



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepciones de los Colaboradores con respecto a la
Gestión de los Bienes Muebles Patrimoniales – SUNAT**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Henry Héctor Díaz Uribe

ASESOR:

Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2017

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Presidente

Mgtr. Roberto Santiago Bellido García

Secretario

Mgtr. Freddy Ochoa Tataje

Vocal

Dedicatoria

A mi admirable familia madre, padre y hermana, son ellos mi motivo de querer ser una mejor persona cada día y responsables de todo lo bueno que aprendí.

A la mujer que cambio mi vida, Mayra, con ella a mi lado siento que nada es imposible, me inspira, aconseja y apoya siempre.

Son la razón de mis logros, estuvieron siempre en cada aventura que decidí emprender, no saben cuánto me ayudaron, los valoro y quiero, incondicionalmente y sin medida. Siempre estaré ahí para ustedes porque los amo.

A las personas que sabiéndolo o no aportaron experiencias en el camino de mi vida, a ellos muchas gracias.

Agradecimiento

Esta tesis es el producto de la suma de esfuerzos, anhelos, conocimientos, experiencias y enseñanzas de las personas que de una u otra manera, directa o indirectamente colaboraron, apoyaron y me alentaron; a todas ellas mi profundo agradecimiento.

Permítanme expresar mi especial reconocimiento a las siguientes personas:

A mis padres, hermana, novia, entorno familiar; amigos y compañeros de trabajo quienes en todo momento me brindaron su fraternal e incondicional respaldo.

A los catedráticos, maestros y asesores por sus valiosos aportes y enseñanzas, a mis compañeros de aula; así como a la Universidad Cesar Vallejo, por ser el medio que me ha permitido ampliar y expresar mis conocimientos, en beneficio propio y por ende de la institución donde laboro.

A todos ellos mi sincera e infinita gratitud; siempre los tendré presente.

El Autor

Declaración de autoría

Yo, **Henry Héctor Díaz Uribe**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “**Percepciones de los Colaboradores con respecto a la Gestión de los Bienes Muebles Patrimoniales – SUNAT**”, presentada, en 158 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de enero de 2017

Henry Héctor Díaz Uribe

DNI N° 10477413

Presentación

Señores:

Honorables miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Percepciones de los Colaboradores con respecto a la Gestión de los Bienes Muebles Patrimoniales – Sunat”, con el propósito de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, la misma que refleja el esfuerzo y dedicación puesto de manifiesto en el transcurso de la investigación y que por su propia naturaleza constituyó un reto a superar, teniendo en consideración el carácter y esencia que se presentan en este tipo de investigaciones por su desarrollo y calidad científica.

El presente trabajo de investigación se ha realizado desde un enfoque cualitativo buscando comprender por qué suceden los hechos, y a partir de ese punto proponer alternativas de solución al problema identificado; que en el presente caso abarca a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat, asimismo, coadyuvar a resolver problemas similares en otras entidades públicas o privadas, entendiendo que todos los colaboradores involucrados y los directivos en general deben buscar la eficiente gestión pública de la entidad, asegurando el uso eficaz y eficiente de los recursos asignados, que son de todos los peruanos.

Habiendo logrado conocer, analizar y comprender el sentir de los colaboradores, se han propuesto alternativas de solución a la problemática existente, por lo que se considera haber cumplido con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”; en tal sentido presento y someto a vuestra consideración la aprobación de la presente Tesis.

Henry Héctor Díaz Uribe

Índice de Contenidos

	Página
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice de Contenidos	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	18
1.2 Marco teórico referencial	23
1.3 Marco espacial	40
1.4 Marco temporal	41
1.5 Contextualización: histórica, política, cultural, social supuestos teóricos.	41
II. Problema de Investigación	44
2.1 Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras.	45
2.2 Formulación del problema de investigación	46
2.3 Justificación	47
2.4 Relevancia	47
2.5 Contribución	48
2.6 Objetivos	49
2.7 Hipótesis (supuestos categóricos)	49
III. Marco Metodológico	51
3.1 Metodología	52
3.2 Escenario de estudio	57
3.3 Caracterización de sujetos	57

3.4 Trayectoria metodológica	60
3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	63
3.6 Tratamiento de la información	65
3.7 Mapeamiento	67
3.8 Rigor científico	70
IV. Resultados	72
4.1 Descripción de resultados	73
V. Discusión	104
VI. Conclusiones	119
VII. Recomendaciones	122
VIII. Referencias bibliográficas	125
IX. Anexos	129
Anexo 1: Matriz de Consistencias	130
Anexo 2: Instrumento: Entrevista a Profundidad	135
Anexo 3: Artículo Científico	146

Lista de Tablas**Página**

Tabla 1 Resultado categorías y sub categorías por referencias y cantidad de personas de las entrevistas de investigación	74
--	----

Lista de Figuras

	Página
Figura 1 Mapa de la sede central SUNAT	69
Figura 2 Dirección de la sede central y detalle de informantes claves	69
Figura 3 Foto de la sede central SUNAT	69
Figura 4 Mapa de proyecto - Categoría gestión de bienes	76
Figura 5 Mapa de proyecto - Categoría inventario	87
Figura 6 Mapa de Proyecto - Categoría normatividad de la gestión de bienes	92
Figura 7 Mapa de Proyecto - Categoría sistemas de administración de la información	100

Resumen

El trabajo de investigación que se ha desarrollado, se inicia con la identificación de una problemática dentro de la institución relacionada a la gestión de bienes muebles patrimoniales, a partir de la propia experiencia en el desarrollo de las actividades en la entidad se pudo inferir que dicha gestión de bienes no es la más adecuada.

Es así que se reconocieron cuatro áreas involucrados en la gestión de bienes, cuyos colaboradores laboran en las áreas de la División de Contabilidad Financiera, La División de Gestión Patrimonial, la Comisión de Inventario y los Usuarios que tienen asignados bienes muebles patrimoniales. Posteriormente de esos actores involucrados se seleccionaron a cinco personas, que serían los informantes revelarían información clave en la presente investigación.

El enfoque metodológico de la presente investigación es la Cualitativa y para el desarrollo de su proceso se empleó la fenomenología hermenéutica por lo que los objetivos son conocer, analizar y comprender las percepciones de los colaboradores con respecto a la gestión de los bienes muebles patrimoniales en la Sunat.

Con el enfoque Cualitativo se pretendió buscar y conocer el fenómeno estudiado desde la particular realidad vivida por los participantes claves, lo cual permitió comprender dicha realidad desde todas sus partes.

La técnica de recolección de datos usada fue la entrevista a profundidad semiestructurada, para después efectuar el análisis de la información obtenida.

Los resultados que emergieron de dicho análisis fue que la gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat no se efectúa de la manera más adecuada. Las aristas de dicha gestión que emergieron fueron la ineficaz gestión; la normatividad que no se cumplía y no era conocida en muchos aspectos; y los sistemas informáticos que se utilizaban eran demasiados y no estaban integrados. Todo ello no permite una oportuna, correcta y eficaz gestión de los bienes muebles patrimoniales en la Sunat.

Finalmente se puede afirmar que es necesario establecer las actividades que permitan replantear el sistema integral de gestión de bienes muebles patrimoniales, lo cual solo podrá llevarse a cabo con el esfuerzo y la participación activa de todos los involucrados, y que la alta dirección esté convencida que es necesario un cambio que permita una implementación progresiva de un nuevo sistema integral de gestión de los bienes patrimoniales de la Sunat, lo que a su vez mejorará la gestión institucional cumpliendo de esta manera su misión y visión.

Palabras claves: Gestión, Sistemas informáticos, Normatividad, Coordinación, Comunicación, Bienes Faltantes, Bienes Sobrantes.

Abstract

The research work that has been carried out begins with the identification of a problem within the institution related to the management of movable assets, based on its own experience in the development of the activities in the entity, it could be inferred that this management of assets is not the most appropriate.

Thus, four areas involved in asset management were recognized, whose collaborators work in the areas of the Financial Accounting Division, the Asset Management Division, the Inventory Commission, and the users that have assets assigned to them. Subsequently, five people were selected who would be key informants in the present investigation.

The methodological approach of the present investigation is the Qualitative one and for the development of its process the hermenéutic phenomenology was used so that the objectives are to know, to analyze and to understand the perceptions of the collaborators with respect to the management of the movable assets patrimoniales in the Sunat.

With the Qualitative approach, the aim was to search for and learn about the phenomenon studied from the particular reality lived by the key participants, which allowed to understand this reality from all its parts.

The technique of data collection used was the semi-structured depth interview, and then the analysis of the information obtained.

The results that emerged from this analysis were that the management of movable assets in the Sunat is not carried out in the most appropriate way. The edges of that management that emerged were ineffective management, regulations that were not met and was not known in many respects, the computer systems that were used were too many and were not integrated. All this does not allow a timely, correct and efficient management of the assets assets in the Sunat.

Finally, it is possible to affirm that it is necessary to establish the activities that allow to rethink the integral system of management of movable assets patrimoniales, which can only be carried out with the effort and the active participation of all the involved ones, and that the senior management is convinced that It is necessary a change that allows a progressive implementation of a new integral system of management of the patrimonial assets of the Sunat, which in turn will improve the institutional management fulfilling its mission and vision.

Keywords: Management, Computer systems, Normativity, Coordination, Communication, Missing Assets, Remaining Assets.

I. Introducción

En esta sección se plasma un contexto inicial del entorno del fenómeno, el problema identificado y las investigaciones que existen sobre el tema.

CONTEXTO

Las entidades públicas como la Sunat, están comprometidas y tienen el desafío a su vez de cumplir con los lineamientos y obligaciones que establece el ordenamiento jurídico sobre la Gestión de los Bienes Estatales. El desafío consiste en que cada entidad que la conforma realice una gestión eficiente, generadora de valor agregado, a la par de cumplir con el fin supremo del Estado que es el de brindar el bienestar común.

Todas las entidades públicas son propietarias de bienes estatales, en el caso de la Sunat sus bienes se encuentran en todo el territorio nacional, los cuales son usados para su desarrollo operativo.

La actual Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, se funda en el año 2002 con la promulgación del Decreto Supremo N° 061-2002-PCM donde se establece la fusión de dos entidades públicas que eran la Superintendencia Nacional de Aduanas (ADUANAS) y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), este proceso significó entre muchos aspectos la consolidación de los bienes muebles patrimoniales de ambas entidades, labor importante de aprendizaje, planificación e implementación que tuvo que darse en el plazos establecidos en la norma antes mencionada, lo cual originó en ciertos casos una pérdida del control físico y contable de los bienes muebles patrimoniales de la nueva Sunat que con el tiempo y hasta la fecha se continua en proceso de regularización.

En el caso de la Sunat se han podido identificar cuatro actores principales que intervienen en la gestión de los Bienes Estatales, los cuales son:

Primero, desde la parte administrativa, la División de Gestión Patrimonial, la cual según el reglamento de Organización y Funciones (ROF) es la encargada de planificar y coordinar las actividades relacionadas con su registro, control y administración física.

Segundo, desde la parte financiera, se encuentra la División de Contabilidad Financiera, que de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones es la encargada de formular y presentar los Estados Financieros e información contable requerida de la entidad

conforme la normatividad vigente, en ese sentido con respecto a los bienes muebles patrimoniales se encarga del registro y seguimiento de la vida útil contable de dichos bienes. Por el área contable se identifican todos los ingresos de bienes independientemente de su modalidad (compras, donaciones, afectaciones, etc.).

Tercero, la Comisión de Inventario, que es autónoma a las áreas mencionadas anteriormente y que una vez al año se conforma para efectuar la verificación física de todos los bienes patrimoniales de la entidad, presentando un informe final, en el cual se encuentra el resultado del proceso de la toma de inventario así como la conciliación de bienes con la información contenida en las áreas de la División de Gestión Patrimonial y la División de Contabilidad Financiera.

Cuarto, están los colaboradores (usuario de bienes) a los cuales se les asignan los bienes muebles patrimoniales de la institución para su uso adecuado en el desarrollo de sus funciones.

Es preciso indicar que la División de Gestión Patrimonial y la División de Contabilidad Financiera han venido usando por muchos años sistemas administrativos diferentes, lo cual complica las labores de conciliación de información ya que los registros efectuados no contienen datos que integren ambos sistemas, asimismo la normatividad establecida para ambas áreas no se encuentran concordadas entre ellas.

La Comisión de Inventario en los últimos años ha venido reportando diferencias considerables en cuanto a la información contenida en ambas áreas, así como la existencia de bienes faltantes y sobrantes que aún no se terminan de regularizar.

Los colaboradores que usan los bienes de la entidad desconocen en su mayoría la normatividad vigente para su adecuada conservación y uso, así como los deberes y derechos que tienen por ser usuarios de dichos bienes.

Existen casos evidenciados en los cuales se ha podido determinar la pérdida, robo, mal uso y/o sustracción de los bienes muebles patrimoniales de la institución, lo cual lleva a determinar que es necesario efectuar una investigación de esta índole que contribuya a minimizar los efectos descritos anteriormente.

Los directivos encargados de las áreas involucradas en la gestión de bienes muebles patrimoniales, por razones muchas veces políticas son removidos

constantemente de sus puestos lo que no permite concluir con la planificación a largo plazo que se haya establecido oportunamente, impactando negativamente en la eficiente gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

1.1 Antecedentes

Estudios relacionados

Se ha efectuado la búsqueda de información vinculada a la presente investigación cuyo tema es “Percepciones de los Colaboradores con respecto a la Gestión de Bienes Muebles Patrimoniales en la Sunat”, con la finalidad de obtener como investigador un mayor alcance del tema y adquirir diversas experiencias que vayan enriqueciendo el conocimiento; encontrándose en los ámbitos internacional y nacional la siguiente información:

Internacional

México (Revista de Educación Superior – Martínez Cruz Ligia Anabell y Saldaña Rosas Alejandro José

En la revista académica se esbozan los resultados de una investigación científica con respecto a los procesos de gestión de los bienes muebles en una universidad pública. El trabajo hizo hincapié en las paradojas y contradicciones del entorno social de este proceso.

En el desarrollo de su trabajo consideró necesario establecer cuatro categorías de análisis sobre las cuales concluye lo siguiente:

Las “plaquitas” aludida en el sentido de las actividades de colocación de identificaciones en los bienes para su inventario; esta tarea aunque parece muy racional y objetiva está inmersa en un conjunto de subjetividades, intencionalidades e inclusive arbitrariedades debido a que el estado de ánimo de las personas que la realizan influye en su ejecución. Concluye manifestando que dicha labor no está directamente relacionada a una eficiente gestión de los bienes muebles.

Los bienes muebles sirven para que la institución segregue, señale, identifique, construya símbolos, es decir son transportes que aseguran relación desiguales de poder en la universidad.

La racionalidad simulada, se hizo evidente que en la universidad existe en paralelo una gestión de los bienes muebles de enfoque antiguo – no eficaz – basado en el carisma, el compadrazgo, el corporativismo, entre otros.

El ensamblaje burocrático, la universidad funciona como un sistema endeblemente acoplado, es decir debe establecer articulaciones entre actores muy diferentes, ya que conviven áreas modernas con otras arcaicas, con experiencias y lógicas de trabajo muy distantes.

