo también menciona el Marco conceptual de control interno de la Contraloría General de Republica del Perú (2017) señala que, “En relación a este objetivo la entidad pública posee dictado de políticas y procedimientos específicos , que mediante estas disposiciones establecidas según la ley asegura el uso de recursos así como el cumplimiento de sus competencias y funciones”.

De manera que se coincide con Ñañez (2017) , en su tesis concluye que el propósito de todo municipio es brindar un buen servicio a la comunidad teniendo como base las normativas vigentes dadas por nuestro país y las políticas establecidas por la institución siendo estas cumplidas para llegar a obtener los resultados deseados , además cabe resaltar la importancia del control interno, ya que se presume que los recursos no están siendo utilizados de manera correcta por la falta de un sistema de control en el municipio, por lo que en esta investigación se pretende buscar una alternativa de solución.

De tal forma , ante lo mencionado por los diversos autores e investigadores se concluye que el rol importante que cumplen las políticas establecidas e una institución es la base para que los funcionarios puedan desarrollar una labor eficiente , de modo que puedan cumplir con los resultados que se esperan obtener al final del periodo, siendo estos resultados el reflejo de una institución comprometida con la población , por lo que se acepta esta teoría en relación a lo mencionado anteriormente.

Por consiguiente para realizar la evaluación de el estado de situación financiera del periodo 2016 y 2017 se aplicó el análisis financiero, ratios de liquidez y solvencia de esta manera con la aplicación de estos métodos se conocerá la Gestión económica y financiera de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres. Por lo que, la institución debe ejecutar sus actividades en base a las políticas establecidas. Asimismo el autor Neil (2008) define como un conjunto de actividades o procedimientos establecidos para que se realice la ejecución de gastos e ingresos, de esta manera la institución edil pueda desarrollarse y a la vez determinar su liquidez y solvencia que permitan proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil responsable .

Sin embargo la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres presenta una disminución del 9% con respecto a sus pasivo en el año 2017 , esto se debe a que se realizaron una gestión adecuada con respecto a las deudas por pagar.

En cuánto a la partida cuentas por pagar ha aumentado un 1.27% respecto al año 2016, los tributos han aumentado en S/. 3,726.55 en comparación con el año 2016 debido al aumento de las actividades del municipio, además se pudo verificar que la municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres no posee inversiones por lo que es una institución del estado , sin embargo posee una cuenta que es llamada cuentas de orden que es una cuenta auxiliar que se utiliza como un instrumento para clasificar elementos u operaciones que realiza una institución lo cual no modifica su estructura financiera tal y como lo menciona el Ministerio de Economía y Finanzas MEF (2018) “En la contabilidad no todas las transacciones efectuadas da lugar a transformaciones internas, por lo que no altera ni el activo, ni pasivo, ni patrimonio pero para cumplir el principio de revelación suficiente, estos eventos pueden registrarse en cuentas orden”.

De modo que no coincide con Bados (2014) en su tesis concluye si la aplicación de un diseño administrativo favorecería a la municipalidad de San Pedro de Copán, asimismo propone obtener información oportuna, confiable y suficiente , siendo esta utilizada como herramienta útil para la gestión y control municipal además de promover la obtención información técnica y de información no financiera para la aplicación de la gestión y control, de tal manera promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de su misión.

De manera que ante lo mencionado por los diversos autores e investigadores se concluye que existe un rechazo ya que para el investigador no es necesario la información financiera para promover la eficiencia organizacional en la institución para el cumplimiento de sus objetivos.

Por otro lado al realizar el análisis comparativo del estado de situación financiera se utilizó el ratio de liquidez para medir el nivel de liquidez en la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres dónde se verifico un aumento de efectivo y equivalente de efectivo de S/. 332,956.56 respecto al año 2016 que se obtuvo S/. 420,037.59 lo cual este es un resultado sin control interno , lo cuál para el 2017 existe un aumento y se refleja en la cifra que fue de S/.752,134.15 este incremento se realizó debido a una correcta gestión en el área de cobranzas cumpliendo las políticas propuestas en el área , el resultado tras el análisis fue favorable para el municipio ya que la aplicación de un control interno eficiente compromete al cumplimiento de sus políticas adoptar cambios para el bienestar de la institución por lo que repercute en una mejora en el nivel de ingresos que tiene el municipio por el servicio de agua potable brindado a la población siendo esta de gran aporte para el cumplimiento de sus obligaciones financieras de la institución tal y como Bernstein (1999) señala que “ La liquidez es la clave principal para para ejecutar un análisis de situación financiera de cualquier organización con el objetivo de evaluar su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones en un corto plazo. Es decir, es el dinero que se encuentra disponible para cancelar sus pasivos ,así mismo se refiere a la liquidez como la capacidad de convertir los bienes o servicios en tesorería , a su vez dicha área se considera como el componente mas líquido ya que esta proporciona información a la organización y saber si está en condiciones de cubrir sus gastos” . (p-551).

De modo que coincide con Ramírez (2017) , en su tesis concluye que el control interno que constituye un aspecto importante para el desarrollo de los lineamientos por lo que se plantea describir las características del control interno en la gestión económica y financiera de las entidades sin fines de lucro, no obstante propone hacer un análisis con la aplicación de ratios financieros además de un comparativo del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú.

De modo que ante lo mencionado por los diversos autores concuerda que son de gran aporte los instrumentos financieros como la aplicación de ratios de manera que se obtendrá información precisa para la aplicación de un correcto control por consiguiente lograr una mejoría para el bienestar de la institución, por lo que se acepta lo mencionado anteriormente.

Así mismo se utilizó los ratios financieros para medir la solvencia por lo que se verificó que la municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres obtuvo en el año 2016 un 13% de compromiso hacia sus acreedores y el 2017 disminuyo a un 9%, lo cual favorece al Municipio ya representa una correcta gestión en el manejo de sus pasivos, no obstante posee la capacidad de

apalancar sus propios recursos ya que en el año 2016 tuvo 1.15 % a comparación del 2017 con 1.10% existen una disminución de del 0.5% lo cual representa que el municipio puede financiarse con sus propios recursos, Por último obtuvo un 15% en el año 2016 con respecto a un financiamiento externo y en el 2017 disminuyó a 10% lo cual refleja que es suficientemente solvente para cubrir sus deudas a largo plazo, por lo tanto demuestra una clara mejora en solvencia ya que concuerda con Mora (2003) dónde señala “Que la solvencia para las organizaciones es un elemento que permite analizar las obligaciones de la empresa a corto y largo plazo, de esta manera demuestra la organización si es sólida. También se puede definir como la capacidad para hacer frente a los compromisos obligaciones financieras , cuándo se realiza un análisis financiero deben incluirse todos los compromisos como a corto plazo y largo plazo. Con el transcurrir de tiempo ha evolucionado el análisis de solvencia, por lo que la tesorería debe ser la base para poder mantener una solvencia estable.

CONCLUSIONES

1. En el análisis de las deficiencias del control interno se obtuvo como resultado que los funcionarios del área no cumplen con las políticas establecidas en el área , ocasionando debilidades en su control interno y a su vez en los objetivos propuestos por el municipio, permitiendo que estos no logren cumplirse.
2. Se Evaluó los Estados de Situación Financiera de La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, tras el análisis respectivo y con la aplicación correcta de un control interno eficiente se obtuvo mejoras en su activo total ya que hubo un aumento positivo del 20% asimismo hubo un incremento del 57% sobre los ingresos de efectivo , también presenta mejoras en cuánto a los tributos en S/. 3,726.55, en comparación con el año 2016. , asimismo hubo una disminución de sus pasivos en un 9% , tras la reducción de sus pasivos el municipio logrará apalancarse con sus propios recursos y no recurrir a terceros.
3. Se propone un sistema de cobranzas a la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, con la finalidad de obtener un control adecuado en el registro de pagos del servicio de agua potable ya que va permitir diversos beneficios cómo reducir el nivel de morosidad , obtener mayor información sobre los usuarios en la situación actual que se encuentran las cuáles pueden ser activos, inactivos o suspendidos, asimismo obtener una base de datos de los usuarios sobre las deudas que poseen

RECOMENDACIONES

1. Adoptar un sistema tecnológico, sistemático y eficiente para realizar el registro de pago del servicio de agua potable por parte de los usuarios del Centro Poblado San Martín., asimismo concretar el cumplimiento de las políticas propuestas en el área ya que es la base para la ejecución de un control interno adecuado.
2. Ejecutar una supervisión constante de manera que se pueda lograr un eficiente control interno que permita mejorar el nivel de recaudación del servicio de agua potable con la finalidad de obtener más del 49% de ingresos percibidos , de esta manera contribuir con una mejora respecto al nivel de solvencia, de manera que el municipio pueda lograr financiarse con sus propios recursos y así reducir sus deudas a largo plazo
3. Determinar herramientas de gestión como un plan de capacitación para los funcionarios del Municipio con la finalidad de contar con un personal de carácter competitivo capaz de realizar sus funciones eficientemente.

PROPUESTA

PROPUESTA

Proponer la implementación de un sistema de cobros sofisticado, tecnológico al área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José , Provincia de Pacasmayo.

I. PROPUESTA

Se propone para la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres un sistema tecnológico moderno en el área de cobranzas , este sistema permitirá el registro de pago del servicio de agua potable por parte de los usuarios de San Martín y a su vez llevar un control adecuado sobre los usuarios que han cancelado el servicio en el periodo determinado y los usuarios que no cancelaron o que presenten deudas por el servicio brindado, asimismo la implementación de diversos instrumentos de gestión como es el cumplimiento de las políticas del área, organizar un plan de capacitaciones , cabe resaltar la importancia del plan de mejora ya que permitirá un eficiente labor por parte de los trabajadores en el área generando un control interno adecuado

Estructura

Para el área de cobranzas un sistema computarizado moderno que permita tener un control sobre los usuarios del centro poblado san Martín de Porres con la finalidad de reducir el nivel de morosidad por el servicio de agua potable brindado a la comunidad , dicho sistema contará con la introducción de la clave y el nombre de usuario que sea creado para entrar al sistema, dicha clave y nombre de usuario serán dadas al personal que labore en el área ya que la información guardada en el sistema es de suma importancia , asimismo contara con una base datos de los usuarios de acuerdo a los sectores dónde vivan en la actualidad esto permitirá que en el encargado del área pueda visualizar de una manera mas rápida al momento de buscar al usuario para registrar el pago del servicio , otra de las funciones que tendrá el sistema es la proyección de deudas que poseen los usuarios tomándolo como moras , también estará incorporado una base de datos de los usuarios activos y suspendidos por el servicio .