Finalmente se dice que la universidad necesita mejorar su gestión haciéndola moderna para que se encuentre acorde con el cumplimiento de las necesidades y esperanzas de los estudiantes, los académicos y la sociedad en general.

Argentina (Tesis para el grado de maestría - Pérez Vaquer Mauro)

En referencia a la Gestión de Bienes Patrimoniales, la tesis para el grado de Magister Pérez (2011), señaló "... sostenemos que una adecuada gestión de los bienes de uso es importante en cualquier organización" (p.76), es así que concuerda con lo que también consideramos un factor importante en la Administración Pública moderna.

En la referida tesis (p. 137), se concluyó con algunos aportes importantes a tener en cuenta para una eficiente gestión de bienes patrimoniales, como puede ser, el tener información necesaria y oportuna, lo que coadyuvará en la realización eficaz de los procesos que existen dentro de la gestión de bienes como son entre otros: control de la ubicación física, las transferencias de bienes, mantenimientos, consumos, funcionarios responsables de su cuidado, seguros. Esta información necesaria y oportuna posibilitará una gestión de bienes eficiente evitando de esa manera comprar bienes existiendo otros del mismo tipo en estado ocioso en otro lugar físico, controlar los gastos que se originan por su uso, identificar responsabilidades individualizadas, tomar decisiones sobre el beneficio de si es necesario comprar o alquilar, entre otras situaciones. Todo esto bajo la competencia funcional de un órgano dentro de la institución que intervenga activamente en la planificación y configuración de un sistema que pueda identificar los datos mínimos que cada uno de los bienes patrimoniales debe

contener, lo cual debe permitir gestionarlos individual y colectivamente e interactuar con otros datos y objetos de información.

Lo antes descrito, direcciona de una manera clara y precisa de cuál es la importancia y los procesos que ayudan en la búsqueda de una eficiente gestión de bienes patrimoniales que toda institución debería adoptar de acuerdo a su propia realidad, como más adelante se desarrolla en este trabajo de investigación para el caso de la Sunat.

Argentina (Trabajo de investigación –M. Serres Gonzalo Martín)

El presente trabajo de investigación efectuado a través de un análisis de caso aborda el análisis de la gestión de bienes patrimoniales; en cuyas conclusiones manifestó:

“...., en mi opinión, y hablando en términos sistémicos se puede criticar la falta de integración de la información en una única base de datos del sector público nacional. Es que son conocidas las ventajas que la integración sistemática ha brindado en otros aspectos de la administración financiera del sector público nacional”. (M. Serres, 2013, p. 66).

Como se puede apreciar el autor le dio importancia al tema de sistematización e integración de la información; de la misma manera, como investigador se ha concluido que para el caso de la Sunat es un tema en el que todavía se tiene mucho camino por recorrer y que actualmente la falta de un sistema informático integrado dificulta la eficiente gestión de los bienes muebles patrimoniales de la institución.

Nacional

Tesis para el grado de maestría – Broncano Osorio Nélide Rosario

En el Perú existen también trabajos de investigación que concurren con la importancia de la gestión de bienes patrimoniales de las instituciones, así tenemos la tesis para el grado de maestría de Broncano (2015), que trató sobre los factores que limitan el saneamiento de bienes inmuebles, dichos bienes son parte de los bienes patrimoniales de toda institución pública como lo son los bienes muebles, el saneamiento es un proceso dentro de la gestión de bienes patrimoniales que coadyuva a su óptima gestión para asegurar la realidad con respecto a su situación física. En esta tesis se identifican algunos factores que deberían darse para una eficiente gestión de bienes patrimoniales, como son:

Debe existir un control interno dentro de la entidad que garantice una óptima gestión administrativa, es decir el cumplimiento de la normatividad vinculada a la gestión de bienes, el ente rector a nivel del estado es la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN).

Debe haber un programa de capacitación a nivel institucional de servidores y funcionarios acorde con las deficiencias y necesidades con respecto al tema de la gestión de bienes inmuebles del Estado.

Existencia de desidia en directivos para solucionar problemas vinculados a la gestión de bienes inmuebles de la entidad.

Por el lado de los colaboradores con cargo directivo existe poco conocimiento de la normatividad aplicable para el saneamiento de los bienes inmuebles del Estado.

La existencia de deficiente información en la Unidad de Control Patrimonial con respecto a la posesión o propiedad de sus terrenos.

Falta implementar software especializado en las dependencias de la entidad (p. 28-29).

Estos factores que podrían existir en muchas entidades que no manejan una adecuada gestión de sus bienes patrimoniales llevan en muchos casos a consecuencias negativas como por ejemplo: Una deficiente programación en las adquisición de bienes por lo cual se ejecutan gastos innecesarios, riesgo de invasión o usurpación de los terrenos de la entidad por parte de terceros, reflejar los estados financieros de la entidad con montos no razonables en cuanto al

rubro de bienes patrimoniales, lo cual distorsiona la situación financiera y económica de la entidad, colaboradores que realizan sus funciones desmotivados al no sentir el apoyo del personal directivo en la solución de los problemas que se plantean, entre otros.

Tesis para el grado de maestría – Escobar Nicho Rosa Elvira

Asimismo, se tiene el trabajo de investigación de ámbito nacional relacionado a la gestión de bienes patrimoniales, que en una de sus recomendaciones indicó:

“Las áreas de trabajo que guardan relación con la administración de los bienes patrimoniales, como es logística por las adquisiciones, almacén por el internamiento de los bienes y la Gerencia de Oficina de Control Patrimonial y Registro de Bienes Incautados, deben unir esfuerzos y realizar sus procesos operativos relacionados de tal manera que resulte una gestión eficiente y eficaz para el beneficio de la sociedad en general”.
(Escobar, 2015, p. 108).

El investigador concuerda con dicha afirmación, porque considera que todas las áreas de las instituciones públicas que se encuentren vinculadas con la gestión de bienes patrimoniales deben coordinar, interactuar e integrar en forma consensuada la emisión de normatividad vinculante, así como de establecer los procedimientos que aseguren la competente labor con respecto a la gestión de bienes patrimoniales.

En la Sunat, como se podrá apreciar en otros apartados del presente trabajo de investigación, se han identificado que las áreas y actores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales no coordinan ni trabajan en estrecha relación; lo cual imposibilita efectuar una mejor gestión de los bienes, impactando directamente en los resultados de la gestión institucional.

1.2 Marco teórico referencial

Sandoval (2002), consideró con;

mayor precisión que la información inicial permite al investigador un desarrollo social y cultural para acercarse eficazmente a su relación con la realidad que se encuentra bajo investigación, eludiendo de esta manera efectuar interrogantes fuera de contexto o con poco sentido, o formar oposición por el poco conocimiento de la realidad; lo que posteriormente lo llevará a tener más posibilidades de generar empatía para tener acceso a lo más profundo e íntimo de las vidas personales, objetivo de investigación. (p. 119).

Al respecto, se concuerda con lo expresado por Sandoval, por lo que podemos asegurar que la presente investigación inició mucho tiempo atrás, son aproximadamente seis años que el investigador labora en el área de la División de Contabilidad Financiera de la Sunat, que se encarga de ver el tema de la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución desde su aspecto financiero contable, asimismo compartiendo experiencias con los demás colaboradores vinculados en dicha labor, como son los que laboran en la División de Gestión Patrimonial y los colaboradores que son usuarios finales de los bienes que les son asignados para su uso. Durante los años 2014 y 2015 fui designado Presidente, de la Comisión de Inventario de bienes muebles patrimoniales de la Sunat a nivel nacional.

Para desempeñar las funciones asignadas en la División de Contabilidad Financiera y las realizadas dentro de la Comisión de Inventario, se ha interactuado con diferentes colaboradores de la institución, revisando y estudiando la literatura vinculada al tema de la gestión de bienes como: leyes, normas, procedimientos, informes de Comisiones de Inventario anteriores, participación en Talleres, Conferencias, etc.

Todo ello ha permitido que el investigador tenga una visión global de la situación de la gestión de Bienes Muebles Patrimoniales en la institución, así como establecer cierto grado de confianza con los diversos colaboradores

vinculados en la gestión de los mismos, aspectos importantes para el desarrollo del trabajo de investigación.

La elaboración del presente Marco Teórico Referencial está basado en la necesidad como investigador, de obtener un conocimiento integral del tema, es decir mediante la lectura de la información existente, normatividad y trabajos de investigación anteriores relacionados al tema, obteniendo un panorama completo de dicha realidad, así como un mejor posicionamiento desde tres aspectos muy importantes: 1) Epistemológico (conocimiento), 2) Ontológico (ser) y 3) Metodológico (procesos); los cuales, eventualmente permitirán perfilar adecuadamente los procesos que se realizarían, así como poder establecer conforme lo necesita la investigación una óptima relación con las personas y procesos vinculados al fenómeno.

Los conceptos y teorías que se encuentran relacionados con el tema de la investigación han sido ubicados en diferentes autores, obteniendo a través de ellos una perspectiva relacionada con el propósito de la presente investigación. Este marco teórico será usado como sustento del estudio y de los hallazgos que emerjan.

En razón de ello se han establecido las siguientes categorías conceptuales vinculadas al tema:

Gestión pública

Al respecto, Uvalle (2004) mencionó que

la gestión pública es un repertorio significativo y complicado de operación gubernamental, toda vez que sus resultados tienen impacto frontal en la vida social. Por ello los recursos y destrezas son esenciales para evidenciar la vinculación directa entre la calidad de las políticas públicas y la productividad de los sectores económicos y sociales que disponen la forma de vida de la sociedad moderna.

Al respecto, se considera necesario conocer la normatividad vigente en el Perú, relacionada con la gestión de bienes muebles patrimoniales, debido a que los informantes que actúan en el fenómeno bajo investigación usan dichas normas

en el desarrollo de sus funciones en búsqueda de una gestión eficiente, por lo que el estudio plasmará como entienden ellos las normas en experiencia dentro del trabajo, lo que impacta directamente en la gestión de los bienes. También servirá para de ser el caso, proponer cambios necesarios en dicha normatividad, así como la capacitación del personal para su correcta aplicación.

Normas de alcance nacional para todas las entidades públicas del estado:

Resolución N° 046-2015/SBN aprueba la Directiva 001-2015-SBN “Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles Estatales”

En el Perú existe la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN) como ente rector de la Gestión de Bienes Estatales - respecto de su gestión física -, el cual tiene como finalidad la eficiente gestión de los bienes del Estado, es así que conforme a su competencia funcional en el año 2015 emite la Resolución N° 046-2015/SBN de fecha 03 de julio del 2015 que aprueba la Directiva N° 001-2015/SBN “Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles Estatales”, la cual tiene como fin gestionar de forma eficaz los bienes muebles estatales.

Dicha Directiva tiene alcance a nivel nacional comprendiendo a las entidades públicas que forman el Sistema Nacional de Bienes Estatales, como son: el gobierno nacional, los gobiernos regionales, los gobiernos locales, las empresas estatales de derecho público y las entidades que tienen régimen legal propio para la gestión de los bienes de su propiedad.

En la referida directiva se presentan varios conceptos de los cuales sólo se muestran algunos, señalar además que se considera relevante su conocimiento y manejo por parte de todo colaborador que labora en las Unidades de Control Patrimonial de las entidades del Estado, así como de aquellos colaboradores que se encuentren vinculados al control físico y contable de los mencionados bienes.

Acta de Conciliación Patrimonio – Contable

Acta donde se consigna la comparación que se realiza entre los asientos contables y los asientos patrimoniales con los resultados del inventario físico de los bienes de la entidad.

Actos de Adquisición

Son aquellos que implican que las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienes Estatales, alcancen la propiedad de bienes a su favor.

Bienes

Bienes muebles estatales.

Bienes catalogables

Aquellos bienes que sin estar incluidos en el Catálogo Nacional de Bienes Muebles del Estado, son susceptibles de ser ingresados al mismo.

Bienes catalogados

Aquellos cuyo tipo de bien que los identifica se encuentran incluidos expresamente en el Catálogo Nacional de Bienes Muebles del Estado.

Bienes faltantes

Aquellos que figuran en el registro patrimonial de la entidad, pero no se encuentran físicamente en su posesión.

Bienes sobrantes

Aquellos bienes que, sin estar registrados en el patrimonio, se encuentran en posesión de la entidad, debido a que:

No se conocen a sus propietarios.

No cuentan con la documentación suficiente para su incorporación en el registro patrimonial.

No han sido reclamados por sus propietarios.

No se conoce su origen; o

Proviengan de entidades fusionadas, liquidadas o extinguidas, o hayan sido recibidos en mérito a convenios de cooperación.

Comisión de Inventario

Un colegiado designado por la Oficina General de Administración, para la toma de inventario físico de la entidad, conformado por un representante de la Oficina General de Administración, quien lo preside; un representante de la Oficina de Contabilidad y un representante de la Oficina de Abastecimiento.

Hurto

Causal de baja que implica la comisión del delito de hurto, esto es la sustracción del bien sin uso de violencia.

Pérdida

Causal de baja aplicable cuando el bien ha desaparecido físicamente de la entidad.

Reembolso

Causal de baja que se aplica cuando la reposición de bien no es posible, entregándose en su lugar dinero. El dinero a desembolsar debe corresponder al valor de adquisición o al valor comercial del bien.

Reposición

Causal de baja que se aplica cuando un bien es reemplazado por otro de iguales o mejores características o equivalente en valor comercial, debido a la garantía otorgada por el proveedor.

Robo

Causal de baja que implica la comisión del delito o robo, esto es la desposesión del bien empleando violencia.

Unidad de Control Patrimonial

Unidad orgánica responsable del control patrimonial o la que haga sus veces.

Las entidades que cuenten con varias dependencias, podrán designar en cada una de ellas a un servidor para cumplir la función de control permanente del uso adecuado de los bienes patrimoniales, quien coordinará directamente con la Unidad de Control Patrimonial a efectos de mantener actualizados los registros patrimoniales.

Siniestro

Causal de baja que importa el daño, pérdida o destrucción parcial o total del bien, a causa de un incendio o fenómeno de la naturaleza, lo cual deberá ser sustentado con la información de los daños ocasionados expedida por organismos competentes, cuando corresponda.

A continuación se detallan algunas disposiciones generales establecidas en la directiva como parte importante de la gestión de bienes muebles:

Asignación en uso de bienes al personal

La asignación en uso consiste en la entrega de bienes a los servidores de la entidad para el desempeño de sus labores. La Unidad de Control Patrimonial, previa comunicación de la oficina o dependencia, asignará los bienes al servidor quien suscribe por duplicado la Ficha de Asignación en uso de Bienes conforme al formato contenido en el Anexo N° 4, la misma que contendrá el código patrimonial, la denominación y el detalle técnico del bien asignado.

Uso adecuado de los bienes patrimoniales

Es deber de todo servidor, proteger y conservar los bienes del Estado, debiendo utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen dichos bienes para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

Cada servidor es responsable de la existencia física, permanencia y conservación de los bienes a su cargo, independientemente de su nivel jerárquico, por lo que deberá adoptar las medidas del caso para evitar pérdidas, sustracción o deterioro, que puedan acarrear responsabilidad.

Asimismo, en la directiva se dictan disposiciones específicas desarrolladas detalladamente con definiciones y procedimientos para asegurar la adecuada Gestión de los Bienes Muebles Patrimoniales, sobre:

Alta de Bienes.

Baja de Bienes.

Actos de Adquisición.

Actos de Administración.

Actos de Disposición.

Actos de Supervisión.

Actos de Registro.

También existen Disposiciones Complementarias que regulan sobre el Saneamiento de Bienes Faltantes y Sobrantes, así como el Saneamiento de Vehículos, estableciendo procedimientos y plazos.

Como se mencionó anteriormente la referida directiva es una herramienta primordial para todo colaborador relacionado directamente en la gestión de bienes muebles patrimoniales de toda entidad del Estado, ya que otorga las prerrogativas para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, asegurando de esta manera una eficiente gestión de los bienes muebles en el aspecto de su control físico.

Resolución Directoral N° 012-2016-EF.5101 aprueba la Directiva 005-2016-EF.5101 “Metodología para el reconocimiento, medición, registro y presentación de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo de las entidades gubernamentales”

La Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP) como ente rector del Sistema Nacional de Contabilidad – con respecto a la gestión financiera contable de los bienes muebles patrimoniales del estado -, conforme a su competencia funcional en el año 2016 emite la Resolución Directoral N° 012-2016-EF.5101 de fecha 28 de junio del 2016 que aprueba la Directiva N° 005-2016-EF.5101 “Metodología para el reconocimiento, medición, registro y presentación de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo de las entidades gubernamentales”, la cual tiene como objeto establecer los procedimientos para el reconocimiento, medición, registro y presentación de la información de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo (en adelante PPE), que permitan a los usuarios conocer la inversión realizada por la entidad, así como los cambios producidos en dicha inversión.

La presente directiva tiene alcance a nivel nacional comprendiendo a las siguientes entidades: Ministerios, organismos y entidades pertenecientes a los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial y otras entidades del Estado, Entidades Captadoras de Recursos Financieros, Instituciones Públicas Descentralizadas, Universidades Públicas, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Organismos Descentralizados Autónomos, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Sociedades de Beneficencia Pública, Organismos Públicos Descentralizados (OPDs) de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, Institutos Viales Provinciales, Mancomunidades Regionales y Municipales y otras Entidades

Públicas señaladas por dispositivo legal expreso con excepción de las Empresas del Estado.

La presente directiva contiene varias definiciones de las cuales se mencionan algunas de ellas; asimismo se debe precisar que se considera fundamental su conocimiento y manejo por parte de todo colaborador que labore en las Oficinas de Contabilidad de todas las entidades públicas para las que está dirigido directamente; y son también de vital entendimiento de aquellos colaboradores que están vinculados al control físico y contable de los mencionados bienes.

Activo

Es un recurso controlado por la entidad, como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro beneficios económicos o un potencial de servicio asociado con el activo.

Bienes No Depreciables

Son elementos cuyos montos no alcanzan el valor mínimo para ser considerados dentro de las cuentas del Activo Fijo. El valor para considerar un bien no depreciable es menor o igual a $\frac{1}{4}$ de la UIT.

Depreciación

Es la distribución sistemática del importe depreciable de un elemento de PPE a lo largo de su vida útil.

Deterioro del Valor

Es una pérdida en los beneficios económicos o potencial de servicios futuros de un elemento, adicional y por encima del reconocimiento sistemático de la pérdida de beneficios económicos o potencial de servicios futuros que se lleva a cabo a través de la depreciación. No rige para los elementos revaluados; ni para los bienes muebles, hasta que se emita una Directiva para su aplicación.

Importe o Valor en Libros

Es el importe por el que se reconoce un elemento, una vez deducida la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro.

Método de Depreciación

Las entidades públicas deberán utilizar el Método de Línea Recta. Para los casos en que se requiera utilizar otro método de depreciación, la entidad deberá coordinar previamente con la Dirección General de Contabilidad Pública - DGCP.

Valor Razonable

Es definido como el importe que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición.

Vida Útil

Es el periodo de tiempo por el cual se espera que el elemento sea utilizado por la entidad.

En la directiva descrita también se establecen políticas, procedimientos y responsabilidades para su aplicación.

Se listan algunas de los pronunciamientos establecidos en la directiva que se considera importante resaltar.

Las propiedades, planta y equipo son elementos tangibles que:

Posee una entidad para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros, o para propósitos administrativos; y se espera que sean utilizados durante más de un período contable (un año).

Las fuentes de información para estimar la vida útil son:

Pronunciamientos de la Oficina de Control Patrimonial, estimaciones de los técnicos pertinentes de la entidad o en su caso fuentes externas a ella (fabricante, perito tasador, etc.), así como información de fuente confiable, debidamente sustentada en estudios o investigaciones de entidades públicas o privadas pertinentes.

Elementos similares usados por la entidad u otras entidades.

Las entidades revisarán obligatoriamente la vida útil de los elementos de PPE en la oportunidad en que la Dirección General de Contabilidad Pública lo disponga; sin embargo, podrán revisar dicha vida útil en forma voluntaria antes de la oportunidad establecida. Cuando por resultado de la revisión, por consecuencia de nuevos eventos o nueva información se determine que la vida útil de un elemento de Propiedades, Planta y Equipo deba prolongarse o disminuirse, este

efecto se tratará como un cambio en la estimación contable. El importe en libros del elemento de Propiedades, Planta y Equipo se depreciará en los años de la nueva vida útil establecida. Los importes producto de esta nueva estimación, afectarán el resultado del ejercicio actual y los siguientes en forma prospectiva.

Existe en la directiva un apartado para las políticas de reconocimiento de los bienes que deban ser registrados como Propiedades, Planta y Equipo dentro de los cuales se encuentran incluidos los bienes muebles patrimoniales.

Para el registro de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo la presente directiva dispone que en forma progresiva y de acuerdo a los que disponga la Dirección General de Contabilidad Pública, se deberá usar El Modulo de Patrimonio del Sistema Integrado de Gestión Administrativa: SIGA-Modulo Patrimonio (MEF), para la cual las entidades deben cumplir con los procedimientos señalados en la directiva. Cabe precisar que en la actualidad la Sunat, registra contablemente los bienes muebles patrimoniales de forma manual en hojas Excel, puesto que aún no se encuentra obligada a usar el módulo SIGA mencionado.

Se establecen Políticas de Presentación y Revelación para los bienes muebles patrimoniales que están incluidos en las Propiedades, Planta y Equipo, en los estados financieros de las entidades.

Existen Disposiciones Complementarias y Transitorias que establecen los pasos a seguir en ciertas circunstancias relacionadas con la gestión de los bienes muebles patrimoniales.

Designa responsabilidades por cuanto el Director General de Administración o quien haga sus veces; el Jefe de la Oficina a cargo del control patrimonial o quien haga sus veces y el Jefe de la Oficina de Contabilidad o quien haga sus veces, dispondrán las acciones necesarias para el cumplimiento de la Directiva.

Asimismo, el Director General de Administración o quien haga sus veces, dispondrá que la oficina a cargo del control patrimonial, realice las acciones para el registro oportuno de la información requerida en el SIGA - Módulo Patrimonio (MEF).

Todo lo mencionado en la citada Directiva, forma parte del conocimiento teórico y comprensión que todo colaborador de las Oficinas de Contabilidad de las entidades públicas y los colaboradores que intervengan en la gestión de

bienes patrimoniales deben tener, para asegurar de esta manera una eficiente gestión.

Un aspecto que se puede criticar constructivamente como parte del enfoque metodológico inductivo de la presente tesis, es que a nivel nacional se han identificado dos entidades que son los entes rectores en la gestión de los bienes muebles patrimoniales, la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales y la Dirección General de Contabilidad Pública en sus aspectos físico y contable respectivamente, cada una con una normativa propia de acuerdo a su ámbito funcional, sin embargo no se ha podido observar una normatividad única que englobe ambos enfoques, uniformice y sistematice de mejor manera la gestión de bienes muebles del Estado, dado que de no existir esta integración de criterios podría dificultar el accionar de los colaboradores encargados de la gestión de dichos bienes.

Normas de Alcance Institucional – SUNAT:

Resolución de Intendencia Nº 304-2012/SUNAT de la Intendencia Nacional de Administración aprueba Norma 009-2012-SUNAT/4G0000 “Disposiciones para la Gestión Patrimonial de los Bienes de Propiedad de la SUNAT”

En la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, la División de Gestión Patrimonial es la unidad orgánica dependiente de la Gerencia de Control Patrimonial, encargada de la gestión física de los bienes patrimoniales de la Sunat.

En tal sentido y de acuerdo a su competencia funcional formula la Norma que se describe en el presente apartado, como soporte normativo en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución, la cual está en concordancia con la normatividad vigente emitida por su ente rector, la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN.

La presente norma tiene por finalidad establecer disposiciones de índole administrativo para la eficiente gestión patrimonial de los bienes de propiedad de la Sunat; determinando las responsabilidades de las diferentes Áreas Orgánicas que intervienen en su ejecución. El alcance de la norma abarca a todos los

bienes de propiedad de la Sunat, todas las Unidades Orgánicas y colaboradores de la Sunat.

En la Norma se definen conceptos, de los cuales se presentan algunos; estos términos son sobre los que deberán internalizar los colaboradores a cargo de su aplicación; están dirigidos principalmente a los colaboradores de la División de Gestión Patrimonial, así como a los colaboradores relacionados al control físico y contable de los mencionados bienes.

Bienes de propiedad de la Sunat

Son aquellos bienes inmuebles y muebles cuya titularidad corresponde a la Sunat, sean registrales o no; o se encuentren pendientes del procedimiento de saneamiento correspondiente.

Unidad Orgánica Responsable del Control Patrimonial - UORCP

Es la unidad orgánica de la Sunat a cargo de la planificación, coordinación y ejecución de las acciones referidas al registro, administración, supervisión y disposición de los bienes de propiedad de la Sunat y de los que se encuentren bajo su administración.

Unidad de Apoyo a la Gestión Patrimonial – UAGP

Son las Unidades organizacionales de las Intendencias Regionales, Intendencias de Aduanas, Intendencias de Principales Contribuyentes Nacionales y Oficinas Zonales que, dentro de sus funciones y atribuciones tienen bajo su responsabilidad la gestión patrimonial respecto a los bienes inmuebles y muebles a su cargo y ubicados en sus respectivas jurisdicciones administrativas.

Usuario

Persona natural o jurídica, que en virtud de una relación contractual, utiliza, posee u opera uno o más bienes patrimoniales.

En esta Norma también se precisan Disposiciones Específicas para Bienes Muebles las cuales son materia del presente trabajo de investigación, y las cuales señalan con respecto a:

Del Ingreso de Bienes a la Sunat

Los bienes muebles adquiridos mediante las compras, fabricación, elaboración o manufactura, transferencias y reposición; ingresarán a través del

Sistema de Almacén de acuerdo a la normatividad que regula a los almacenes, para su posterior distribución a los usuarios.

Excepcionalmente podrá admitirse el ingreso de bienes patrimoniales directamente a las unidades usuarias u obras. En tales casos los respectivos jefes de las áreas de adquisiciones o de los jefes de las unidades usuarias, deberán comunicar inmediatamente a la UORCP (División de Gestión Patrimonial), acompañando la documentación sustentatoria de adquisición y recepción respectiva.

Codificación y Registro

El procedimiento de codificación se realiza para tener debidamente identificados o individualizados con su correspondiente código patrimonial los bienes muebles de propiedad de la Sunat, el cual es único e irrepetible y es obtenido del Catálogo Nacional de Bienes del Estado, emitido por el ente rector que es la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN).

Así también se precisa en la norma las características de los bienes que deben ser codificados.

Asignación Personalizada de Bienes

Es el procedimiento que formaliza la entrega en posesión de un bien mueble a un usuario de la Sunat para el cumplimiento de sus funciones. Es decir donde se identifica al colaborador y los bienes que tendrá bajo su custodia.

La norma precisa que la primera asignación la efectuarán las Áreas de: Almacén de Bienes de Uso y Consumo, y los movimientos posteriores de los bienes deben ser registrados por las Unidades de Apoyo a la Gestión Patrimonial o la UORCP.

Se mencionan también las responsabilidades y/o compromisos que tendrán los usuarios de bienes y su jefe inmediato según corresponda; como son:

Usar diligentemente los bienes que le hubieran sido entregados para su uso.
Destinar los bienes a las funciones y/o actividades para las que fueron entregados.

Impedir que otras personas utilicen los bienes que le hubieran sido entregados para fines particulares o distintos a aquellos para los cuales están específicamente destinados.

Informar por escrito a la UORCP o Unidad de Apoyo a la Gestión Patrimonial sobre cualquier daño, deterioro, avería, mal funcionamiento, pérdida, robo o hurto respecto de los bienes que le hubiera entregado la institución, en el plazo máximo de 24 horas de conocido el hecho.

Devolver los bienes que le hubieren sido entregados para su uso, a más tardar el último día de su permanencia en el puesto de trabajo.

Solicitar la intervención de la UORCP o Unidad de Apoyo a la Gestión Patrimonial para realizar todo desplazamiento de bienes; salvo las excepciones previstas en la presente Norma.

Guardar en un lugar seguro y/o bajo llave los bienes que así lo ameriten.

Informar al personal de seguridad encargado del control de salida, el retiro y retorno de equipos portátiles.

Cumplir con las recomendaciones e instrucciones técnicas establecidas para operar los equipos, a fin de evitar su deterioro o daño por su uso inadecuado o mala maniobra.

Devolver o exhibir el bien patrimonial en las oportunidades, condiciones y plazos en que sea requerido por la UORCP, Unidad de Apoyo a la Gestión Patrimonial o personal inventariador.

En los casos de Pérdida, robo o sustracción de bienes la norma señala los documentos que deben sustentar dicha situación, como son:

Informe del hecho emitido por el trabajador usuario o jefe de la unidad usuaria.

Denuncia policial.

Documento con el cual se solicita el inicio de las investigaciones (gestionado por la unidad orgánica encargada de los seguros patrimoniales) o Informe de Investigaciones.

La norma menciona en unos de sus apartados el Proceso de Inventario de Bienes, lo que demuestra la importancia de este proceso dentro de la gestión de bienes muebles de la entidad, lo cual concurre con lo encontrado en la presente investigación.

Asimismo, existen Disposiciones Complementarias en la norma, de las cuales se mencionan las siguientes:

Las responsabilidades por mal uso, pérdida, robo o sustracción, se regulan y establecen de conformidad con las disposiciones del Código Civil, Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones sobre responsabilidad civil aplicables.

Los órganos, las Unidades Orgánicas y áreas involucradas en la presente norma, son responsables de velar por el debido, oportuno y estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente norma.

La UORCP (División de Control Patrimonial) deberá promover la capacitación y actualización permanente del personal encargado de la gestión patrimonial, el cual deberá asistir de manera obligatoria en los programas previstos por la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, sin perjuicio de la capacitación que pueda programar la Sunat.

De lo revisado en la norma de Sunat y conforme al enfoque cualitativo de la investigación, se puede mencionar desde una posición crítica algunos aspectos sobre la mencionada norma.