DISEÑO DEL SISTEMA

DISEÑO DE LA BASE DEDATOS

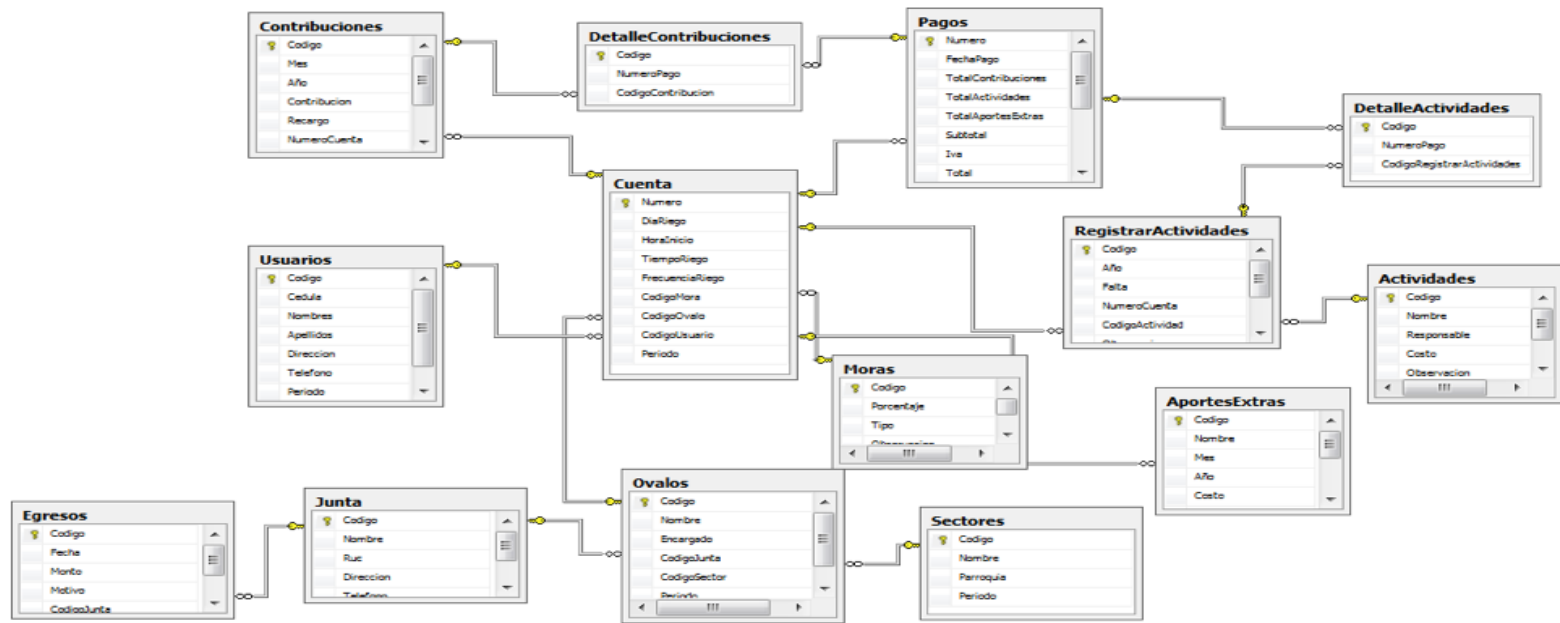


Figura 6.12 Diseño de la Base de Datos.

Fundamentación de la Propuesta

Factibilidad económica

Para que se realice la mejora acerca de la implementación de un sistema moderno para el área de cobranzas , la ejecución e instalación del sistema , asimismo el cumplimiento de mejora de las herramientas de gestión como el cumplimiento de las políticas del área , se a propuesto la idea al Señor Luis Álvarez Albarrán alcalde de la Municipalidad de Centro Poblado San Martín de Porres , obteniendo como respuesta la aceptación de la propuesta y la aplicación de ella al culminar con el desarrollo del sistema para el área de cobranzas.

La propuesta es factible ya que la implementación del sistema virtual fue desarrollada con herramientas de software autónomos, es decir no poseen algún costo para la adquisición del lenguaje

Factibilidad Técnica

No existen inconvenientes para el desarrollo y aplicación de la propuesta , ya que esta generará beneficios para el municipio logrando disminuir el nivel de morosidad en el servicio de gua potable a través de la aplicación de control sobre los usuarios activos y a la vez logrando una mayor recaudación a nivel de ingresos mensualmente con la finalidad de obtener una mayor liquidez , logrando aumentar sus resultados económicos. Para que la creación del sistema que será incorporado al municipio para cobros y registros de usuarios se utilizó SharpDevelop que es una herramienta que permite configurar un entorno en cuanto al desarrollo de aplicaciones Windows con licencia GPL, asimismo también se empleó SQL Express lo cual es utilizado como motor de base de datos .

SOFTWARE

- SQL Express Motor de base de datos
- SharpDevelop Lenguaje de Programación
- Crystal Report Redistribuible Creación de Reportes

SHARPDEVELOP

SharpDevelop es un programa integrado autónomo utilizado para los lenguajes de programación como por ejemplo Visual Basic. Net y Bo .Utilizado básicamente para programar citados de lenguajes cuándo no se desea o no se puede usar el entorno del desarrollo de Microsoft Visual Studio , Microsoft .

CRYSTAL REPORTS

Crystal Reports actualmente es un aplicativo usado para diseñar y establecer información de una amplia serie que brinda información. Aplicaciones como Microsoft Visual Studio incluyen una versión de OEM Crystal Reports como una herramienta que genera reportes .

HARDWARE

- La Municipalidad Del Centro Poblado San Martín de Porres cuenta con una computadora de escritorio , dicho ordenador es utilizado para registrar los cobros del servicio de agua potable , el equipo que posee es el adecuado para que el sistema se ejecute perfectamente ya que el ordenador no cuenta con otros programas pesados.

Factibilidad operativa

El sistema tecnológico es desarrollado de acuerdo a la necesidad de un sistema por la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres lo cual será el incorporado al área de cobranzas que se utilizará para el registro del servicio de agua potable este sistema posee un diseño que interactúa de una manera directa con el usuario , por lo que no se requiere de arduas jornadas de capacitaciones para poder utilizarlo ya que también cuenta con interfaces simples para su manipulación en efecto se desarrolló para lograr eficiencia en cuánto al control de pago en el periodo correspondiente por los usuarios , asimismo brindando una excelente calidad de servicio a la población ya que a través del sistema se puede reportar posibles problemas de conexión u corte a los usuarios que poseen deudas , a través de la implementación del desarrollo de mejoras se busca obtener un eficiente control interno logrando disminuir las deficiencias en el área de cobranzas.

Factibilidad social

En la actualidad muchas de las entidades del estado en este caso municipalidades optan por implementar un sistema computarizado tecnológico que le permita obtener un mejor control de la entidad debido al beneficio que puede brindar la tecnología hoy en día , de esta manera con la fácil aplicación del sistema y su uso puedan alcanzar sus objetivos propuestos

METODOLOGÍA

Para el progreso investigativo del desarrollo de software , hecho que consiste modificar la actividad en fases en la cual se viene desarrollando en proformas, es decir en forma consecutiva por lo que cada etapa sirve para tener un mejor control y así poder cumplir con las metas propuestas

JUSTIFICACIÓN

Surge la necesidad de implementar un sistema tecnológico en todos los procesos actualmente . ya que ayudan a optimizar el tiempo , siendo una herramienta importante para el apoyo de la gestión administrativa.

El implementar un Sistema para cobros y registro de usuarios para el servicio de agua potable lo cual tiene como propósito , organizar, manipular, almacenar de manera ordenada la información y optimizar el tiempo en las recaudaciones del servicio brindado a la comunidad y de esta manera lograr brindar un servicio de calidad .

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Desarrollar un sistema de Gestión por medio del uso de software libre que permita mejorar el control interno en el área de cobranzas del la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres.

Objetivos específicos

1. Analizar las necesidades del área de cobranzas para definir las características operacionales del sistema a desarrollarse
2. Diseñar una estructura de base de datos que facilite el desarrollo de las actividades
3. Incorporar el Sistema de Gestión que permita el control de los cobros del servicio de agua potable y el registro de los mismos.

Manual Para el Usuario del Sistema Cobros y registro de Pago



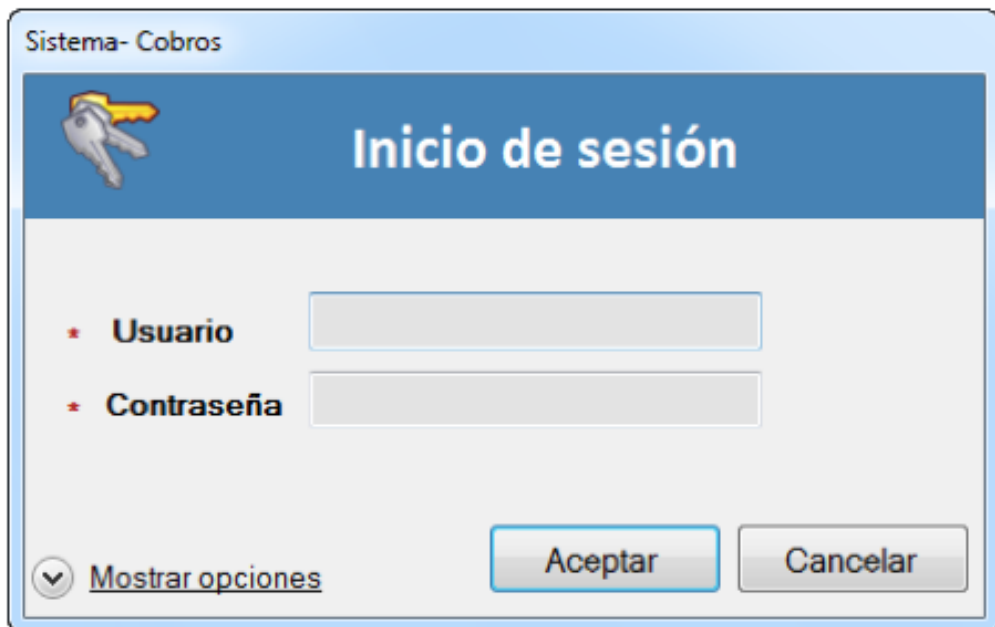
Sistema de Cobros Versión 1.0

De antemano se le agrade la confianza depositada en nuestro sistema , se le recomienda leer este manual atentamente , sobre todo en la sección “PRIMEROS PASOS”, de esta manera se procederá a empezar a laborar con el aplicativo de forma inmediata

Importante: Use F1 para acceder al manual desde cualquier parte del sistema. Para acceder rápidamente a los diferentes módulos del programa, use el ratón desde el índice de este manual.

Inicio de Sesión

Al momento de acceder al sistema la primera pantalla a la que es redirigido es la siguiente:



The image shows a login window titled "Sistema- Cobros" with a blue header. On the left of the header is a key icon. The main title "Inicio de sesión" is centered in the header. Below the header, there are two input fields: "Usuario" and "Contraseña", each preceded by a red asterisk. At the bottom left, there is a button labeled "Mostrar opciones" with a dropdown arrow. At the bottom right, there are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

Nota: Ventana de inicio de sesión del Sistema

En esta ventana se debe introducir el nombre del usuario y la clave , Únicamente pueden ingresar el personal del área de cobranzas

Nota: El campo de usuario y clave deben ser introducidos respetando las Mayúsculas y minúsculas, tal y como fueron otorgados las claves de acceso por el administrador del sistema

Perfiles de Usuario:

Este sistema de cobros contiene 2 tipos de perfiles de usuarios diferentes , dónde cada uno de estos contiene funciones específicas para el manejo del aplicativo, es decir se encuentran definidos los limitantes con las que cuenta cada usuario . De manera que a continuación se les presenta los tipos de perfiles:

➤ **Administrador:**

Este usuario tiene absolutamente el control del sistema sin ningún hecho de limitación

➤ **Secretario(a):**

Este usuario es exclusivamente para el manejo de cobros , anulaciones de recibos , generar reportes , realizar consultas .