En ella se establece un primer control en el ingreso de los bienes por parte del Área de Almacén, se considera importante señalar que los colaboradores de dicha área no pertenecen a las áreas directamente involucradas en la gestión de bienes patrimoniales, por lo que desconocen las normas relacionadas a su gestión, consecuentemente sus criterios de registro y control no serían los más adecuados.

En el apartado de las responsabilidades establecidas en la norma a los usuarios finales del uso de los bienes patrimoniales, en base a la experiencia obtenida en diferentes procesos sobre la gestión de los bienes como es el inventario, se considera que dichas responsabilidades no son conocidas en la mayoría de casos por los usuarios, ocasionado una ineficiente gestión sobre los bienes que tienen asignados.

Con respecto a lo mencionado en la norma en sus Disposiciones Complementarias, sobre la permanente capacitación a los colaboradores o usuarios y actualización de la normatividad vigente relacionada a la gestión de bienes patrimoniales, se estima como se evidencia más adelante en las entrevistas efectuadas, que muchos de los colaboradores encargados de la

gestión de bienes, piensan que estas capacitaciones podrían ser mejores y más eficientes.

Se puede decir que la crítica más importante sobre esta norma administrativa emitida por la División de Gestión Patrimonial como Unidad Orgánica Responsable del Control Patrimonial en la Sunat, es que no está vinculada ni menciona el otro gran pilar de la gestión de bienes en la institución, que es la parte financiera y registro contable, lo que evidencia una descoordinación con la División de Contabilidad Financiera, encargada del control contable de los bienes patrimoniales de la Sunat.

Resolución de Intendencia N° 323-2014-SUNAT/8C0000 de la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio aprueba Norma 013-2014-SUNAT/8C0000 “Norma que establece los criterios para el registro y control contable de los Bienes Muebles en Uso de la SUNAT”

En la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, la División de Contabilidad Financiera es la unidad orgánica dependiente de la Gerencia Financiera, que tiene como función entre otras, el registro y control contable de los bienes patrimoniales de la Sunat.

Debido a ello y de acuerdo a su competencia funcional formula y emite la Norma que se describe en el presente apartado, como soporte normativo en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución, la cual está en concordancia con la normatividad vigente dada por su ente rector, la Dirección General de Contabilidad Pública - DGCP.

La presente norma tiene por finalidad establecer los criterios aplicables para el reconocimiento y control contable de los Vehículos, Maquinaria y otros de la Sunat, que permita un tratamiento contable uniforme, así como su presentación razonable y consistente en los Estados Financieros de acuerdo a las normas y principios contables vigentes.

La norma define conceptos, de los cuales se muestran algunos y así tratar de entender el significado otorgado a dichos conceptos sobre los cuales internalizan los colaboradores a cargo de su aplicación, dirigido principalmente a los colaboradores de la División de Contabilidad Financiera así como a los

colaboradores relacionados al control administrativo y físico de los mencionados bienes.

Activo Fijo

Es el conjunto de bienes duraderos que posee una entidad para ser utilizado en sus prestaciones de servicio u operaciones regulares de la entidad.

Costo

Es el importe de efectivo equivalente al efectivo pagado, o el valor razonable de la contraprestación entregada para adquirir un activo, en el momento de su adquisición o construcción.

Depreciación

Es la asignación sistemática del monto depreciable de un activo sobre su vida útil.

Valor Residual

Es el monto neto que la entidad espera obtener por un activo al final de su vida útil luego de deducir el costo de disposición esperado.

Valor en Libros

Es el costo, más revaluaciones y mejoras, en su caso, menos la Depreciación Acumulada.

Vida Útil

Es el periodo durante el cual se espera utilizar el activo; o el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del mismo.

Valor Razonable

Es el importe por el cual podría ser intercambiado un activo entre partes interesadas debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua.

La presente norma también determina instrucciones para los siguientes aspectos contables en la gestión de los bienes muebles de la Sunat:

Reconocimiento.

Vida Útil y Porcentaje de Depreciación.

Depreciación de Vehículos, Maquinarias y Otros.

Contenido de la información de la Base de Datos Contable.

Del Registro Contable de la Alta y Baja de Vehículos, Maquinaria y Otros.

Registro Contable.

Tratamiento Contable.

Acciones de Control.

De lo revisado en la norma contable de Sunat y siguiendo el enfoque cualitativo de la presente investigación, se debe señalar desde una posición crítica algunos comentarios relevantes:

Presenta solamente el aspecto contable de los registros de los bienes muebles patrimoniales de la institución, al igual que la División de Gestión Patrimonial que lo hace desde solo su aspecto físico; cuando lo más conveniente y necesario es ver el tema desde una perspectiva global, ya que la gestión de los bienes abarca ambos aspectos, lo físico y contable; otra precisión es que tampoco se observa la interacción que debe existir en los procedimientos de ambas áreas; lo cual definitivamente coadyuvaría a una eficiente gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

1.3 Marco espacial

El trabajo de investigación se ha desarrollado en la Sede Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, debido a que las áreas involucradas en la gestión de bienes muebles patrimoniales se encuentran en dicha Sede, estas áreas son: la División de Gestión Patrimonial y la División de Contabilidad Financiera, encargadas de ejercer el control físico y contable respectivamente; ambas Divisiones pertenecen a la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio la cual a su vez depende de la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas, estas dos últimas también se encuentran en la Sede Central.

La Comisión de Inventario, es otro importante actor en la gestión de Bienes Muebles Patrimoniales y está conformada por colaboradores que pertenecen a la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio.

Los colaboradores que son usuarios de bienes muebles patrimoniales son otros actores de la gestión de bienes, la muestra tomada corresponde a colaboradores que laboran en la misma Intendencia.

La Sede central de la Sunat se ubica en el distrito de Cercado de Lima y como se ha precisado el total de la muestra corresponde a colaboradores que laboran en dicha Sede.

En tal sentido, el ámbito espacial en el que se enmarca el presente trabajo de investigación, corresponde a los cuatro actores involucrados en la gestión de bienes patrimoniales que realizan sus labores en la Sede Central de la Sunat, estos actores son los colaboradores: de la División de Gestión Patrimonial, de la División de Contabilidad Financiera, de la Comisión de Inventario y de los usuarios de bienes muebles patrimoniales.

1.4 Marco temporal

Los datos considerados para la elaboración de la presente investigación sobre las percepciones de los colaboradores con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat corresponden al periodo enero 2015 - noviembre 2016.

1.5 Contextualización: histórica, política, cultural, social supuestos teóricos.

Los Bienes Nacionales en el Perú, se originan a principios de la etapa Republicana con la emisión de un Decreto de fecha 03 de agosto de 1821 mediante el cual Don José de San Martín, obtiene el Mando Supremo Militar y Político con el título de Protector del Perú y crea el Ministerio de Hacienda y su primer secretario es el Dr. Hipólito Unanue y Pavón.

Con fecha 12 de agosto de 1825 el Dr. Hipólito Unanue, en el cargo de Presidente del Consejo de Gobierno, aprueba lo propuesto en esos tiempos por el Ministro de Hacienda Don José de Larrea y Loredó, con respecto a la administración de las rentas públicas señalando entre otros aspectos temas como que los bienes nacionales deben ser bien administrados con orden y economía, exhortando así a funcionarios públicos y ciudadanos a velar con celo, legalidad y pureza que coadyuven a su progreso. Asegurando además que los bienes nacionales conforman la base más contundente de la prosperidad de las naciones.

Por 150 años el Ministerio de Hacienda tuvo a su cargo los bienes nacionales a través de la Dirección de Administración en 1865 y la Dirección de Rentas – Sección de Guano, Bienes y Rentas Nacionales en 1875.

Conforme al Reglamento del Ministerio de Hacienda y Comercio de 1884 en la Sección V: Crédito, Guano y Bienes Nacionales, se detallan las funciones de:

Tener un margesí que es el documento donde están registrados a manera de inventario los bienes de una entidad pública, siguiendo el orden de los departamentos, la totalidad de bienes inmuebles y muebles que generen o no renta, o que el estado tenga a su servicio identificando el momento y forma de adquisición individualizada, su valor, la fecha en que se venda, o se de en locación, y sus servicios; llevar el control de todos los locatarios de los bienes.

Por años Bienes Nacionales estuvo desempeñándose en el Ministerio de Hacienda como Dirección General de Bienes Nacionales, hasta que fue adscrita al Ministerio de Vivienda a partir del 1 de enero de 1971 según Ley N° 18703.

Con fecha 11 de junio de 1992 se crea la Superintendencia de Bienes Nacionales (SBN) como organismo público descentralizado del Ministerio de la Presidencia, cuyo fin es el de llevar el registro, control y administración de los bienes muebles e inmuebles que conforman el patrimonio fiscal, de acuerdo a la Ley Orgánica del Ministerio de la Presidencia – Decretos Leyes N° 25556 y 25738.

A partir del 1 de enero de 2001 por Ley N° 27395 retorna al sector del Ministerio de Economía y Finanzas.

Los Bienes Nacionales forman parte de los activos del Estado, y como tales deben usarse a todos los fines del Estado cumpliendo con las necesidades de las entidades gubernamentales.

Conforme el Decreto Supremo N° 004-2007-VIVIENDA del 17 de febrero del 2007 la Superintendencia de Bienes Nacionales se adscribe al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

En la actualidad con la denominación de Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN) es una entidad del Estado que posee personería jurídica de derecho público y tiene autonomía económica, presupuestal, financiera, técnica y funcional, todos ellos aspectos necesarios para la ejecución de los actos de adquisición, disposición, administración, registro y control de los bienes de

propiedad estatal cuya administración está bajo su cargo de acuerdo con la normatividad vigente.

Con la promulgación de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, publicada el 14-12-2007 y el Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, Reglamento de la Ley N° 29151, publicado el 15 de marzo del 2008, se da inicio a un conjunto de organismos, garantías y normas que regulan, de manera integral y coherente los bienes estatales, en sus niveles de Gobierno Nacional, Regional y Local, con la finalidad de alcanzar una administración ordenada, simplificada y eficiente, teniendo a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN) como ente rector.

Asimismo, con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales del Estado, materia del presente trabajo de investigación; la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, emite la Resolución N° 046-2015/SBN que aprueba la Directiva N° 001-2015/SBN, denominada: "Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles del Estado" la cual está vigente desde el 10 de julio de 2015.

II. Problema de Investigación

2.1 Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras.

La experiencia laboral en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat), inicia en febrero del 2011, específicamente en la División de Contabilidad Financiera, realizando funciones relacionadas al control y registro contable de los bienes muebles patrimoniales de la institución.

A lo largo de estos años y durante las diferentes funciones desarrolladas en coordinación con otras áreas y colaboradores vinculados a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat, se tiene la percepción que existe un problema sobre su adecuada gestión, debido a circunstancias presentadas que serán desarrolladas más adelante.

En ese orden de ideas y con toda la experiencia adquirida en el desarrollo propio de las funciones desde el área contable; constantemente se han planteado las siguientes preguntas: ¿Cuántos bienes muebles patrimoniales realmente tiene la entidad? ¿Están correctamente identificados con respecto a su ubicación física y al usuario responsable de los mismos? ¿Por qué no se puede finalizar con el análisis de los bienes faltantes y sobrantes que determina cada Comisión de Inventario al final de cada periodo? ¿Los sistemas que usa la entidad para el registro y control de los bienes son los adecuados? ¿Los colaboradores a cargo de la gestión de bienes se encuentran motivados para el logro del óptimo desempeño de sus funciones?

Por lo mencionado se considera pertinente la realización del presente trabajo de investigación, el cual debería permitir el aprendizaje, evaluación y comprensión de las percepciones de los colaboradores con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

2.2 Formulación del problema de investigación

Continuando con lo desarrollado en el apartado anterior y basado en la experiencia e interacción en los procesos y con los colaboradores a cargo de la gestión de bienes muebles patrimoniales de la entidad, se observó que existen áreas encargadas de control físico y contable y que una vez al año se realiza el proceso de inventario; sin embargo, se evidenció que no existe una adecuada gestión de bienes muebles patrimoniales. A manera de ejemplo se puede decir que en la División de Contabilidad Financiera, se realizó un diagnóstico sobre la información de los Bienes Faltantes reportada por la Comisión de Inventario del año 2015, encontrándose los siguientes resultados:

Los 5,553 bienes reportados tienen un valor de adquisición de S/. 19,677,683.

Existen 2,488 bienes que están como faltantes por más de un proceso de inventario (1 a 4 años).

Por estas y otras razones que serán señaladas más adelante, se estima pertinente iniciar acciones proactivas al respecto a fin de encontrar soluciones a esta problemática, es así que se emprendió con optimismo la realización del presente trabajo de investigación.

Al respecto Sampieri, Fernández-Collado y Lucio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Batista Lucio, 2008), hicieron mención de un párrafo de Williams, Unrau y Grinnell (2005), donde se dijo que un planteamiento cualitativo “es como entrar a un laberinto, sabemos dónde comenzamos, pero no donde habremos de terminar. Entramos con convicción pero sin un mapa preciso”.

Los planteamientos cualitativos son amplios, no direccionados en su origen, sustentados por la experiencia e intuición, orientados para aprender de las experiencias y puntos de vista de los individuos, valorar procesos y generar teorías fundamentadas en las perspectivas de los participantes.

Mencionado esto, se estima importante elaborar la presente investigación sobre las percepciones de los colaboradores respecto a la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, puesto que a nivel general la Gestión de Bienes en el Sector Público es un tema que aún no está llevado de manera eficiente y no se le da la importancia que amerita.

Es así que para el trabajo de investigación efectuado en la Sunat y a partir de la experiencia adquirida el investigador se permite formular las siguientes interrogantes, cuyas respuestas permitirán conocer y comprender desde otras perspectivas la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, a la espera que con este trabajo se contribuya a la solución de la problemática existente.

¿Cuáles son las percepciones de los colaboradores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat?

Las percepciones de los colaboradores vinculados a la gestión de bienes muebles de la Sunat, ¿Permitirá tener un enfoque global sobre dicha gestión?

Las percepciones de los colaboradores asociados a la gestión de bienes muebles patrimoniales, ¿Influirá en lograr una eficiente gestión de los mismos?

Las percepciones de los colaboradores que tienen a su cargo la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, ¿Posibilitará proponer mejoras en dicha gestión?

2.2 Justificación

La presente labor pretende lograr identificar situaciones que contribuyan al mejoramiento de la gestión de los bienes muebles patrimoniales en la institución. Asimismo, se considera necesario e importante que los funcionarios directivos y personal encargado del control de bienes de la institución puedan conocer y comprender la problemática de la gestión en la administración de dichos bienes, lo cual a su vez permitirá normar eficientemente sobre la materia; así como establecer programas de capacitación y culturización a los colaboradores involucrados.

2.3 Relevancia

El inicio de esta investigación surge de la necesidad de entender por qué no existe un dato real sobre cuáles y cuántos son los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, lo cual ocasiona una incertidumbre sobre su gestión y el uso adecuado de los mismos, de ser eficiente la gestión podrían identificarse bienes que ya no son usados por la institución y que pueden donarse a otras entidades

que lo necesitan urgentemente como colegios, universidades, beneficencias, etc. Asimismo podríamos disminuir los riesgos de pérdidas, robo, uso inadecuado, bienes sin uso.

Dentro de la institución se ha podido identificar a cuatro actores involucrados en la gestión de los bienes patrimoniales, como son:

La División de Contabilidad Financiera, encargada del control financiero contable.

La División de Gestión Patrimonial, encargada del control administrativo físico.

La Comisión de Inventario, que es un equipo de personas independientes a la gestión institucional, encargadas de la verificación física de la información que se encuentra registrada en la institución.

Los colaboradores de la institución, que son usuarios de los bienes muebles patrimoniales.

En tal virtud, se considera de importancia el presente trabajo de investigación el cual permitirá entender el porqué de la situación descrita y así proponer acciones que ayuden a mejorar la gestión de los bienes muebles patrimoniales, lo que a su vez permitirá minimizar los riesgos que conllevan una ineficiente gestión de los mismos.

2.4 Contribución

La investigación pretende brindar contribuciones al conocimiento desde una nueva mirada de la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat; evidenciar aspectos de mejoras que posibiliten soluciones a situaciones que generan una inadecuada gestión de bienes.

Asimismo que coadyuven mediante la réplica de la presente investigación en otras entidades públicas que observen una problemática similar en la gestión de sus bienes muebles patrimoniales.

También poder generar debates sobre la gestión de bienes muebles patrimoniales a nivel del Estado, en el entendido que son necesarios ante la realidad de una ineficiente gestión de los mismos; debido a su importancia en el cumplimiento de los fines institucionales de toda entidad.

2.5 Objetivos

A continuación se parafrasea lo mencionado por Sandoval C. (2002, p.32) sobre lo que entendió como el objetivo de la investigación cualitativa, “no solo está referido a una labor de comprender lo que otro u otros dicen mediante sus palabras, silencios, acciones o inmovilizaciones a través de la interpretación y el diálogo; si no también se trata de fabricar generalizaciones, que admitan entender los aspectos similares a varias personas y conjunto humanos al momento de producir y apropiar la realidad social y cultural en la que desarrollan su vida”.

En ese sentido es que en el presente trabajo de investigación se tiene como fin el poder comprender las percepciones de los colaboradores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat, lo cual posibilitará proponer mejoras en la gestión.

Por lo antes expuesto, para el siguiente trabajo de investigación se puntualizan los siguientes objetivos:

Conocer las percepciones de los colaboradores seleccionados del área contable, patrimonial, Comisión de Inventario y usuarios de bienes con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales.

Analizar las percepciones de los colaboradores seleccionados y compararlas para un entendimiento integral de la gestión de bienes muebles patrimoniales.

Comprender las percepciones de los colaboradores seleccionados y como estas influyen en la gestión de los bienes muebles patrimoniales, lo que ayudará a proponer alternativas de mejoras en la gestión de bienes.

2.6 Hipótesis (supuestos categóricos)

En la investigación que tiene un enfoque cualitativo se han identificado los siguientes supuestos categóricos que guiaron los procesos efectuados para el logro de los resultados obtenidos, los cuales han cumplido con los objetivos considerados:

La gestión de los bienes muebles patrimoniales en la Sunat, se percibe como ineficiente.

Las formas de comunicación y articulación entre los actores involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat no sería la más adecuada, ocasionando una débil gestión de los mismos.

La normatividad vigente establecida para el adecuado registro y control de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, no estaría siendo cumplida por los colaboradores de las áreas involucradas en dicha gestión causando un efecto negativo en la gestión de bienes.

Los sistemas informáticos usados para el registro de la data de bienes muebles patrimoniales de la Sunat no estarían integrados ni serían los más adecuados, lo que conllevaría a dificultades en el seguimiento y conciliación de la información efectuada en dichos sistemas.

La existencia y preocupación con respecto a Bienes faltantes y sobrantes podría ser un indicador a tener en cuenta sobre la gestión de los bienes muebles patrimoniales en la Sunat.

Los Estados Financieros de la Sunat no estarían reflejando de forma real la información correspondiente a los bienes muebles patrimoniales de la entidad.

Los colaboradores que usan los bienes muebles patrimoniales desconocerían en su mayoría las normas y procedimientos que establecen su adecuado uso y custodia.

III. Marco Metodológico

La finalidad de esta investigación es comprender desde las percepciones de los colaboradores involucrados, como se puede llegar a una eficiente gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, por ello es importante conocer las experiencias de las personas inmersas en dicho entorno así como lo que se encuentra conjuntamente en sus conciencias.

Todo proceso conlleva un método, esta palabra deriva del término griego: “methodos”, que se interpreta como el “camino o vía para llegar a un fin”, el significado original nos habla del “camino que conduce a un lugar”, camino que hemos transitado a lo largo de la investigación y cuyos detalles son desarrollados más adelante.

3.1 Metodología

El término Metodología, proviene de las palabras griegas, “meta” y “logos”, las cuales hacen referencia al conjunto de procedimientos racionales usados para llegar a un objetivo trazado, pudiendo decir que es la manera de cómo enfocar los problemas y la búsqueda de sus respuestas.

De acuerdo al fenómeno identificado, sus particulares características y formas en las cuales se desarrolla, y con el fin de obtener los resultados que se esperan; se efectúa la presente investigación dentro de un enfoque cualitativo.

Con respecto al método cualitativo de investigación existen muchas conceptualizaciones, una de ellas señala que “es una sucesión de operaciones y de manipulaciones técnicas intelectuales que un investigador hace experimentar a un objeto o fenómeno humano para hacer que surjan de él las significaciones tanto para él como para los demás” (Mucchelli, 1996, p.67).

3.1.1 Tipo de estudio

La investigación cualitativa definida por Cresswell (1998) consideró que es proceso de interpretación e indagación fundamentado en diferentes tradiciones de metodología como la fenomenología, la etnografía, la biografía, la teoría fundamentada en los datos y el estudio de casos que analiza un problema humano o social. El investigador edifica una figura holística y compleja, estudia

las palabras, muestra detallados panoramas de los informantes y guía el proceso en un entorno natural (p.15, p.255).

Denzin y Lincoln (1994) señalaron que es naturalista, multimetódica, e interpretativa. En otras palabras, quiere decir que los investigadores que optan por el enfoque cualitativo examinan en ambientes naturales, tratando de dar sentido o interpretar los fenómenos en razón de lo que significa para las personas que lo viven y de las cuales obtienen la información. Este tipo de investigación comprende el estudio, uso y recolección de una diversidad de elementos empíricos-estudio de caso, experiencia personal, historia de vida, introspectiva, entrevista, textos históricos, observacionales, visuales e interaccionales – que pormenorizan los instantes habituales y problemáticos y los significados en la vida de las personas.

Como se aprecia, existen varias definiciones para investigación cualitativa, las antes descritas y otras que se han revisado. Se puede inferir entonces que no existe una sola definición que la explique, va a depender de las perspectivas y contextos en las que se use, en el abordaje de variados temas y problemas de investigación.

De lo revisado en diferentes autores sobre investigación cualitativa se entiende que es aquella que faculta comprender, que un caso en particular tenga gran significancia en el contexto de la teoría, identificar características semejantes en casos diferentes. Proporciona novedosos panoramas sobre lo que sabemos y nos informa mucho más de lo que los individuos piensan, nos explicita qué denota e implica ese pensar.

A pesar de ello, para que todo trabajo de investigación sea un aporte, es indispensable adicionar a las palabras de los informantes algo más; como, el desarrollo de un concepto, una interpretación, una síntesis, un modelo, una teoría. Lo que hace valiosa a la investigación cualitativa es justamente su vínculo con la teoría, con su extensión, con su modificación, con su creación.

3.1.2 Diseño

Siendo el tipo de investigación escogida la cualitativa, que fue explicado en el apartado anterior, es necesario manifestar también que se requieren marcos referenciales para realizar los procesos que permitan explicar o comprender la

situación o evento materia de estudio, es decir se necesita una metodología que guíe el proceso de investigación.

De la literatura revisada se ha observado que existen varias metodologías de investigación para el análisis de temas sociales, entre ellas tenemos la fenomenología y la hermenéutica, así como la integración de ambas constituyendo la fenomenología-hermenéutica la cual ha sido seleccionada para desarrollar el presente trabajo por considerar que es la que mejor se adapta a los datos, realidad y propósito de la investigación.

Previamente se repasa la definición que algunos autores dan sobre fenomenología y hermenéutica.

Fenomenología

De la literatura examinada se desprende que se trata de una corriente de la filosofía iniciada por Edmund Husserl alrededor del año 1890.

Álvarez (2003) dijo que:

su característica es focalizarse en la experiencia personal, en vez de abordar el estudio de los sucesos desde panoramas de grupos o interaccionales. Las personas están relacionadas con su entorno enfatizando lo vivido y sus relaciones con otros seres humanos, sucesos, situaciones y objetos (pp. 85-86).

Heidegger mencionó que el vocablo fenomenología procede del griego *fenomenon*, que significa “mostrarse a sí mismo”, sacar a la luz o expresar algo que podrá volverse visible en sí mismo (citado en Morse, 2006, p.141).

Hermenéutica

Por lo revisado, se puede decir que es una teoría que se da inicio en las épocas medievales, en los debates de las interpretaciones bíblicas, realizadas por los padres de la Iglesia.

Álvarez (2003) señaló que es la teoría y práctica de la interpretación. Disciplina moderna de interpretar textos en los siglos XVIII y XIX. En el siglo XX

se transforma en la base de un enfoque filosófico para analizar la comprensión y la conducta humana (p. 80).

Gurdián (2007) mencionó que:

la hermenéutica viene a ser un método absoluto de comprensión e interpretar, es la manera natural de conocer de las personas, tiene como finalidad mostrar los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, escrituras, textos y gestos, así como cualquier obra o acto, pero manteniendo su particularidad dentro del contexto del que forma parte (p. 147).

Fenomenología-hermenéutica

Esta forma de metodología tiene su raíz en la fenomenología pura que se inicia con Edmund Husserl.

Husserl tuvo como estudiante a Martin Heidegger, que desde una postura crítica a la de Husserl propone la fenomenología hermenéutica.

Álvarez (2003) mencionó que la fenomenología-hermenéutica pretende describir los fenómenos que permanecen escondidos y, de manera particular sus significados, es decir procura descubrir los conceptos no manifestados, ponerlos bajo análisis y describirlos (p. 87).

Gadamer (1993) reflexionó diciendo que:

en el conocimiento de los seres humanos funciona también el ser propio del que conoce, lo cual delimita con certeza el alcance del “método”, pero no el alcance de la ciencia. Lo que no se logra con la herramienta del “método” tiene que obtenerse por la disciplina del preguntar y el investigar que avale la verdad (p. 308).

La fenomenología-hermenéutica es la forma como describimos una realidad y también como se entiende desde la perspectiva del que la experimenta con todos los aspectos involucrados desde lo ontológico, epistemológico y metodológico.

Por lo mencionado en este apartado es que se usó la fenomenología hermenéutica, donde el fenómeno investigado son las Percepciones de los Colaboradores con respecto a la Gestión de los Bienes Muebles Patrimoniales de la Sunat, debido a que como investigador tuve que conocer la normatividad vinculada a la gestión de bienes, así como las interpretaciones que le dan los informantes a dicha normatividad, conocer sus experiencias en relación al tema, todo esto nos ha llevado a comprender como ellos ven las cosas, buscando así descubrir los significados no manifiestos a simple vista, para conocerlos, analizarlos y comprenderlos.

Para la realización del proceso fenomenológico hemos adoptado lo planteado por Spiegelberg (1975) que determina 6 pasos para su desarrollo (citado en Tojar, 2006, p.104):

Paso 1. Descripción: aquí el investigador inspecciona su personal experiencia del fenómeno, buscando esclarecerlo a través de su descripción.

Paso 2. Búsqueda de perspectivas diversas: el investigador deberá ver el fenómeno desde diferentes miradas de varios informantes, agentes externos u otros investigadores.

Paso 3. Esencia y estructura: mediante la reflexión sobre los datos obtenidos, se debe identificar las singularidades básicas del fenómeno, esas que lo convierten en auténtico, y la estructura del fenómeno que se hallan en las descripciones.

Paso 4. Constitución de la significación: se efectúa con la ayuda de la exploración de la conciencia; es decir reflexionando sobre las similitudes estructurales del fenómeno que forman la significación.

Paso 5. Suspensión de las creencias: el investigador pone a un lado los conocimientos y juicios previos, para entender la realidad a través de los investigados antes del último paso de interpretación.

Paso 6. Interpretación: Se procura obtener una significación que ahonde en los significados visibles u obvios y emerjan los significados escondidos o cubiertos que puedan brindar sentido a la experiencia vivida.

Todos estos pasos serán más detalladamente explicitados en el apartado de la Descripción de Resultados.

Para el presente trabajo de investigación la etapa de la interpretación está considerada por la forma como se comprende lo manifestado por los entrevistados y como sus percepciones influyen en el desarrollo de sus funciones y si afectan o no a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

3.2 Escenario de estudio

Conforme se ha descrito con mayor detalle en el apartado de marco espacial, el estudio se ha desarrollado íntegramente en la Sede Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Sunat, con dirección en Av. Garcilaso de la Vega 1472, Cercado de Lima.

En esta sede se encuentran los actores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat; los cuales han sido materia de la presente investigación.

El proceso de recolección de información y las entrevistas que son la fuente principal del presente trabajo fueron obtenidos en la Sede Central.

3.3 Caracterización de sujetos

Los sujetos que fueron seleccionados para la elaboración del estudio llevado a cabo, laboran en las áreas vinculadas con la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat y han sido identificados por el autor a lo largo de sus años de experiencia en la institución; siendo a su criterio los que más pueden aportar de manera eficiente en la investigación.

Los elementos de la institución involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales son cuatro: la División de Gestión Patrimonial con siete colaboradores involucrados, la División de Contabilidad Financiera con seis colaboradores involucrados, la Comisión de Inventario con cuatro integrantes titulares y la última conformada por los usuarios de bienes patrimoniales de la entidad que vienen a ser todos los colaboradores que tienen asignados bienes para el desarrollo de sus funciones.

Todo el personal involucrado cuenta con experiencia de más de seis años en la institución, desempeñándose en determinados momentos en las áreas antes citadas, por lo que se estima que conocen las diferentes perspectivas que existen sobre la gestión de bienes muebles patrimoniales.

La experiencia del investigador ejerciendo sus funciones e interactuando con los diferentes actores involucrados en dicha gestión ha permitido seleccionar a los siguientes cinco (5) informantes claves:

De la División de Contabilidad Financiera se seleccionó a un (1) colaborador al cual se identificará para todos los aspectos de la presente investigación como “profesional contable”, señalándose algunos datos que concretaron su elección:

61 años de edad

Contador Público

7 años de experiencia en la entidad viendo temas relacionados a los bienes muebles patrimoniales desde su aspecto contable.

Integrante de procesos de Comisión de Inventario.

Participante en la elaboración de normas y procedimientos relacionados a la gestión de bienes muebles patrimoniales.