Menú Principal

Cuándo el sistema se encuentre habilitado aparecerá el menú con las siguientes opciones :

Datos , Cobros , Informes , Finanzas , Configuraciones , Ayuda



Nota : Pantalla Menú Principal

Manual del Administrador:

El administrador del sistema estará cumpliendo la función del control absoluto del sistema sin restricción alguna



Nota: Pantalla Administrador

Pantalla Usuarios

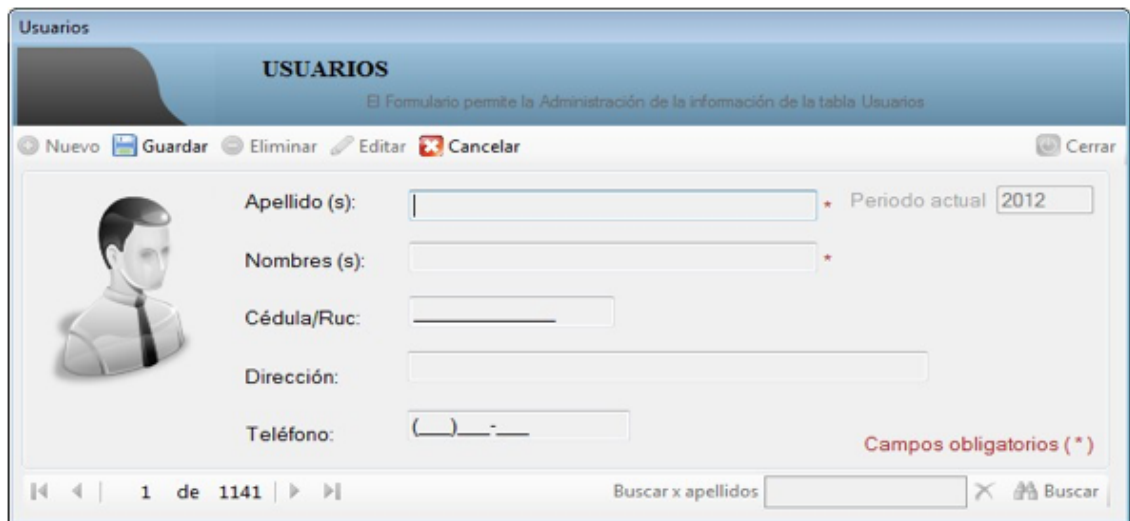
La pantalla usuarios cuenta con información básica de los usuarios del servicio de agua potable, asimismo contiene botones como nuevo, guardar, editar, cancelar.

A screenshot of a web-based user management interface. The title is 'Usuarios' and the main heading is 'USUARIOS'. A subtitle reads: 'El Formulario permite la Administración de la información de la tabla Usuarios'. The interface includes a toolbar with buttons for 'Nuevo' (green plus), 'Guardar' (floppy disk), 'Eliminar' (red minus), 'Editar' (pencil), 'Cancelar' (cancel), and 'Cerrar' (red X). The main area contains a form for editing a user, with a placeholder image of a man in a suit. The form fields are: 'Apellido (s): LASCANO PEREZ', 'Nombres (s): HUGO FERNANDO', 'Cédula: 1800441831', 'Dirección: AV. J DE SAN MARTIN - # 1', and 'Teléfono: (032)856-754'. There is also a 'Periodo actual' dropdown set to '2012'. At the bottom, there are navigation arrows, a page indicator '1 de 4', a search box with 'Buscar x', and a 'Buscar' button.

Nota: Pantalla administrar usuarios

Pantalla de ingreso usuarios

Para poder ingresar información al sistema sobre un nuevo usuario , se debe hacer clic derecho a la opción NUEVO que se encuentra en la barra de herramientas.




The screenshot shows a web application window titled 'Usuarios' with a sub-header 'USUARIOS'. Below the header, a message states 'El Formulario permite la Administración de la información de la tabla Usuarios'. The toolbar contains buttons for 'Nuevo', 'Guardar', 'Eliminar', 'Editar', 'Cancelar', and 'Cerrar'. The 'Nuevo' button is highlighted. The form fields include: 'Apellido (s):', 'Nombres (s):', 'Cédula/Ruc:', 'Dirección:', and 'Teléfono:'. A 'Periodo actual' dropdown is set to '2012'. A legend indicates 'Campos obligatorios (*)'. The bottom status bar shows '1 de 1141' records and a search box for 'Buscar x apellidos'.

Nota: Pantalla ingreso de usuarios

Pantalla modificación de usuario

Para modificar información sobre un usuario se debe dar clic derecho a la opción de EDITAR que se encuentra en la barra de herramientas

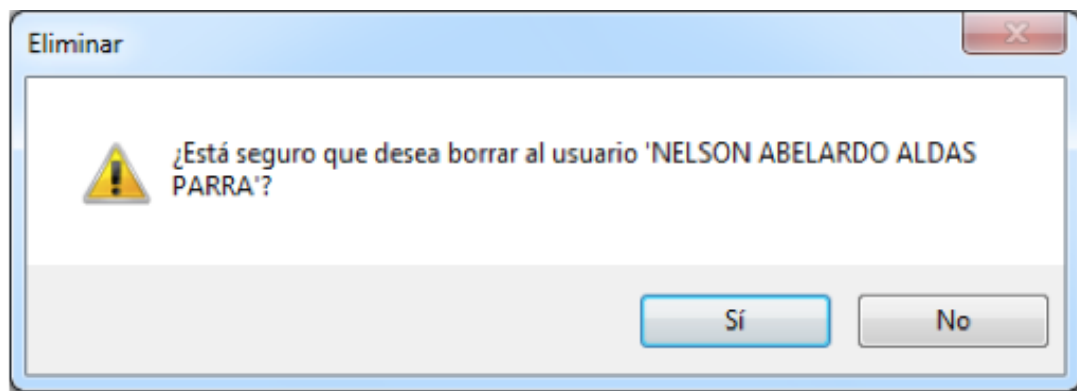


The screenshot shows the same 'USUARIOS' form, but the 'Editar' button in the toolbar is highlighted. The form fields are populated with the following data: 'Apellido (s):' ALDAS PARRA, 'Nombres (s):' NELSON ABELARDO, 'Cédula/Ruc:' 1800489865, 'Dirección:' (empty), and 'Teléfono:' (empty). The 'Periodo actual' dropdown remains at '2012'. The bottom status bar shows '1 de 1141' records and a search box for 'Buscar x apellidos'.

Nota: Pantalla ingreso de usuarios

Pantalla de eliminación usuario

Para realizar la eliminación, se debe seleccionar al usuario luego proceder a dar clic derecho en eliminar , dónde se mostrará un mensaje de advertencia para poder realizar la eliminación se deberá dar click derecho a la opción SI , caso contrario se cancelará el hecho.



Nota: Pantalla eliminación de usuarios

Pantalla Cuenta

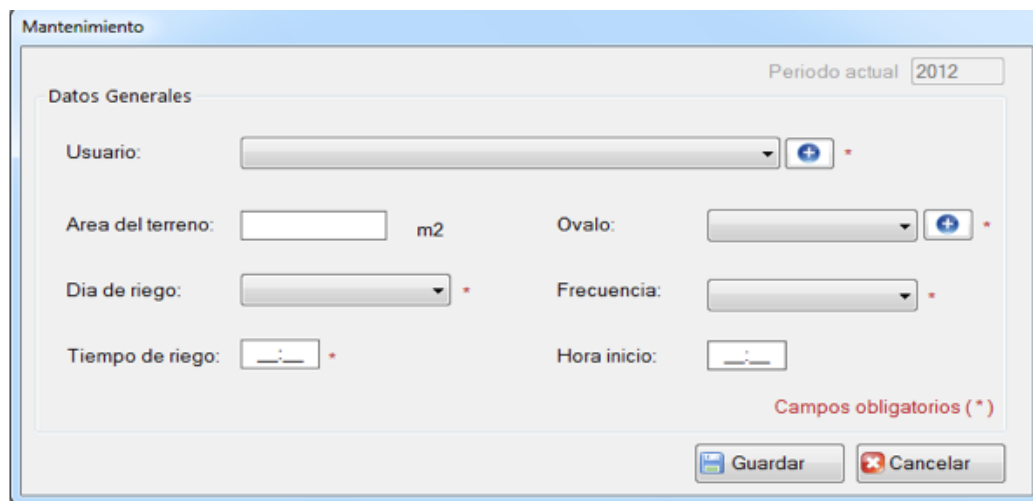
La pantalla que se muestra a continuación contiene la información de las cuentas, asimismo se muestran las opciones como : editar , nuevo , eliminar , cancelar



Nota: Pantalla administrar cuenta

Pantalla de ingreso cuenta

Para ingresar información de una nueva cuenta se debe dar clic derecho a la opción NUEVO que se encuentra en la barra de herramientas

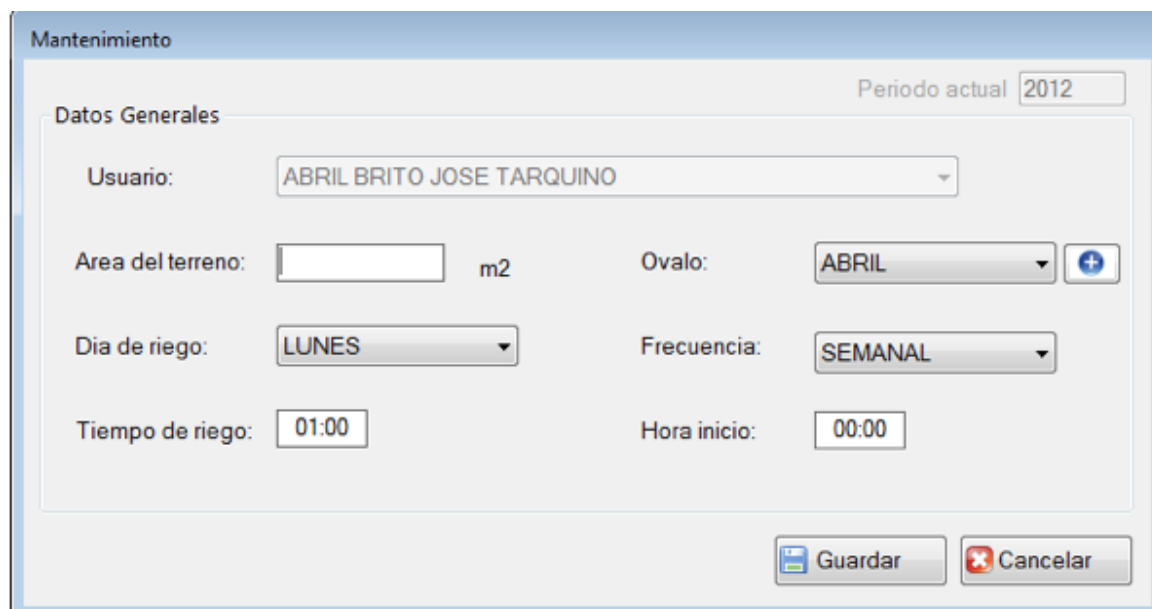


The screenshot shows a software window titled "Mantenimiento" with a sub-section "Datos Generales". In the top right corner, there is a "Periodo actual" field set to "2012". The form contains several input fields: "Usuario" (a dropdown menu with a blue plus icon and an asterisk), "Area del terreno" (a text box followed by "m2"), "Ovalo" (a dropdown menu with a blue plus icon and an asterisk), "Dia de riego" (a dropdown menu with an asterisk), "Frecuencia" (a dropdown menu with an asterisk), "Tiempo de riego" (a time selection box with an asterisk), and "Hora inicio" (a time selection box). At the bottom right, there are "Guardar" and "Cancelar" buttons. A red text label "Campos obligatorios (*)" is positioned above the buttons.