De la División de Gestión Patrimonial, fueron seleccionados dos (2) colaboradores a los cuales se les identificará para todos los aspectos de la presente investigación como “profesional1 gestión patrimonial” y “profesional2 gestión patrimonial”, señalándose algunos datos que concretaron su elección:

Profesional 1 gestión patrimonial

57 años de edad

Contador Público

25 años de experiencia en la entidad viendo temas relacionados a los bienes muebles patrimoniales desde su aspecto administrativo.

Integrante de procesos de Comisión de Inventario.

Profesional de mayor experiencia en la División de Gestión Patrimonial.

Profesional 2 gestión patrimonial

57 años de edad

Economista

24 años de experiencia en la institución.

4 años de experiencia como directivo en la División de Gestión de Bienes Muebles Patrimoniales.

Participante en la implementación del nuevo sistema informático para el control administrativo de los bienes patrimoniales de la entidad.

Participante en la elaboración de normas y procedimientos relacionados a la gestión de bienes muebles patrimoniales.

De la Comisión de Inventario, fue seleccionado un (01) colaborador, al cual se le identificará para todos los aspectos de la presente investigación como “presidente comisión inventario”, señalándose asimismo algunos datos que concretaron su elección:

50 años de edad

Abogado

24 años de experiencia en la institución.

2 años en el cargo de Presidente de la Comisión de Inventario de bienes muebles patrimoniales de la institución (2015-2016).

Participante en la implementación del aplicativo informático para la realización del proceso de inventario.

El proceso de inventario bajo su cargo obtuvo la menor cantidad de bienes faltantes en los últimos 10 años.

De los usuarios de bienes muebles patrimoniales, se seleccionó a un (1) colaborador al cual se le identificará para todos los aspectos de la presente investigación como “usuario bien patrimonial”, señalaremos algunos datos que concretaron su elección:

48 años de edad

Contador Público

19 años de experiencia en la institución y como usuario de bienes muebles patrimoniales.

A lo largo de su permanencia en la entidad ha realizado diferentes movimientos de sus bienes muebles patrimoniales.

Asimismo para la elección de los cinco sujetos seleccionados también se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos relevantes:

Poseen información destacada.

Son los más accesibles social y físicamente.

Son los más dispuestos a informar.

Son los más idóneos para comunicar con precisión.

3.4 Trayectoria metodológica

Como ya fue descrito en los apartados de Tipo de Metodología y Diseño, el presente trabajo se desarrolló con un enfoque cualitativo, pues lo que se busca no es comprobar que existe un problema a través de las estadísticas, se conoce por demás que la situación es preocupante basados en los datos obtenidos en diversos diagnósticos; sin embargo con este enfoque cualitativo se pretende comprender porque sucede dicha situación y encontrar alternativas de solución.

Se ha mencionado que fue usada la metodología basada en la Fenomenología – Hermenéutica, que ayudará a estudiar un fenómeno identificado desde la particularidad que tiene para cada individuo y como lo interpreta en el desarrollo de sus funciones; y hermenéutica porque desde la perspectiva del investigador se comprende cómo y porqué suceden las cosas encontradas en el desarrollo de la investigación, para esto se adoptó el procedimiento establecido por Spiegelberg (1975) dice que se elabora en 6 pasos que han sido descritos en el apartado de Diseño.

A continuación se precisa la forma como se ha desarrollado cada uno de los seis (6) pasos a lo largo del proceso de la presente investigación.

Descripción del fenómeno. Inició a partir de la propia experiencia dentro del fenómeno estudiado, como se dijo previamente, se participó en los diferentes roles que tienen los actores involucrados en la gestión de bienes patrimoniales de la institución, se conoce la normativa que regulan las funciones que ejecutan estos actores, se ha interactuado con ellos a lo largo de este tiempo logrando un grado de empatía que llevaron a desarrollar diferentes actividades relacionadas a la mejora en la gestión de bienes muebles patrimoniales. Es decir, con todos

estos antecedentes se logró un enfoque global de la realidad estudiada llevando sin temor a equivocación a poder identificar y seleccionar a los informantes más adecuados para el presente estudio. La técnica de recolección usada ha sido la entrevista, así como la observación a lo largo de los años que se tiene desde dentro del fenómeno, esta información ha sido clave para describir en su esencia el fenómeno en curso conservando la naturalidad de los hechos observados, procediendo de acuerdo a lo señalado por la metodología escogida para el proceso de esta investigación. Esta descripción detallada del fenómeno se encuentra dentro del apartado de Anexos donde está la transcripción textual de todas las entrevistas realizadas.

Búsqueda de diversas perspectivas. En esta fase del proceso se han conseguido distintas miradas del fenómeno, de uno mismo como investigador y conocedor a profundidad del tema, de los informantes seleccionados, de sujetos que no fueron seleccionados pero que aportaron con sus comentarios sobre el mismo fenómeno. Como se mencionó antes, la experiencia del investigador formando parte del contexto bajo estudio, permitió obtener a lo largo del tiempo que se interactuó con ellos empatía y confianza para que puedan expresar lo que realmente sienten y piensan sobre la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución que es el fenómeno que se estudió. Esta selección de informantes y la razón de ello se describe más a profundidad en el apartado de la Guía de Entrevista que forma parte del presente trabajo.

Esencia y estructura. Aquí después de realizar la transcripción textual de las cinco (5) entrevistas brindadas por los informantes elegidos, se procedió a etiquetar las ideas más relevantes y que le dieron sentido a la identificación de la problemática que existía dentro del fenómeno así como al entendimiento del mismo. Esta forma de darle un distintivo de palabras a las ideas centrales hizo que emergieran las categorías principales que representan el fenómeno y de estas básicas fueron a su vez emergiendo subcategorías, las cuales fueron agrupándose por similitud o afinidad a las categorías principales, también emergieron subcategorías; surgieron relaciones entre las categorías y sub categorías y entre ellas, así como otras subcategorías que sin tener similitud con

otras aportaron a entender mejor el fenómeno, toda esta categorización se usó para formar una esquematización estructural del estudio, la que facilitó también tener una mejor visibilidad de las características que representan el significado de la gestión de bienes para los colaboradores de la institución, la cual veremos explicada en el apartado de Descripción de Resultados.

Constitución de los significados. En la ejecución de esta etapa se ha hecho una mayor profundización en la esencia de la estructura elaborada en la etapa anterior, concentrándose el investigador en identificar como surge el fenómeno en la conciencia según el significado que le da cada uno de los informantes, en otras palabras a raíz del mundo que ellos viven y para el caso que ha emergido desde las entrevistas realizadas. En el apartado de Descripción de Resultados, se citan los extractos de las entrevistas desde donde se identificaron las categorías y sub categorías. Esta fase ha servido para conocer la constitución y el significado de las categorías y subcategorías que aparecieron de la conciencia de los informantes debido a experiencias vividas.

Suspensión de las creencias. En esta parte del proceso corresponde hacer una pausa o también podría decirse colocar entre paréntesis el mundo objetivo desde la percepción como investigador y conocedor del fenómeno con la finalidad de que la observación y análisis del mismo se haga desde su contexto natural tal cual como se presenta, lo cual se encuentra plasmado en las entrevistas y documentos correspondientes.

Interpretación del fenómeno. Después de haber ejecutado las etapas anteriores mediante las que se logró la constitución global del fenómeno, viene la última etapa referida a la interpretación del mismo, para lo cual con el aporte de diferentes autores y normas vinculadas al fenómeno de estudio y las categorías principales, llegando a comprender en su totalidad la realidad del estudio. Aquí se usó también el propio conocimiento que se tiene del fenómeno porque fue vivido desde adentro. La descripción y contraste de las categorías con diferentes autores así como la interpretación dada, se encuentra descrita a mayor detalle en el apartado de Discusión de Resultados.

3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El proceso de investigación cualitativa tiene una característica importante que es la de ser flexible. De la diferente literatura revisada se ha podido evidenciar que existen diversas formas de técnicas de recolección de datos.

Obtener datos es una fase principal dentro de la investigación cualitativa, estos serán un pilar importante en el proceso, los datos serán materia de análisis, desagregación y construcción, con la finalidad de lograr el objetivo buscado.

A continuación revisemos lo dicho por Valles M., 1999, p.p. 109-335 con respecto a ciertas técnicas de recolección de datos que se han usado en el presente trabajo de investigación:

En primer término se tiene a la investigación documental que contiene a las técnicas de lectura y documentación; usar información que se encuentra disponible es un paso obligatorio en la investigación cualitativa en todos los casos. Revisar literatura significa estar al día de lo publicado con relación al tema que se procura investigar, también se trata de revisar trabajos elaborados en base a documentos recabados en archivos; información de todo tipo que no necesariamente hayan sido considerados en alguna otra investigación social.

En segunda instancia se encuentran las Técnicas de Observación y Participación: Observación participante a la investigación-acción-participativa; se trata entonces de los procedimientos en los cuales el investigador presencia directamente el fenómeno que estudia, manipulando o no el entorno natural donde se dan las actividades.

En tercer y último caso se hablará sobre las Técnicas de Conversación y Narración, pudiendo ser plasmadas por las entrevistas a profundidad la cual está referida al arte de la conversación en situaciones naturales de la vida cotidiana, estas entrevistas puedan adoptar formas desestructuradas, semiestructuradas o estructuradas. A partir de los resultados obtenidos se efectuará el análisis de los datos para identificar lo importante que va saliendo a la luz. Dentro de esta técnica también se encuentra la información bibliográfica que no es otra cosa que los documentos personales, estudio de casos o las historias de vida que están inmersos en la documentación y la conversación.

Es preciso recalcar que en esta oportunidad debido a las características de la investigación, se usó a priori una combinación de las tres técnicas mencionadas.

Muestreo

Definida la técnica e instrumento de recolección de datos, se continúa con la fase de muestreo, que no es otra cosa que la elección de las situaciones, eventos, actores, lugares, momentos y temas ocurridos en un determinado primer momento, ya que como se sabe, a diferencia de la investigación cuantitativa, en la cualitativa el muestreo se va dando conforme se desarrolla la investigación, esto debido a los hallazgos que van emergiendo conforme se avanza. Todo lo descrito es necesario debido a que la actividad del ser humano tiene diferentes tiempos y cada escenario también puede ir variando con el momento del día o las actividades que allí se desarrollen.

También se puede decir que se hicieron muestreos al momento que se realizó el análisis de la información que va emergiendo, es decir se eligió lo que es pertinente para lo que se quiere demostrar y comprender.

A continuación se parafrasea a Corbin y Strauss, 2002, p.p. 225-231, en lo que ha manifestado como los tres pasos en el proceso de análisis de la información recolectada y el muestreo que debe seguirse en toda investigación cualitativa conforme vaya emergiendo lo que identificamos como importante de mostrar:

El primero corresponde al muestreo abierto, que está relacionado a la codificación abierta que es la manera de identificar categorías y dimensiones que saldrán a partir de las observaciones que se hagan; este muestreo se dice abierto porque es posible considerar a cualquier persona, lugar y situación que brinde la mayor opción de descubrimiento. Dentro de este tipo de muestreo se encuentra el llamado "in situ" que permite un ahorro de tiempo para el investigador, ya que le posibilita efectuar los ajustes necesarios en el mismo lugar de observación sin tener que regresar en otro momento al mismo lugar.

El segundo corresponde al muestreo de relaciones y variaciones, que está relacionado a la codificación axial donde se busca identificar como se

relacionan las categorías con las subcategorías, así como también desarrollar más a fondo las categorías en sus propiedades y dimensiones; este muestreo se da para encontrar variaciones significativas. Las relaciones que se dan entre conceptos, así como los conceptos mismos, se van a comparar según los espacios y las personas, con la finalidad de que emerjan o probar diferencias y similitudes.

El tercero corresponde al muestreo discriminado, que está relacionado con la codificación selectiva, cuyo fin es integrar las categorías basado en sus dimensiones, para elaborar teoría, ratificar las frases de relación entre los conceptos y terminar alguna categoría que deba ser perfeccionada. Hablar de este muestreo es decir que el investigador elige lugares, documentos y personas desde el conocimiento adquirido para lograr incrementar las opciones del análisis comparativo, de ser el caso volver a ponerse frente a lugares, personas y documentos o ir a nuevos para obtener los datos que necesita para llenar las categorías y finalizar un estudio.

En el presente trabajo el investigador tiene la experiencia de estar laborando en la División de Contabilidad Financiera, una de las áreas que se encarga de la gestión de los bienes estatales de la institución, por lo que conoce de manera muy cercana las actividades, normativas y demás actores involucrados en el objeto de investigación, por lo que se estima tener la experiencia necesaria para efectuar un muestreo eficiente de los informantes y la información que vaya surgiendo de ellos.

3.6 Tratamiento de la información

En este apartado se describe la información y como se utilizó en el desarrollo de la presente investigación.

Antecedentes

Esta referido a los estudios relacionados con nuestro tema de investigación lo cual ha permitido tener un conocimiento más amplio sobre experiencias nacionales e internacionales similares en este tipo de fenómenos. Estos antecedentes se encuentran descritos en el apartado de 1.1 Antecedentes, del presente trabajo.

Marco Teórico

Esta referido a los conceptos relacionados al tema de investigación, lo cual va permitir un mejor acercamiento a entender cómo se ejecutan las actividades en el ámbito de la comprensión que tiene cada persona involucrada en el fenómeno. Este Marco Teórico referencial se encuentra puntualizado en el apartado 1.2 Marco Teórico Referencial del presente trabajo.

Entrevistas

El trabajo de campo previo a la realización de las entrevistas consistió en la identificación de los participantes, que como ya se ha señalado en otros apartados se dio a partir de la experiencia del investigador de seis años en la institución y de manera concreta en las actividades relacionadas con el tema de investigación, conocer a las personas involucradas permitió seleccionar a las más adecuadas.

Las cinco personas seleccionadas de las diferentes áreas involucradas en la gestión de bienes muebles patrimoniales se realizaron en sus respectivos ambientes de trabajo fuera de los horarios de oficina y en algunos casos cuando sus labores se lo permitían, siempre se trató de que se encontraran en un ambiente distendido para asegurar su total tranquilidad y que pudieran contar todo lo que saben sobre el tema. En todos los casos son personas que el investigador conoció con anterioridad y tiene cierto grado de confianza lo cual ayudó a que pudieran decir lo que realmente piensan sobre el fenómeno.

Las entrevistas se realizaron con una grabadora de celular y fueron de carácter anónimo según lo solicitado por los participantes. Estos audios posteriormente fueron transcritos a un formato de texto Word, así como también se tomaron anotaciones de ciertos gestos que tuvieron cada uno de los participantes al momento de realizarse las entrevistas y otras anotaciones que se consideran valiosas, todo esto contenido en un cuaderno de notas.

La siguiente fase permitirá sistematizar y analizar los datos recolectados en las entrevistas consistió en la codificación de la mencionada información, quiere decir que se colocaron etiquetas al texto conformado por palabra o grupo de palabras relevante para nuestro trabajo de investigación y que llevó a cumplir con los objetivos planteados.

Como lo plantea Corbin y Strauss para el proceso de codificación que ya fue descrito en el apartado de Técnicas de Recolección de Datos en su parte sobre Muestreo, una primera etapa fue la codificación abierta que se trata de una primera revisión al texto donde se señalan las partes del texto que llamaron la atención y se les colocó un nombre o etiqueta que será usada para todos los textos que aunque con diferentes palabras decían lo mismo. Una segunda etapa fue la codificación axial que está dada cuando se identifican que las categorías en la primera etapa se relacionan o que éstas forman otras subcategorías a partir de estas, posteriormente se han establecido gráficos que explicitan de manera resumida lo que los participantes dicen sobre ciertos hechos. Como tercera y última etapa está la codificación selectiva mediante el cual se han integrado las categorías y subcategorías, asimismo se ha podido comparar, así también han emergido hallazgos que a primera vista no eran visibles. Para llegar a esto se ha tenido que revisar en varias oportunidades el texto, contrastar con los participantes los hallazgos.

Posterior a la codificación y a fin de sistematizar, ordenar y crear gráficos que permitan visualizar amigablemente los hallazgos se ha usado un software especializado para el apoyo de investigaciones cualitativas que es el NVivo 11, el software ha permitido manejar de manera más rápida la información registrada en cuando a las categorías y subcategorías y poder establecer prontamente los sustentos, identificándolos en las transcripciones de las entrevistas, asimismo poder establecer comparaciones y otros datos de importancia que permitieron establecer las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Mapeamiento

La presente investigación se ha desarrollado en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, entidad pública creada por Ley N° 24829; Ley General de la Sunat, aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la Sunat, esta entidad es un organismo técnico especializado, vinculado al Ministerio de Economía y Finanzas, tiene personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y posee autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa.

A fin de tener una mejor apreciación y ubicación, se indica que los actores intervinientes laboran en la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio, órgano de apoyo encargado de las actividades administrativas de la institución, dentro de las cuales se desarrollan la Gestión de los Bienes Estatales a través de la Unidad de Control Patrimonial con un total de siete (7) colaboradores y la División de Contabilidad Financiera con un total de seis (6) colaboradores, ambas áreas efectúan el control administrativo y financiero de los bienes estatales de la entidad. Es así que se han identificado tres (3) informantes claves: una (1) persona de la División de Contabilidad Financiera y dos (2) personas de la División de Gestión Patrimonial; además de un colaborador de la Comisión de Inventario y un colaborador que cumple con el rol de usuario final de bienes muebles patrimoniales; todo ello con la finalidad de obtener los datos que serán utilizados para el análisis en el presente trabajo.

Esta identificación de informantes claves se ha basado en la experiencia, el conocimiento técnico y el tiempo laborado en las áreas involucradas encargadas del control de gestión de bienes estatales de la Sunat.

La Sunat tiene su domicilio legal y sede principal en la ciudad de Lima, con dirección Av. Garcilaso de la Vega 1472 en el distrito de Cercado de Lima.

En la siguiente imagen, los lectores del presente trabajo puedan ubicarse en el tiempo, espacio y momento de la investigación.

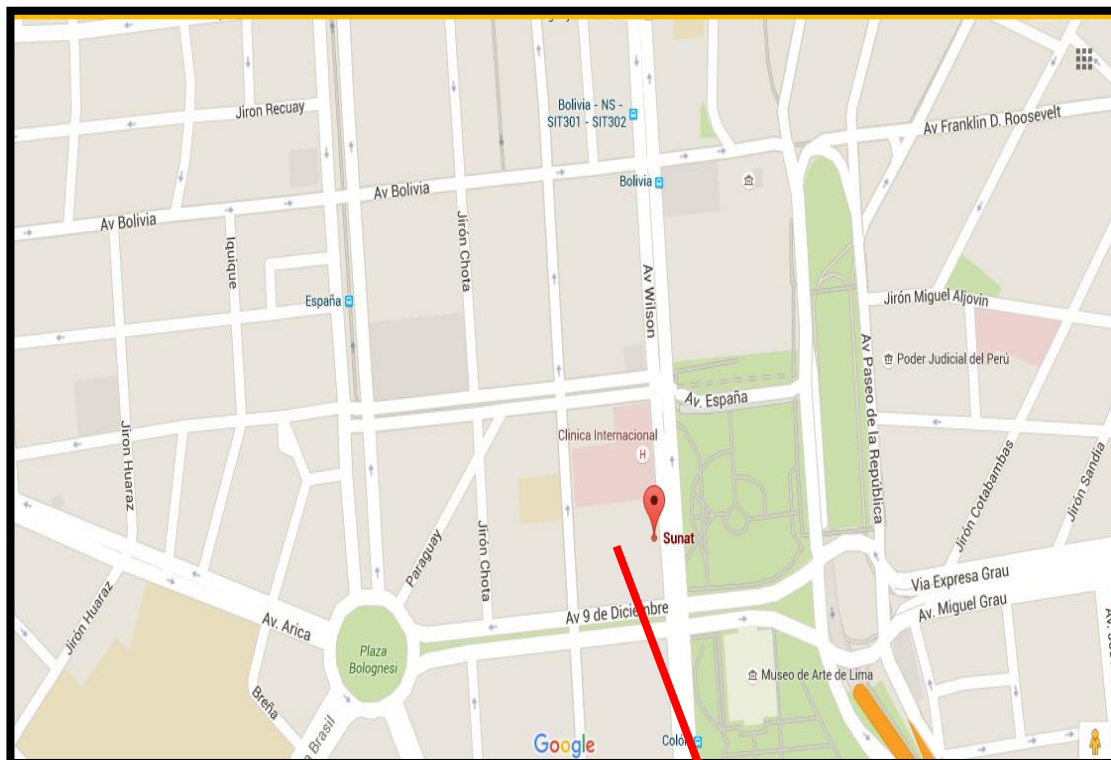


Figura 1 Mapa de la sede central SUNAT

Fuente: Imagen recuperada del Google Maps Perú 2016.

<https://www.google.com.pe/maps/place/Sunat/@-12.0591935,-77.0403444,17.06z/data=!4m5!3m4!1s0x9105c9035fc2989b0:0xcb23eb355c73773e!8m2!3d-12.0592323!4d-77.0381482>

SUNAT--AV GARCILASO DE LA VEGA 1472--
 --CERCADO DE LIMA--AÑO 2016¶
 ¶
 INFORMANTES CLAVES: 05 ACTORES¶
 ¶
 02→ PERSONAS DEL ÁREA DE UNIDAD DE CONTROL PATRIMONIAL¶
 01→ PERSONA DE LA DIVISIÓN DE CONTABILIDAD FINANCIERA¶
 01→ PRESIDENTE DE LA COMISION DE INVENTARIO ¶
 01→ PERSONA USUARIA EN EL USO DE BIENES PATRIMONIALES¶

Figura 3 Dirección de la sede central y detalle de informantes claves

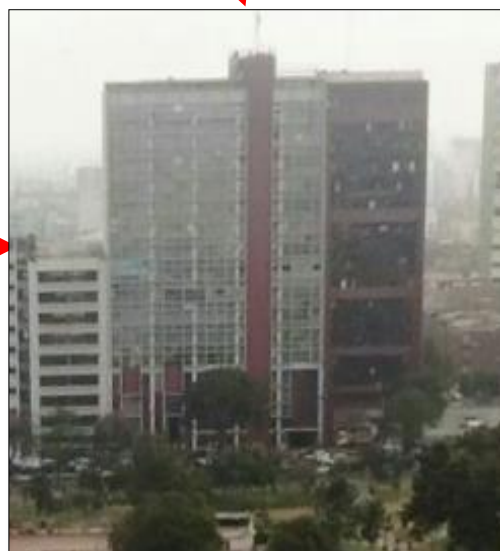


Figura 2 Foto de la sede central SUNAT

3.8 Rigor científico

Con respecto al rigor científico que debe existir en toda investigación independientemente de su enfoque cuantitativo o cualitativo, Laura Hidalgo (2005) precisa que es necesario aplicar métodos que permitan evidenciar la confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas, con la finalidad de asegurar la consistencia y credibilidad de la información y los resultados logrados y por lo tanto una mayor grado de cercanía para explicar el fenómeno estudiado, con respecto a quién, cómo y cuándo y por qué sucede (p. 2).

Hidalgo menciona que investigadores como Guba & Lincoln (1989) refieren también sobre los criterios de rigor que se usan en la investigación cualitativa, los cuales en su opinión son:

Dependencia (dependability) término parecido al concepto de confiabilidad, que alude a que durante la observación realizada por el investigador, esta se contrasta con un agente interno o externo al estudio, persona calificada que manifiesta su opinión sobre todo el proceso. Si los resultados se repiten por lo tanto se puede asegurar la confiabilidad.

Confirmabilidad término semejante al de objetividad.

Credibilidad que se relaciona con la validez interna, se logra mediante la contrastación de los hallazgos producidos de la información obtenida con el reconocimiento de los informantes de lo que ellos piensan y sienten.

Transferibilidad relacionada con la validez externa o generabilidad, consiste en la posibilidad de poder aplicar los resultados de la investigación a otras poblaciones es decir poder generalizarlos a otra situación similar.

En ese sentido, en el presente trabajo de investigación se ha tratado de asegurar que la información recolectada, el análisis de los datos y los resultados obtenidos sean creíbles y plausibles, obteniendo en la medida posible una interpretación imparcial y precisa de los hechos estudiados y que sea demostrable.

Para el logro de lo descrito en el párrafo anterior se han desarrollado las siguientes actividades dentro del proceso de investigación:

Se conoce de muy cerca el fenómeno debido a la experiencia por la interacción en el entorno donde se produce y adoptando en diferentes momentos los roles de los actores involucrados en su desarrollo.

El tratamiento de la información y todo lo actuado se ha realizado con un sentido reflexivo y crítico.

Se ha cotejado la información y resultados obtenidos con los participantes obteniendo su aprobación con respecto a que lo plasmado en la investigación sobre su actuación es lo piensan y sienten.

Asimismo la información de los informantes seleccionados, se ha contrastado con la de otros que fueron elegidos a fin de minimizar las distorsiones perceptivas, los prejuicios y omisión de información relevante.

Los resultados obtenidos y los procesos para su obtención han sido tratados y validados con los asesores de investigación y compañeros que también se encontraban realizando sus propias investigaciones.

Se conserva todos los documentos, audios y fotos que han sido elementos de la investigación que permita una revisión posterior y transitar nuevamente por el camino que produjeron estos resultados, para su validación correspondiente.

Se han identificado claramente a los informantes señalando el porqué de su elección, y que representan de mejor manera el fenómeno, así como que son los más idóneos para la recolección de información.

IV. Resultados

4.1 Descripción de resultados

En el presente apartado se describen los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información recogida en las entrevistas. El proceso de tratamiento de la información se ha realizado con el Software NVivo 11 que es un aplicativo informático desarrollado para el apoyo en las investigaciones cualitativas como ya se describió a profundidad en el apartado de Tratamiento de la Información.

Se han tenido cinco sujetos de estudio, cuyas entrevistas han sido procesadas en el NVivo11 y a partir de las respuestas brindadas han emergido cuatro categorías principales y diecisiete subcategorías que explican esquemáticamente el fenómeno en su esencia.

Asimismo estas categorías y subcategorías están sustentadas en sus percepciones plasmadas en las propias palabras de los entrevistados, cuyos extractos se presentan a lo largo del desarrollo del presente apartado.

A continuación se muestra la Tabla 1 que es un Resumen de los resultados obtenidos, que presenta las cuatro categorías principales y las diecisiete subcategorías relacionadas a cada una de las categorías principales.

Asimismo muestra la cantidad de referencias textuales por cada categoría y subcategorías, identificándolas desde cada entrevista y la frecuencia con que dichas referencias fueron mencionadas.

Tabla 1

Resultado categorías y sub categorías por referencias y cantidad de personas de las entrevistas de investigación

CATEGORIAS Y SUB_CATEGORIAS	Cantidad Personas	Cantidad Referencias por Persona					Cantidad Referencias Sub_Categorias	Cantidad Referencias Categorias
		Profesion1 gestión patrimonial	Profesion2 gestión patrimonial	Preside comisión inventario	Profesion contable	Usuario bien patrimonial		
GESTIÓN DE BIENES	5							59
distorsión del rol funcional	2	4	1				5	
factor humano es fundamental	3		2	1	1		4	
gestión ineficiente	5	4	5	4	5	1	19	
importancia gestión bienes	4	1	5	3	3		12	
mejorar comunicación entre participantes en la gestión	5	3	9	1	5	1	19	
INVENTARIO	4							28
compromiso de todos	1			2			2	
mejoras en proceso inventario	2		2	1			3	
preocupa faltantes y sobrantes de inventario	4	2	4	2	1		9	
temas por mejorar en inventario	3		5	3	6		14	
NORMATIVIDAD DE LA GESTIÓN DE BIENES	5							34
directivos inducen no cumplir normas	2	2			1		3	
falta capacitación en normas	4		2	2	4	5	13	
no se cumple normatividad	3	5	1		4		10	
normas quieren velar optima gestión	2		1	1			2	
pendientes normativos	3	2	1	3			6	
SISTEMAS ADMINISTR. INFORMAC.	4							18
error en registro de información	3	2	1		1		4	
no existe un único registro de información	4	1	1	1	3		6	
no hay un sistema adecuado	4	1	3	1	3		8	
Totales	5	27	43	25	37	7	139	139
CANTIDAD DE PERSONAS	5							
CANTIDAD DE CATEGORIAS	4							
CANTIDAD DE SUB CATEGORIAS	17							

Fuente: NVIVO 11

Se desarrollaron las cuatro categorías y las correspondientes subcategorías relacionadas a las principales, identificando al participante y la frecuencia que lo mencionó, todo ello desde las percepciones de los sujetos de investigación que se encuentran evidenciados en la transcripción textual de las entrevistas, para lo cual también se muestran los extractos de la transcripción que sustentan las categorías y subcategorías.

Categorías principales

Gestión de Bienes: Esta categoría describe desde las percepciones de los entrevistados cómo sienten que se lleva a cabo la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat. Esta categoría principal a su vez tiene cinco subcategorías relacionadas a la categoría principal la cual precisa los diferentes elementos identificados que forman parte de la gestión de bienes muebles.

Estas subcategorías son:

- Distorsión del rol funcional.

- Factor humano es fundamental.

- Gestión ineficiente.

- Importancia gestión bienes.

- Mejorar comunicación entre participantes en la gestión.

Se presenta a continuación la Figura 4 que contiene el Mapa de Proyecto de la categoría y los extractos textuales de las sub-categorías contenidas en la categoría principal trabajadas desde el NVivo 11.