Nota: Pantalla ingreso cuenta

Pantalla modificación de cuenta

Para modificar la información de una cuenta se debe dar clic derecho a la opción EDITAR que se encuentra en la barra de herramientas

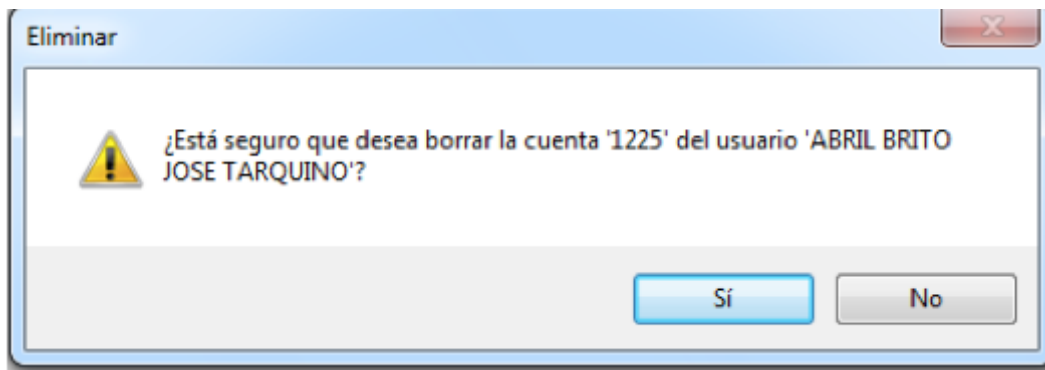


The screenshot shows the same "Mantenimiento" window, but now in edit mode. The "Usuario" dropdown is populated with "ABRIL BRITO JOSE TARQUINO". The "Ovalo" dropdown is set to "ABRIL". The "Dia de riego" dropdown is set to "LUNES". The "Frecuencia" dropdown is set to "SEMANAL". The "Tiempo de riego" field is set to "01:00" and the "Hora inicio" field is set to "00:00". The "Guardar" and "Cancelar" buttons are visible at the bottom.

Nota: Pantalla modificación cuenta

Pantalla de eliminación cuenta

Para poder eliminar, se debe seleccionar la cuenta y dar clic en la opción eliminar, a continuación se mostrará el siguiente mensaje de advertencia, si da clic en aceptar el registro se perderá definitivamente caso contrario se cancela la acción.



Nota: Pantalla eliminación cuenta

Pantalla Actividad

Se muestra la pantalla que contiene la información básica de las cuentas, existen opciones como: nuevo, eliminar, editar, cancelar.



Nota: Pantalla administrar actividad

Pantalla ingreso actividad

Al ingresar la información de alguna nueva actividad se debe dar clic en la opción NUEVO encuentra en la barra de herramientas.



The screenshot shows a web application window titled 'Actividad'. The main header is 'ACTIVIDAD' with a subtitle 'El Formulario permite la Administración de la información de la tabla Actividad'. Below the header is a toolbar with buttons: 'Nuevo', 'Guardar', 'Eliminar', 'Editar', 'Cancelar', and 'Cerrar'. The form fields are: 'Actividad:' (empty), 'Responsable:' (empty), 'Costo (Falta):' (empty with a '\$' symbol), and 'Observación' (empty). The 'Periodo actual' is set to '2012'. At the bottom, there is a search bar 'Buscar x Nombre actividad' and a 'Buscar' button. The status bar shows '1 de 1'.

Nota: Pantalla ingreso de actividad

Pantalla modificación actividad

Para modificar la información de alguna actividad se debe dar clic a la opción EDITAR que se encuentra en la barra de herramientas.

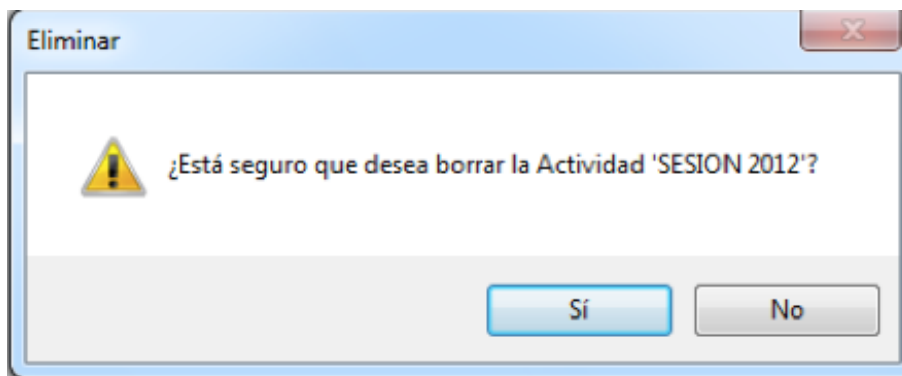


The screenshot shows the same 'Actividad' form, but now in 'EDITAR' mode. The 'Actividad:' field contains 'SESION 2012'. The 'Costo (Falta):' field contains '10,00 \$'. The 'Periodo actual' is still '2012'. The status bar now shows '2 de 2'.

Nota: Pantalla modificación de actividad

Pantalla de eliminación actividad

Para que se ejecute la eliminación en primer lugar se debe seleccionar la cuenta y se debe dar clic derecho en eliminar a continuación se mostrará un anuncio de advertencia, si da clic en aceptar el registro se eliminará caso contrario se cancela la acción.



Nota: Pantalla eliminación de actividad

Pantalla asistencias

Esta pantalla engloba la información básica de las cuentas, asimismo se muestran opciones como: Editar , nuevo , eliminar , cancelar



The image shows a screenshot of a web application window titled "Asistencia". The main heading is "ASISTENCIA USUARIOS". Below the heading, there is a description: "El Formulario permite la Administración de la información de la tabla Asistencia Usuarios". There are four action buttons: "Nuevo" (with a plus icon), "Eliminar" (with a minus icon), "Editar" (with a pencil icon), and "Cancelar" (with a red X icon). A "Cerrar" button is in the top right corner. Below the buttons is a search field labeled "Buscar Usuario". The main content is a table with the following data:

NumeroCuenta	Usuario	Actividad	Fecha	Faltó	Periodo	Pagado
2	LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO	SESION 1	20/01/2012 18:04	SI	2012	SI
2	LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO	MINGAS	29/01/2012 10:00	NO	2012	SI
3	MESIAS HARO LUIS ISRAEL	SESION 1	20/01/2012 18:04	SI	2012	NO
5	PAUCAR JAQUE DAVID JOSE	SESION 1	20/01/2012 18:04	SI	2012	SI
5	PAUCAR JAQUE DAVID JOSE	MINGAS	29/01/2012 10:00	NO	2012	SI
5	PAUCAR JAQUE DAVID JOSE	OTRA	// :	NO	2012	SI

Nota: Pantalla administrar asistencias

Pantalla ingreso asistencia

Para ingresar la información que contenga alguna nueva actividad se debe dar clic en la opción NUEVO que se encuentra en la barra de herramientas.

Asistencia

Mantenimiento Asistencia

Actividad: SESION 1

Usuario: LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO

Faltó: SI

Observación: EL USUARIO NO ASISTIO A LA SESION 1

Guardar Cancelar

Num	Asistencia
2	
2	
3	
5	
5	

Nota: Pantalla ingreso asistencia

Pantalla Contribuciones

Esta pantalla abarca la información básica de las cuentas, dónde existen opciones como nuevo, eliminar, editar, cancelar.

CONTRIBUCIONES

El Formulario permite la Administración de la información de la tabla Contribuciones

Nuevo Eliminar Editar Cancelar Cerrar

Buscar Usuario

NumeroCuenta	Usuario	Mes	Año	Contribución	Periodo	Pagado
2	LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO	ENERO	2011	4.00	2011	SI
2	LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO	MAYO	2012	4.00	2012	SI
13	MATAMOROS MORALES CARLOS JOSE	ENERO	2012	16.00	2012	SI

Nota: Pantalla administración contribuciones

Pantalla ingreso contribuciones

Para copiar la información de alguna nueva contribución en primer lugar se debe presionar la opción NUEVO que se encuentra en la barra de herramientas.

Contribuciones Mantenimiento Contribuciones

Periodo actual 2012

Usuario: LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO * No. Cuenta 2

Mes: ENERO *

Año: 2012 *

Contribución: 4 \$ - Calcular

Observación: NINGUNA

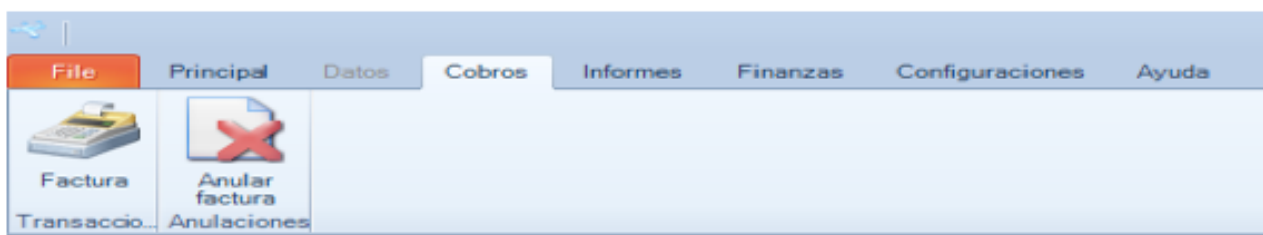
Campos obligatorios (*)

Guardar Cancelar

NOTA: Pantalla ingreso contribución

Manual Secretaria(o)

La Secretaria(o) encargado del sistema estará a cargo será de realizar el proceso de facturación usuarios por el servicio de agua potable.



Nota: Pantalla opción cobros

Pantalla de Factura

En esta imagen se muestra un comprobante llamado factura que muestra la información de cobros en la cual se precisa el número de factura, la fecha que se va a realizar el pago entre otros.

A screenshot of a web-based form titled 'FACTURA'. The form contains several input fields: 'No. Factura', 'Fecha de Pago' (16/02/2012), 'Periodo actual' (2012), 'Número Cuenta', 'Usuario', 'C.I.', 'Ovalo', 'Día de riego', 'Hora de riego', and 'Tiempo de riego'. There are also sections for 'Contribuciones' and 'Servicio Actividades' with associated 'Total' fields. On the right side, there are fields for 'Abono anterior', 'Saldo', 'Abono actual', 'Debe', 'SubTotal', 'IVA(12%)', and 'Total a Pagar'. The form includes a 'Buscar' button and 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom right.

Nota: Pantalla factura

Pantalla ingreso nueva factura

Para registrar un cobro se debe ingresar el número de factura , la fecha que se cancela , asimismo se debe dar clic a la opción buscar para realizar la búsqueda de las deudas de los usuarios .

De manera que se pueda guardar e imprimir , en primer lugar se debe dar click a la opción guardar para que se almacene la información en el sistema

Factura

FACTURA

El Formulario permite la Administración de la información de los Pagos

Cerrar

No. Factura:

Fecha de Pago:

Número Cuenta:

Ovalo:

Periodo actual:

Usuario: C.I.

Hora de riego: Tiempo de riego

Contribuciones Total consumo:

	Codigo	Contribución	AñoContribución	Costo
▶	3	APORTE EXTRA	2010	10,00
*				

Total Contribuciones:

Servicio Actividades Total Servicio (s):

	Codigo	Actividad	Faltó	Fecha	CostoFalta
▶	17	SESION 1	SI	20/01/2012	10,00
	18	MINGAS	NO	29/01/2012	0
*					

Abono anterior:

Saldo: 28

Abono actual:

Debe:

SubTotal:

IVA(12%):

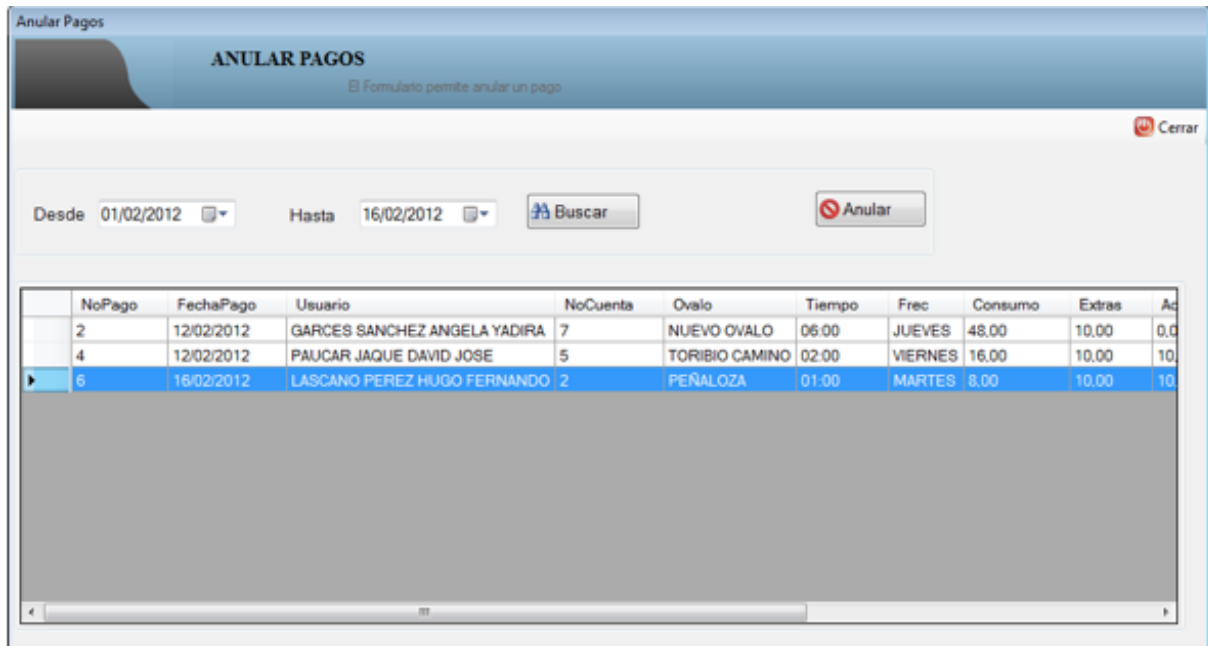
Total a Pagar

28

Nota: Pantalla Factura

Pantalla de anulaciones

Esta pantalla permite anular la factura emitida.



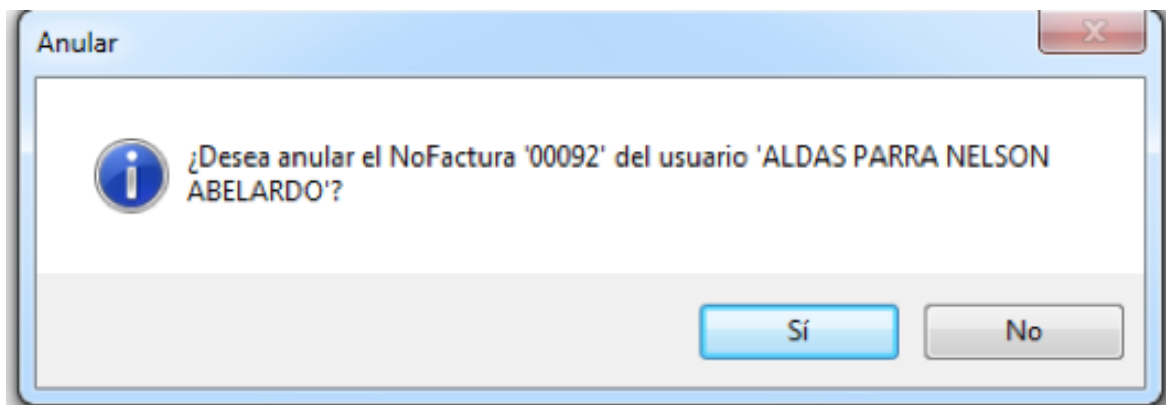
The screenshot shows a web application window titled "ANULAR PAGOS". At the top, it says "El Formulario permite anular un pago". Below this, there are search filters for "Desde" (01/02/2012) and "Hasta" (16/02/2012), along with "Buscar" and "Anular" buttons. A table displays the following data:

NoPago	FechaPago	Usuario	NoCuenta	Ovalo	Tiempo	Frec	Consumo	Extras	Ac
2	12/02/2012	GARCES SANCHEZ ANGELA YADIRA	7	NUEVO OVALO	06:00	JUEVES	48,00	10,00	0,0
4	12/02/2012	PAUCAR JAQUE DAVID JOSE	5	TORIBIO CAMINO	02:00	VIERNES	16,00	10,00	10,
6	16/02/2012	LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO	2	PEÑALOZA	01:00	MARTES	8,00	10,00	10,

Nota: Pantalla anular factura

Pantalla de anular factura

Para realizar la anulación de una factura anular en primer lugar se selecciona la factura presionar la opción Anular.



The screenshot shows a dialog box titled "Anular" with a close button (X). It contains an information icon and the text: "¿Desea anular el NoFactura '00092' del usuario 'ALDAS PARRA NELSON ABELARDO'?" At the bottom, there are two buttons: "Sí" and "No".

Nota: Pantalla anular

Pantalla Informes

La Secretaria del sistema podrá observar los informes guardados en la base de datos del sistema sin ninguna restricción



Notas: Pantalla opción informes

Pantalla Informes Facturas Emitidas

En esta imagen se visualiza las facturas emitidas.

Facturas emitidas por días

FACTURAS EMITIDAS

El Formulario permite el informe de las facturas emitidas según los días que se a pagado

Desde 01/02/2012 Hasta 16/02/2012 [Buscar facturas realizadas](#) Total Ingresos **122,00**

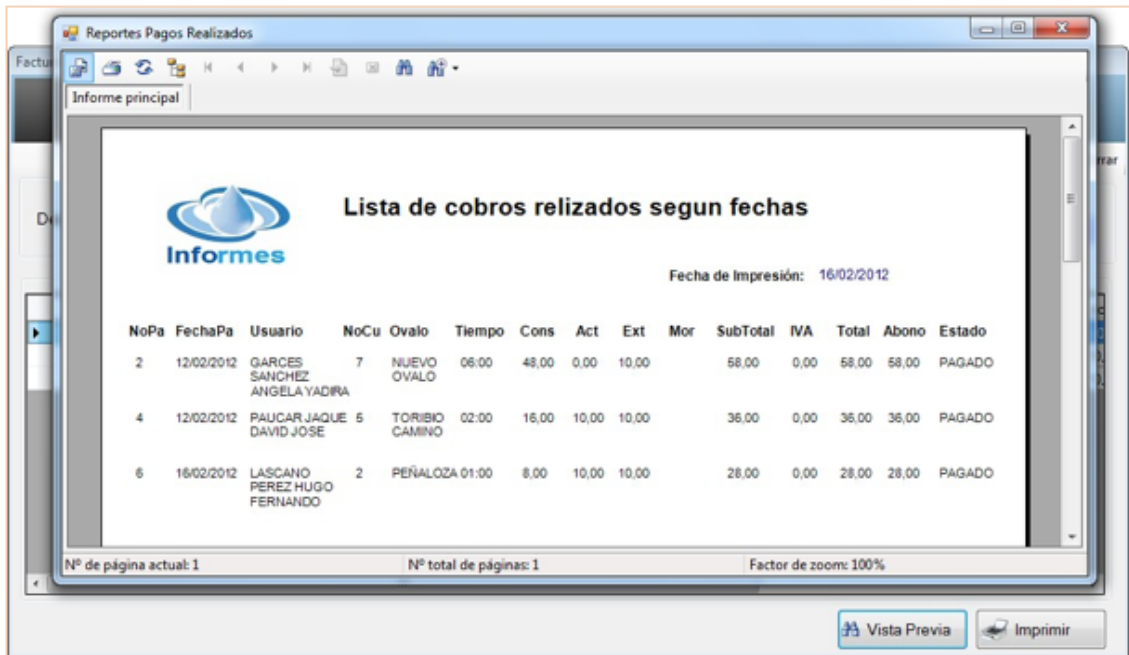
NoPago	FechaPago	Usuario	NoCuenta	Ovalo	Tiempo	Frec	Consumo	Extras	Ac
2	12/02/2012	GARCES SANCHEZ ANGELA YADIRA	7	NUEVO OVALO	06:00	JUEVES	48,00	10,00	0,00
4	12/02/2012	PAUCAR JAQUE DAVID JOSE	5	TORIBIO CAMINO	02:00	VIERNES	16,00	10,00	10,00
6	16/02/2012	LASCANO PEREZ HUGO FERNANDO	2	PEÑALOZA	01:00	MARTES	8,00	10,00	10,00

[Vista Previa](#) [Imprimir](#)

Nota: Pantalla Informes Facturas Emitidas

Pantalla visualizar informefacturas

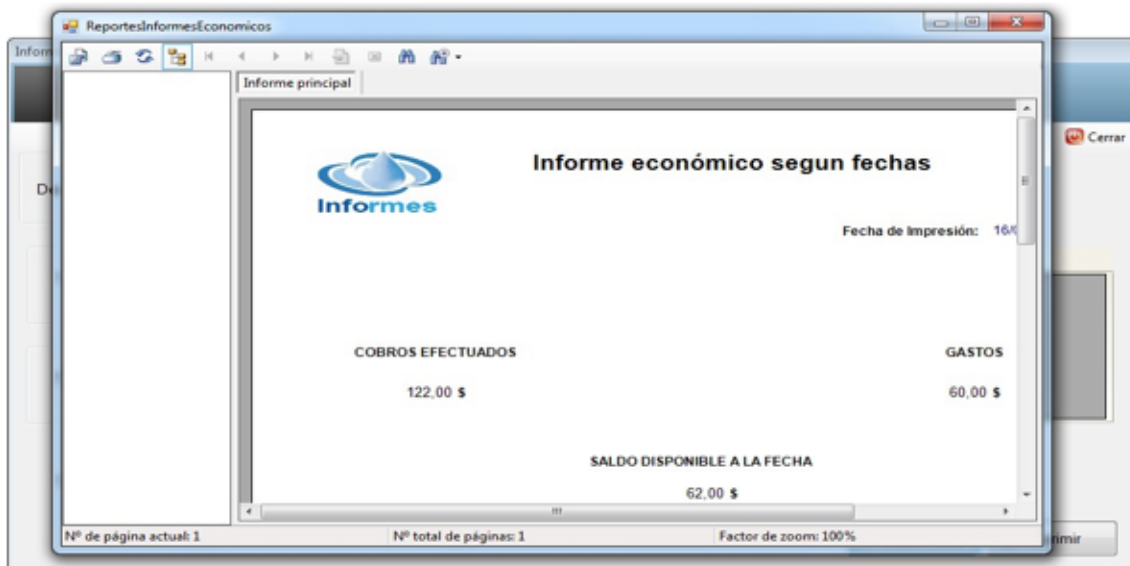
Al momento de realizar la acción imprimir a través del ordenador , primero se debe visualizar el archivo a imprimir y luego se procede con la acción .



Nota: Pantalla visualizar informe factura

Pantalla de Informes Económicos

Esta pantalla contiene la información de informes económicos.



Nota: Pantalla Informes Económicos

Pantalla visualizar informes económicos

Al imprimir un archivo en primer lugar se debe dar click la opción vista previa para visualizar el archivo a imprimir.

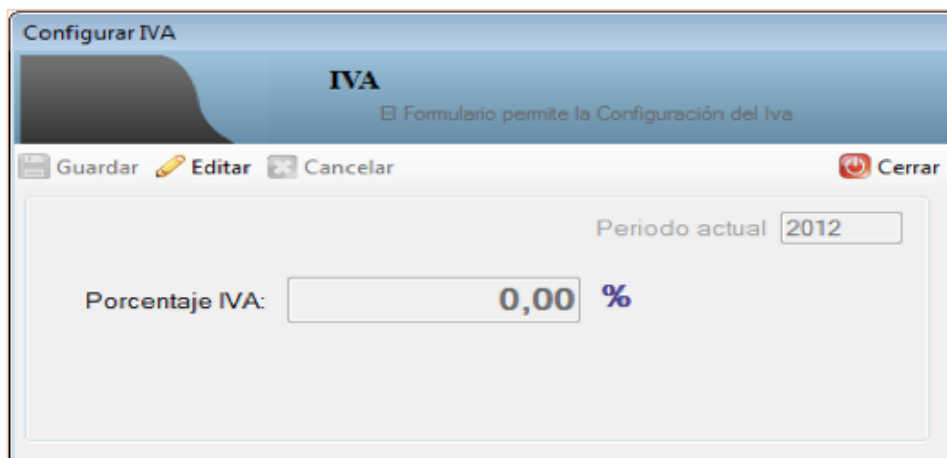


Nota: Pantalla visualizar informes económicos

Configuraciones

Pantalla Configurar IVA

En esta imagen se plasma la configuración del porcentaje IVA.



Nota: Pantalla configurar IVA.

INTRODUCCIÓN

El presente Manual indica el procedimiento paso a paso sobre el proceso de instalación y manejo del sistema denominado : Sistema de Gestión de Software libre para registro y cobros del servicio de agua potable de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres

REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA:

➤ Hardware

Computador con procesador Pentium 4 o superior, memoria RAM mínima 1G, Sistema Operativo Windows 7 en adelante , espacio libre en disco duro 10 GB que es lo que pesa el programa.

➤ Software

Sistema Operativo Windows 7 o superior

Framework 3.5 SP1

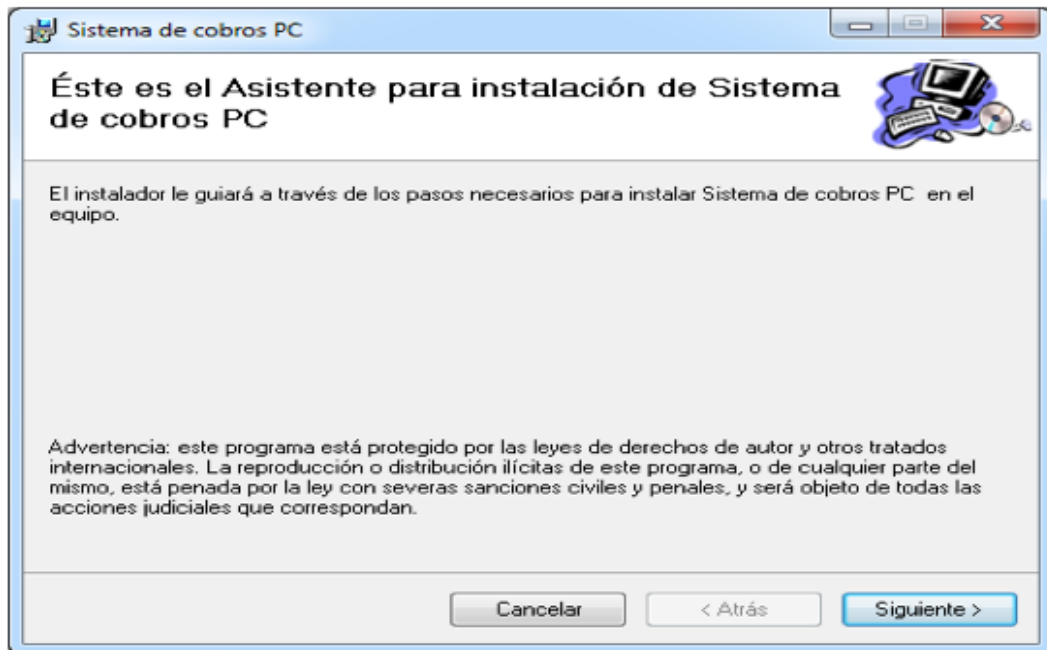
Instalación del Sistema

Para instalar el programa haga doble clic en el archivo setup.



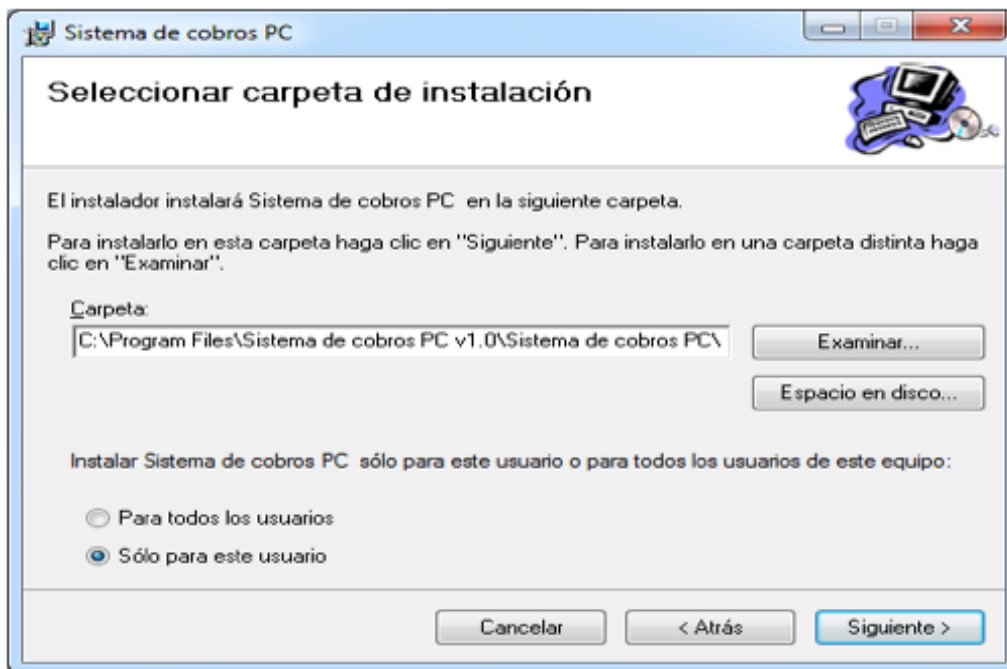
Figura 6.16 Pantalla Setup

A continuación se ejecutará el asistente que le guiará durante el proceso de instalación del sistema.



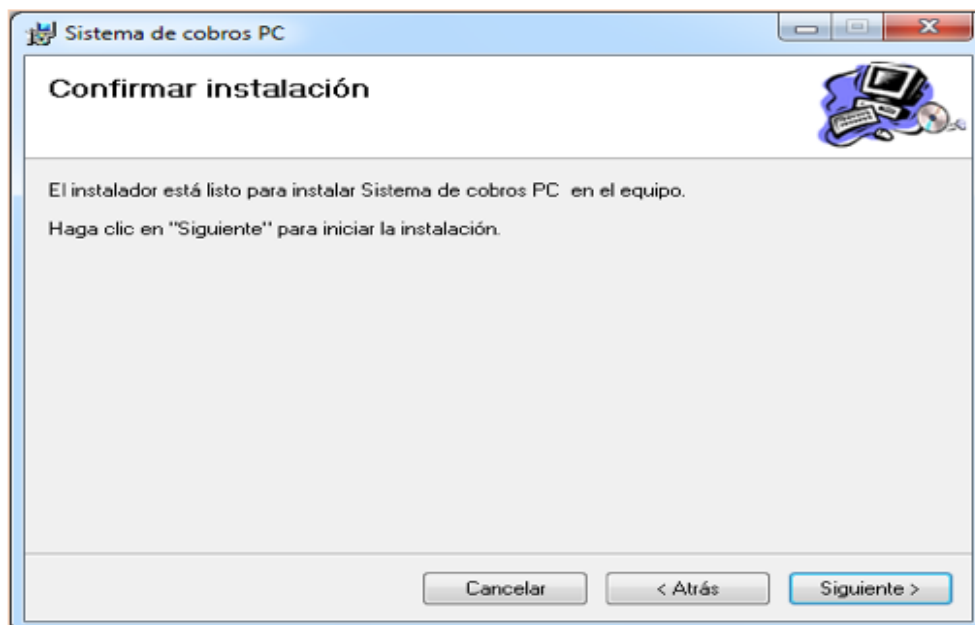
Nota: Pantalla asistente para instalación

En la siguiente ventana se deberá indicar el directorio donde desea que la aplicación se instale.



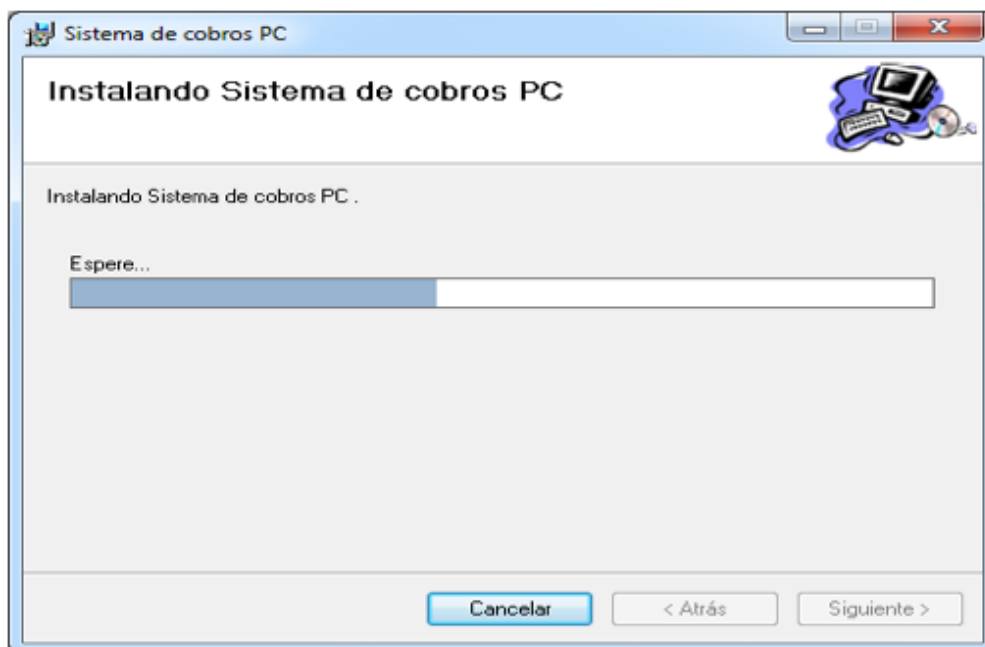
Nota: Pantalla seleccionar carpeta de instalación

Se Confirma la Instalación del Sistema, a continuación se le recomienda hacer click en la opción SIGUIENTE



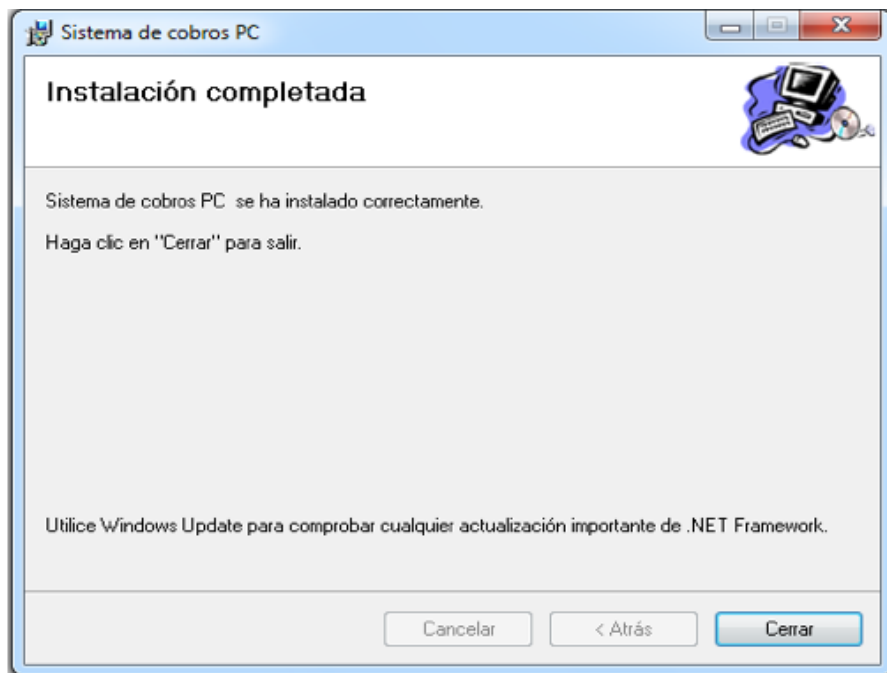
NOTA: Pantalla confirmar instalación

En la siguiente ventana se muestra el proceso de instalación de los componentes que contiene el sistema



Nota: Pantalla proceso instalación

Finalmente se muestra la siguiente ventana donde indica que la Instalación a finalizado correctamente , en breve damos clic a la opción CERRAR



NOTA: Pantalla instalación completada

Bibliografía

- Aguirre Ormaechea, J., Fernandez Maestre, A., Escamilla López, J., Díaz Faes Rodríguez, C., Rodriguez Rodriguez, R., Martín Ruano, F. Ruíz Rodriguez, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid, España: Grupo Cultural S.A.
- Aguilar, D. (2014). Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo , 2013 - año 2014 . (Trabajo de Pregrado). Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/184/1/TL_RomeroGonzalesClever_AguilarMelendezElmer.pdf
- Armada, E. Santos, C. Del Toro, J. (2005). Control Interno – Programa de Preparación Económica para Cuadros. Recuperado de :
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Bados (2014). Diseño de un modelo de Control interno Administrativo coso para la Municipalidad de San Pedro de Copán, Departamento de Copán. Honduras – año 2014. (Trabajo de Pregrado). Recuperado de :
<https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/6565/T-MSc00167.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Becerra. (2016). En su tesis. Implementación de un Sistema de Control Interno y Pago de Agua Potable. Chépèn - año 2016. (Trabajo Pregrado). Recuperado de :
<https://es.slideshare.net/juanekito123456/implementacion-de-control-de-pago-de-agua>
- Bernstein,L. (1999). Análisis de Estados Financieros. Teoría. Aplicación e Interpretación. (3ra.ed): México: Mc Graw Hill
- Congreso de la República del Perú. (13 de mayo de 2016)
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República [Ley 27785].
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno y fraudes análisis del informe COSO I,II y III con base a los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Bogotá: ECOE ediciones.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis del informe COSO I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- El Sistema Nacional de Presupuesto. (02 de Julio de 2011). Presupuesto Público. Recuperado de :
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf
- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones* (Primera ed.). Lima, Perú: IICO- Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Flores (2015). La integración logística y la Gestión Financiera de la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato . Ecuador - año 2015 (Trabajo pregrado) . Recuperado de :
www.repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22964/1/T3424M.pdf
- Gonzáles. (2017). Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de Epsel S.A . Chiclayo - año 2015. (Trabajo Pregrado). Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesus_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf
- Lady Guzmán. (2014). Importancia y evaluación de la información financiera. Recuperado de :
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ladi/guzman_m_l/capitulo2.pdf
- Mantilla, B.(2013) . Auditoría de Control Interno. 3ra ed. Colombia: Ecoe Ediciones
- Moreno, C. (2014). Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Proavec de la ciudad de Latacunga año 2012. *Tesis pregrado*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Morales & Barrera. (2014). Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú . Recuperado de:
https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/02/27/serie_gerencia_desarrollo_35_modelo_gestion_innovacion_gobiernos_locales_peru.pdf
- Mora,V. (2007). *Manual de Análisis Financiero*. (23 de Abril de 2003) .Tema Ratios Financieros.
- Marco Conceptual Del Control Interno. (22 de Agosto 2014) El Control Interno en el Sector Público. Recuperado de : http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Mayorga (2012) . En sus Tesis : Sistema de gestión utilizando software libre para cobros y registros de usuarios de la Junta de Aguas Chacón Sevilla - año 2012 (Trabajo Pregrado) . Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2357>

Normas de Control Interno para las Entidades , Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos . (10 de Agosto 2014) ACUERDO-039-CG-5-Normas-de-Control. Recuperado de : <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/ACUERDO-039-CG-5-Normas-de-Control-Interno.pdf>

Palacios.(2017). En su tesis. Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa "Ademisa S.A.C" - año 2017. (Trabajo Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINSAS.A.C.2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñañez, O. (2017). Caracterización del control interno de las municipalidades del Perú: Caso de la Municipalidad Provincial de Yauyos - Lima - año 2017 . (Trabajo de Pregrado). Recuperado de : http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1855/CONTROL_INTERNO_COMPONENTES_DE_CONTROL_INTERNO_NANEZ_RODRIGUEZ_OLIVIA_EBANGELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, C. (2017). Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú : Caso empresa municipal de agua potable y alcantarillado de coronel portillo S.A Chimbote - año 2017. (Trabajo de Pregrado). Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2429/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_Y_FINANCIERA_RAMIREZ_PAUCAR_CLARA_ELENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista de Contabilidad y Dirección (18 de Agosto 2005). Avances en la Investigación de ratios financieros . La Dinámica de los ratio. Recuperado de : http://www.accid.org/revista/documents/analisis_castellano_121-146.pdf

- Universidad Peruana Unión. (28 de octubre de 2014). El Control interno basado en el modelo COSO . Recuperado de:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/.../COSO-Sesion1.pdf>
- Pérez, P. (2007) Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 10 de abril de 2011. Recuperado de :
http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pomalca, 2012 - año 2013 (Trabajo Pregrado). Recuperado de :
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/261/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf
- Sánchez, J.(2013).Indicadores de Gestión Empresarial. Estados Unidos de América : Palibrio LLC
- Zarpan. (2013). En su tesis. Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para Detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2012 - año 2013 (Trabajo Pregrado). Recuperado de :
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/261/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

ANEXOS

Anexo:

SOLICITA: Información para el desarrollo de Proyecto de Investigación titulado Control Interno en el área de cobranza y su consecuencia en la gestión económica de la municipalidad del centro poblado San Martín De Porres distrito de San José Provincia de Pacasmayo año 2017.



SEÑOR: CESAR AUGUSTO CHAVEZ PAZ

Alcalde de la Municipalidad Distrital de San José

KEVIN ESTIWAR, GOICOCHEA LARA
identificada con DNI. N° 75464963 Centro
poblado San Martín De Porres –cruce San
José pido ante Usted con el debido, respeto,
me presento y digo:

Que, por motivos de desarrollar mi tesis, solicito la siguiente información:

- Estado de Situación Financiera
 - Balance General
 - Estado de Resultados
- Todo con respecto al año 2016-2017

Por lo que agradezco de antemano, la atención que se le brinde a la presente solicitud.

Es justicia que espero alcanzar.

San José, 12 de Setiembre del 2018

.....
KEVIN ESTIWAR GOICOCHEA LARA
DNI. N° 19245272

Anexo:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PREVIA Y ACEPTACIÓN DE LA EMISIÓN DE INFORMACIÓN

Sr: Cèsar Augusto Chávez Paz
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÈ

YO CÈSAR AUGUSTO CHÀVEZ PAZ, Identificado con DNI. N° 41661712, Acepto expresamente sea puesta la disposición de la pertinente información previa requerida a favor del Alumno Kevin Estiwar Goicochea Lara, Estudiante de la Universidad César Vallejo. Identificado con DNI. N° 75464963 , sobre cualquier actividad, documentación contable confidencial para el desarrollo de Tesis Titulada : "CONTROL INTERNO EN EL ÀREA DE COBRANZAS Y SU CONSECUENCIA EN LA GESTIÓN ECONÓMICA DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES , DISTRITO DE SAN JOSÈ , PROVINCIA DE PACASMAYO – AÑO 2017". De este modo, si procede, mi aceptación expresa para que el citado alumno obtenga la información necesaria para el Desarrollo de su Investigación.

Asimismo, considero imprescindible que la información previa que se le facilite resulte suficientemente detallada.

Por lo que Agradezco de antemano la colaboración de la Municipalidad Distrital de San José.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JOSÈ
César Chávez Paz
CÈSAR CHÀVEZ PAZ
ALCALDE

14 DE SETIEMBRE 2018

.....
CÈSAR AUGUSTO CHÀVEZ PAZ

DNI. N°: 41661712

Anexo : Documentación de los usuarios del Servicio de Agua Potable por Sectores



Nota: La información de los usuarios del servicio de Agua Potable se encuentra archivada en los folders según los sectores correspondientes.

Anexo : Sistema de Registro que utiliza el área de cobranzas para los pagos de los usuarios del Centro Poblado San Martín de Porres

The image shows a computer monitor displaying an Excel spreadsheet. The spreadsheet is titled "SERVICIO DE AGUA POTABLE 2018" and contains a list of users. The columns include: N° (number), APELLIDOS Y NOMBRES (last names and first names), POZO (well), DNI (national ID), DIRECCION (address), N° (number), M (month), LT (line type), SECTOR (sector), ESTADO (status), FECH. INST. (installation date), FECH. REC. (receipt date), TARRIFA (tariff), and FECHA (date). The data is organized into rows, with some rows highlighted in yellow and others in red. The spreadsheet is open in Microsoft Excel, and the title bar indicates it is a report for the year 2016.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	POZO	DNI	DIRECCION	N°	M	LT	SECTOR	ESTADO	FECH. INST.	FECH. REC.	TARRIFA	FECHA
N° 1	ABANTO ALBARRAN, Santos			CA. ALFONSO UGARTE		65	3	JAGUEY	ACTIVADO				
N° 2	ABANTO ARRELUCEA, Jose Luis			CA. SOCRATES	# 100-22			TRES POSTES	ACTIVADO				
N° 3	ABANTO ARRELUCEA, Martha			CA. CHICLAYO	# 404			CHICLAYO	CORTADO	21/07/2014		DOMESTICA	24-mar-18
N° 4	ABANTO AZABACHE, Manuel Gabriel			CA. SAN PEDRO				PUENTE OLIVARES	CORTADO			DOMESTICA	20-ago-18
N° 5	ABANTO BECERRA, Erlin Sharon		43734654	CA. HUABAZ	# 180	1		PUENTE OLIVARES	CORTADO	24/01/2017		DOMESTICA	10-ago-18
N° 6	ABANTO BECERRA, Nancy			AV. PANAMERICANA	# 397	147	25-B	PANAMERICANA	ACTIVADO	30/01/2017		DOMESTICA	9-ago-18
N° 7	ABANTO CERNA, Juan			CA. TRUJILLO	# 428			TRUJILLO	ACTIVADO			DOMESTICA	20-ago-18
N° 8	ABANTO CHAVEZ, Santos	10.00		AV. PANAMERICANA	# 780			PANAMERICANA	ACTIVADO	24/02/2018		DOMESTICA	20-ago-18
N° 9	ABANTO CORDOVA, Marco Antonio			CA. CHINCHAYLUIO	41-A	8		CHINCHAYLUIO	ACTIVADO	15/11/2018		DOMESTICA	02-Abr-18
N° 10	ABANTO CORDOVA, Maria Clara			CA. CHINCHAYLUIO	41-A	8		CHINCHAYLUIO	SIN SERVICIO	24/04/2015		DOMESTICA	20-ago-18
N° 11	ABANTO DE LA CRUZ, Alex Javier			CA. SIMON BOLIVAR	103	20		BOLIVAR	SIN INSTALACION			DOMESTICA	20-ago-18
N° 12	ABANTO JARA, Jose Valentin			CA. ATAHUALPA	# 199			JAGUEY	ACTIVADO			DOMESTICA	18-Feb-18
N° 13	ABANTO LEZAMA, Anibal			AV. PANAMERICANA	# 793			PANAMERICANA	ACTIVADO			DOMESTICA	02-mar-18
N° 14	ABANTO LEZAMA, Marina			AV. PANAMERICANA	5/N			PANAMERICANA	ACTIVADO			DOMESTICA	21-mar-18
N° 15	ABANTO LEZAMA, Segundo Maximiliano			CA. TRUJILLO	# 434			TRUJILLO	ACTIVADO			DOMESTICA	20-mar-18
N° 16	ABANTO MACHUCA, Antonia			CA. ATAHUALPA	# 381			JAGUEY	CORTADO			DOMESTICA	10-ago-18
N° 17	ABANTO MACHUCA, Maria Eteivina		19262262	CA. PACANCA	# 174	57		PUENTE OLIVARES	ACTIVADO	28/02/2018		DOMESTICA	08-ago-18
N° 18	ABANTO MACHUCA, Maria Teresa	20.00		AV. PANAMERICANA	# 764			PANAMERICANA	ACTIVADO			DOMESTICA	23-mar-18
N° 19	ABANTO MENDOZA, Artemio			AV. PANAMERICANA	# 568			PANAMERICANA	ACTIVADO			DOMESTICA	20-ago-18
N° 20	ABANTO MENDOZA, Segundo			CA. TRUJILLO	5/N			TRUJILLO	ACTIVADO			DOMESTICA	24-mar-18
N° 21	ABANTO MESTANZA, Alexander			CA. SAN PEDRO	180			PUENTE OLIVARES	ACTIVADO			DOMESTICA	12-mar-18
N° 22	ABANTO PADILLA, Reynaldo			CA. MIGUEL GRAU	# 449			JAGUEY	ACTIVADO			DOMESTICA	28-ago-18
N° 23	ABANTO PAREDES, Jorge Adalberto	10.00	45980793	CA. TEMBLADERA	5/N			BANDERA BLANCA	ACTIVADO	23/10/2013		DOMESTICA	28-ago-18
N° 24	ABANTO PAREDES, Santos Miguel			CA. FERNANDO DE LUQUE	# 173	27		BANDERA BLANCA	ACTIVADO	24/11/2014		DOMESTICA	18-ago-18
N° 25	ABANTO PAREDES, Victor			AV. PANAMERICANA	# 630			PANAMERICANA	ACTIVADO			DOMESTICA	20-mar-18
N° 26	ABANTO QUISPE, Jose Santos			CA. TUPAC AMARU	# 317			JAGUEY	ACTIVADO	24/10/2018		DOMESTICA	20-mar-18

Nota: Sistema de Registro que utiliza el área de cobranzas para los pagos de los usuarios del Centro Poblado San Martín de Porres

Anexo: Recibo que emite el Municipio por el Servicio de Agua Potable

MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO
“SAN MARTÍN DE PORRES” S/. 40.00 N° **029118**

Calle: Puno S/N - Plaza de Armas
 DISTRITO SAN SOSÉ - PROV. DE PACASMAYO
 R.U.C. 20226960172

**RECIBO DE INGRESOS
 SERVICIO DE AGUA POTABLE**

USUARIO	Coicochea Torres Santos	Código		
Dirección	Ca. Tumbillo. #274	Fecha	05	12
			17	
	Servicio de agua potable	MES	AÑO	TOTAL
		Sept	2017	20.00
		Oct	2017	20.00

20215038

Son: _____ **Soles**

_____ Hecho por V° B° Recibí Conforme

Nota: Se emite un recibo como comprobante de pago ,por parte de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres cuándo los usuarios realizan el pago del servicio de Agua Potable.

Anexo: Aviso de Corte del Servicio de Agua Potable



**MUNICIPALIDAD DEL C.P.
"SAN MARTIN DE PORRES"
SERVICIO DE AGUA POTABLE**

AVISO DE PAGO DE AGUA POTABLE

Nombre: ARISTA ALCALDE, Jose Jaime

Dirección: CA. SALAZAR BONDI Mz. 105 Lt. 18

Sector: **BOLIVAR**

Fecha de Pago hasta: **16/07/2017**

Fecha de corte: **17/07/2017**

Mes(es) que adeuda: MAYO - JUNIO

**EVITE EL CORTE Y GASTOS DE
REINSTALACION**

San Martin de_Porres, 13 de Julio del 2017

Nota: Se notifica a los Usuarios del Servicio de Agua Potable del Centro Poblado San Martín , atreves de un aviso de pago.

Anexo: Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres



ENTREVISTA

Nombre del Entrevistado:.....

Cargo:.....

Nombre del Entrevistador:.....

Fecha de la Entrevista: / /

INSTRUCCIONES: Esta entrevista se realiza con la finalidad de recolectar información “ Control interno en el área de cobranzas y su consecuencia en la gestión económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Provincia de Pacasmayo, Distrito de San José, año 2017. Para proceder al análisis respectivo, así mismo presentar una propuesta de mejora.

Preguntas:

1. ¿Conoce usted qué es Control Interno?

2. ¿Cuentan con un sistema computarizado adecuado para efectuar las cobranzas ?

3. ¿Los Trabajadores del área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , se encuentran capacitados?

4. ¿El personal que labora en el área conoce los procedimientos para ejecutar una cobranza?

5. ¿Usted conoce el número de políticas de cobranzas que existen en la municipalidad?

6. ¿Conoce usted el número de cobranzas que han sido efectuadas durante el período 2017?

7. ¿Conoce usted el total de usuarios morosos del período 2017?

8. ¿Conoce usted el número de usuarios incobrables del periodo 2017?

9. ¿Se emite algún comprobante que certifique el pago del servicio de Agua Potable?

10. ¿ Que porcentaje el nivel de morosidad que incide en la gestión económica de la municipalidad del centro poblado San Martin de Porres?

11. ¿Se le notifica al usuario antes de realizar el corte del servicio de agua?

GRACIAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ECONÓMICA EN LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES, PROVINCIA DE PACASMAYO, DISTRITO DE SAN JOSÉ, AÑO 2017.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: *Sara Isabel Cabanillas Nario*


GRADO ACADÉMICO: *Magister*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS	Ambiente de control	Retiene al personal de confianza comprometido con la responsabilidad del control interno	¿Conoce usted qué es Control Interno?								
			¿Cuentan con un sistema computarizado adecuado para efectuar las cobranzas?								
			¿Los Trabajadores del área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, se encuentran capacitados?								
			¿El personal que labora en el área conoce los procedimientos para ejecutar una cobranza?								
		Se implementa a través de políticas y procedimientos.	¿Usted conoce el número de políticas de cobranzas que existen en la municipalidad?								

Actividades de control	Se implementa a través de políticas y procedimientos .	¿Conoce usted el número de cobranzas que han sido efectuadas durante el período 2017?										
		¿Conoce usted el total de usuarios morosos del período 2017?										
	Se implementa a través de políticas y procedimientos .	¿Conoce usted el número de usuarios incobrables del periodo 2017?										
Evaluación de Riesgos	Identifica y analiza los riesgos	¿Se emite algún comprobante que certifique el pago del servicio de Agua Potable?										
	Identifica y analiza los riesgos	¿La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, evalúa constantemente la aplicación de los recursos?										
	Identifica y analiza los riesgos	¿ La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, realiza informes de las observaciones del mal uso de los recursos?										

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN: 11 / 06 / 2018



FIRMA DEL EVALUADO

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: CONTROL INTERNO EN EL ÀREA DE COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA GESTIÒN ECONÒMICA DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN MARTÍN DE PORRES, PROVINCIA DE PACASMAYO, DISTRITO DE SAN JOSÈ, AÑO 2017.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Ricardo C. Bobadilla Chavez

GRADO ACADÉMICO: Magister

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CONTROL INTERNO EN EL ÀREA DE COBRANZAS	Ambiente de control	Retiene al personal de confianza comprometido con la responsabilidad del control interno	¿Conoce usted qué es Control Interno?								
			¿ Cuentan con un sistema computarizado adecuado para efectuar las cobranzas?								
			¿Los Trabajadores del área de cobranzas de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres , se encuentran capacitados?								
			¿El personal que labora en el área conoce los procedimientos para ejecutar una cobranza?								
		Se implementa a través de políticas y procedimientos .	¿Usted conoce el número de políticas de cobranzas que existen en la municipalidad?								

Actividades de control	Se implementa a través de políticas y procedimientos .	¿Conoce usted el número de cobranzas que han sido efectuadas durante el período 2017?										
		¿Conoce usted el total de usuarios morosos del período 2017?										
	Se implementa a través de políticas y procedimientos .	¿Conoce usted el número de usuarios incobrables del periodo 2017?										
Evaluación de Riesgos	Identifica y analiza los riesgos	¿Se emite algún comprobante que certifique el pago del servicio de Agua Potable?										
	Identifica y analiza los riesgos	¿La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, evalúa constantemente la aplicación de los recursos?										
	Identifica y analiza los riesgos	¿ La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, realiza informes de las observaciones del mal uso de los recursos?										

OBSERVACIONES:

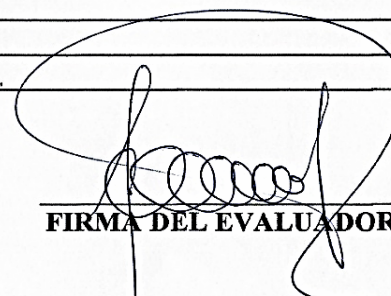
FECHA DE REVISIÓN: 11 / 6 / 2018


 FIRMA DEL EVALUADOR

Actividades de control	Se implementa a través de políticas y procedimientos .	¿Conoce usted el número de cobranzas que han sido efectuadas durante el período 2017?											
		¿Conoce usted el total de usuarios morosos del período 2017?											
	Se implementa a través de políticas y procedimientos .	¿Conoce usted el número de usuarios incobrables del periodo 2017?											
Evaluación de Riesgos	Identifica y analiza los riesgos	¿Se emite algún comprobante que certifique el pago del servicio de Agua Potable?											
	Identifica y analiza los riesgos	¿La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, evalúa constantemente la aplicación de los recursos?											
	Identifica y analiza los riesgos	¿ La Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, realiza informes de las observaciones del mal uso de los recursos?											

OBSERVACIONES:

FECHA DE REVISIÓN: 11/10/18



FIRMA DEL EVALUADOR