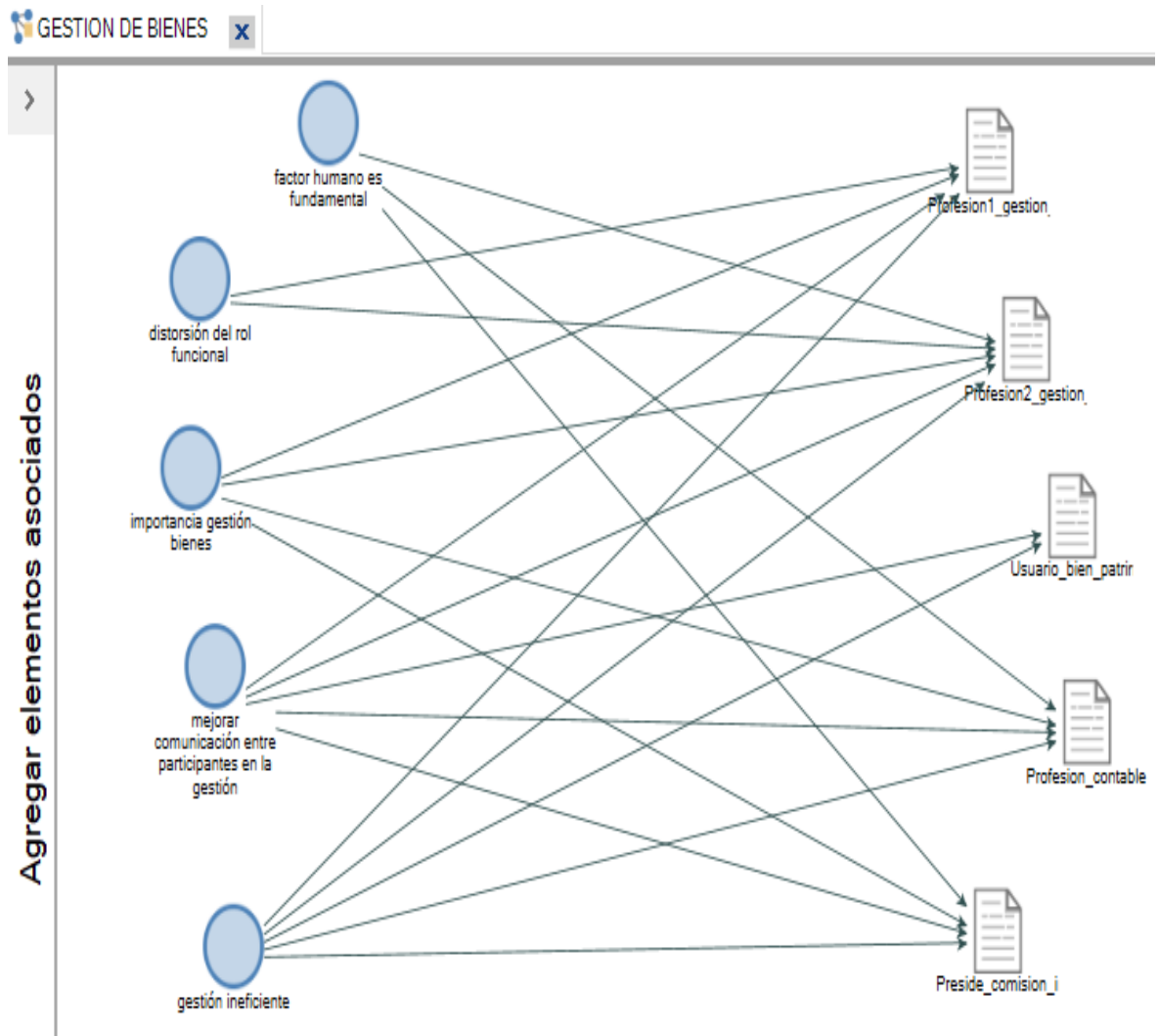


Figura 4 Mapa de proyecto - Categoría gestión de bienes

Fuente: Nvivo.

Nombre: distorsión del rol funcional

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 3.71%]

Referencia 1 - Cobertura 1.18%

Si yo voy con un expediente y de frente le digo al Almacén, ingrésalo; no está bien, debería de respetar todo el proceso, todo el proceso. O sea yo no le debería decir a Julio, ingrésalo sabiendo que existe un Almacén; Julio no tendría que ingresar, nuestra División no tiene por qué ingresar porque no es

parte de nuestra función, eso es atípico, como usurpación de funciones. Esa función corresponde al almacén.

Referencia 2 - Cobertura 1.19%

- Simplemente, cuál es la función de la División de Control Patrimonial?
- Así es.
- Ah, es la administración de los bienes a partir de su primera salida o la primera asignación que hace el Almacén. Ahí comienza su administración, que es por la reasignación, la devolución, la reparación, las salidas temporales por los controles en todos los movimientos y en su etapa final cuando se da de baja. Ese es todo el circuito.

Referencia 3 - Cobertura 0.75%

- Si pensamos buscar pues el nivel de responsabilidad del trabajador o de la Unidad, sabiendo pues que no tiene importancia su valor por el tiempo transcurrido, sería pues estar desperdiciando pues no tiempo y horas hombre que pueden ser importantes en otro aspecto.

Referencia 4 - Cobertura 0.59%

- yo aplico una norma de saneamiento este año, para el siguiente yo no debería de aplicar ya no debería de haber ya faltantes. Y si hay faltantes ya ahí si ya entonces yo tendría que buscar ya responsabilidad.

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.66%]

Referencia 1 - Cobertura 0.66%

- el ex adjunto que nos planteó ese tema ¿no?, o sea y el nos decía por qué es que, por que tenemos que esperar a que los bienes se malogren para darle de baja. No, los bienes no debemos esperar a que se malogren para darle de baja; tenemos este, ver que renovarlos pero que todavía tengan una vida útil considerable ¿no?, para qué, para que esos bienes sirvan para otras instituciones

Nombre: factor humano es fundamental

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 1 referencia codificada
[Cobertura 0.16%]

Referencia 1 - Cobertura 0.16%

- el factor humano es fundamental,

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 1 referencia codificada
[Cobertura 1.71%]

Referencia 1 - Cobertura 1.71%

- Claro que si, claro que si, el colaborador que tiene a cargo unos bienes que le han sido asignados, este es su responsabilidad pues que en cualquier este, que te digo, algún defecto o que haya pasado algo con el bien ¿no? o que no tenga su codificación o que se haya caído o que esté malogrado y no funcione o que tenga un inconveniente, debería pues reportarlo inmediatamente al área competente ¿no?

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 2 referencias
codificadas [Cobertura 0.40%]

Referencia 1 - Cobertura 0.24%

- la División en la que trabajamos, el área de patrimonio, contaba con muy poco personal y personal que no estaba muy entrenado para el tema

Referencia 2 - Cobertura 0.16%

- con personal reducido se manejaba los temas patrimoniales y con personal con poca preparación

Nombre: gestión ineficiente

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 4 referencias
codificadas [Cobertura 1.38%]

Referencia 1 - Cobertura 0.52%

- hay varios trabajadores que tienen asignados como cien, doscientos bienes y no tienen el manejo directo

Referencia 2 - Cobertura 0.22%

- lograr la conciliación contable patrimonial

Referencia 3 - Cobertura 0.39%

- pienso que existe un poco de desorden en el manejo de los bienes patrimoniales

Referencia 4 - Cobertura 0.25%

- en el control de los bienes es este, todavía falta

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 5 referencias codificadas

[Cobertura 3.00%]

Referencia 1 - Cobertura 0.41%

- sobre la gestión de bienes muebles en la institución yo te diría que no es tan buena la gestión

Referencia 2 - Cobertura 0.89%

- ahorita la función que cumple contabilidad ¿no? Estar un poco como depurando la información y enviando la información para el área de patrimonio, para que ellos puedan esclarecer o poner en orden los registros

Referencia 3 - Cobertura 0.27%

- el inventario que se realiza no se realiza de la forma adecuada

Referencia 4 - Cobertura 0.48%

- bienes que están almacenados, y que ya son inservibles y que todavía siguen en los registros de la base de datos

Referencia 5 - Cobertura 0.95%

- Porque tienes que cerrar siempre el círculo el ciclo ¿no?, esa sería una adecuada gestión de estos bienes patrimoniales. Que es lo que a mi manera de ver capaz se cumple en cierta parte pero no se cumple en su totalidad.

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 4 referencias

codificadas [Cobertura 1.26%]

Referencia 1 - Cobertura 0.28%

- He podido corroborar de que existen dieciséis mil bienes que por ejemplo no tienen valor en libros

Referencia 2 - Cobertura 0.44%

- últimamente la institución creo que se ha dedicado más a comprar y a dar de baja como si fuera razón de o nuestro propósito ¿no?, que es todo lo contrario.

Referencia 3 - Cobertura 0.41%

- se presentan situaciones que a veces generan inconvenientes; primero a veces se realizan compras masivas en las cuales no se detalla los equipos

Referencia 4 - Cobertura 0.13%

- los trabajadores hacen mal uso de los bienes

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 1.06%]

Referencia 1 - Cobertura 0.11%

- buenos se veían los resultados ¿no?, una gestión mal llevada.

Referencia 2 - Cobertura 0.08%

- no se ha llegado al punto al que queremos llegar

Referencia 3 - Cobertura 0.24%

- las áreas que adquieren este, a veces compran los bienes, los distribuyen, están en uso ya y sin embargo no se registran ¿no?, no se registran

Referencia 4 - Cobertura 0.24%

- había mucha gente que tenía los bienes y los guardaba ¿no? los tenía guardado bajo llave y no lo soltaba, esperaba no, decía para después

Referencia 5 - Cobertura 0.39%

- es un tema transversal que se abre, desde que compras el bien, cuantas Divisiones atraviesa ¿no? hasta que llega finalmente a nosotros a

Patrimonio, pasa por Contabilidad, pasa por la fase Administrativa que tenemos que mejorar

<Elementos internos\\Usuario_bien_patrimonial> - § 1 referencia codificada

[Cobertura 0.64%]

Referencia 1 - Cobertura 0.64%

– Bueno, la verdad no entro frecuentemente a verificar que es lo que tengo asignado, efectivamente esté registrado en el módulo.

Nombre: importancia gestión bienes

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 3 referencias

codificadas [Cobertura 2.96%]

Referencia 1 - Cobertura 1.13%

– los destinatarios finales de los bienes porque son los que van a utilizar dichos bienes para el cumplimiento de sus funciones y el cumplimiento de las metas y objetivos de Sunat cuales son la misión y visión de esta entidad.

Referencia 2 - Cobertura 1.04%

– División de Contabilidad, lleva el control contable del costo y depreciación de los bienes, de dichos bienes y dicha información debe ser utilizada en la gestión de los bienes patrimoniales a nivel nacional

Referencia 3 - Cobertura 0.80%

– Para la mejora en la gestión de bienes, este, existen muchas propuestas como ya habíamos comentado; primero podría ser una mejora en el sistema del inventario,

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 3 referencias codificadas

[Cobertura 1.81%]

Referencia 1 - Cobertura 0.52%

– si operativamente se funciona en forma adecuada y se gestiona bien, por ende vas a tener unos buenos registros contables,

Referencia 2 - Cobertura 0.22%

– el inventario es una parte fundamental a fin de año,

Referencia 3 - Cobertura 1.07%

- a través del inventario tú, este se puede determinar, se puede determinar que bienes tenemos registrados y que bienes no tenemos registrados o que bienes se encuentran en uso, que bienes se encuentran en desuso ¿no?, y que bienes ya no se encuentran

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 1 referencia codificada [Cobertura 1.30%]

Referencia 1 - Cobertura 1.30%

- ¿Cómo piensas tú que incluye en la gestión de bienes patrimoniales la actuación que realizan los colaboradores sobre los bienes que tienen asignados para su uso?
- Para el cumplimiento de sus funciones, yo creo que cuando cada vez que nosotros nos preocupamos por actualizar nuestra información a través de los inventarios, a través de los registros de los movimientos, yo creo que el trabajador va tomando mas conciencia con respecto a sus bienes asignados.

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 1.18%]

Referencia 1 - Cobertura 0.26%

- todos los funcionarios o los trabajadores que trabajan en la parte operativa ¿no?, este, necesitan de los bienes para poder desarrollar sus funciones,

Referencia 2 - Cobertura 0.23%

- si nosotros fallamos, si nosotros no le damos un buen servicio a ellos, ellos tampoco no van a dar un buen servicio a la ciudadanía

Referencia 3 - Cobertura 0.38%

- Pero si él se concientiza de que ese bien lo tengo que cuidar y lo tengo que cuidar mucho y lo tengo que, porque es lo que me sirve, entonces ese día vamos a cambiar ¿no? este en realidad toda la gestión este patrimonial

Referencia 4 - Cobertura 0.28%

- Mas cerca a la realidad, pero si es que nosotros hacemos una mala gestión ese inventario va a estar pues este va a salir mal ¿no? Va a salir con muchas diferencias.

Referencia 5 - Cobertura 0.04%

- Integral y transversal

Nombre: mejorar comunicación entre participantes en la gestión

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 1 referencia codificada

[Cobertura 0.69%]

Referencia 1 - Cobertura 0.69%

- Yo pienso que no existe digamos una coordinación fluida porque de ser así este, las conciliaciones del patrimonio contable serían en línea

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 5 referencias codificadas

[Cobertura 5.55%]

Referencia 1 - Cobertura 0.41%

- pienso que la articulación entre ambas áreas ahora en la institución, no es buena, no es buena.

Referencia 2 - Cobertura 0.22%

- Falta comunicación, falta una adecuada coordinación,

Referencia 3 - Cobertura 0.81%

- el área de control patrimonial es una parte administrativa pues no y está en coordinaciones con las demás se puede decir sub administraciones a nivel nacional; entonces ahí está adoleciendo

Referencia 4 - Cobertura 1.76%

- Bueno, ahí creo que allí se adolece, se adolece de cierta información ¿no?, debería, debería el área de, en este caso nuevamente el área de gestión patrimonial ¿no?, porque debería tener buenos..., deberían ser esos sus canales de auxilio ¿no?, de poder darle al usuario o al colaborador una herramienta fácil de comunicación con ellos ¿no?, para poder tener algún tipo de información con respecto a esos bienes.

Referencia 5 - Cobertura 2.35%

- Creo que si, para eso, para eso creo que se necesita que las dos áreas trabajen, estén bien relacionadas ¿no?, o inter relacionadas ¿no?, que hayan reuniones periódicas al menos para ver cuales son los inconvenientes, que cosa podemos mejorar, que cosa podemos, este, intercambiar información o que necesita la otra área que la otra área lo tiene, entonces eso si, la información debe ser transparente ¿no?, y cualquier información que sirva para cualquier área, debería pues este prestarse en su oportunidad y sin ningún, este impedimento, pues ¿no?

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 3 referencias

codificadas [Cobertura 1.94%]

Referencia 1 - Cobertura 0.64%

- entendido de que pues las unidades vitales, como es el Almacén, como es Contabilidad y como es la División de Gestión Patrimonial y Contrataciones, por ejemplo no conversan ¿no?, o sea no están inter actuando como corresponde.

Referencia 2 - Cobertura 0.98%

- hay un nivel de responsabilidad porque a veces son equipos que cuestan demasiado, de pronto dicen los de telecomunicaciones que eso no le corresponde sino que es a ingeniería, y dicen una área y otra área y no dicen la verdad porque a veces ellos se dan cuenta que no son los equipos que corresponde de acuerdo a los requerimientos que le hacen.

Referencia 3 - Cobertura 0.31%

- el desorden o el desfase de esas compras que a veces no se informan o de esos bienes que a veces no ingresan,

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 9 referencias

codificadas [Cobertura 3.05%]

Referencia 1 - Cobertura 0.22%

- a veces no podemos codificar no podemos registrar ¿no? los bienes porque las áreas que adquieren no nos brindan la información,

Referencia 2 - Cobertura 0.39%

– Y la única información que recibe es que es una solución, nada más. O sea esa desagregación ese desglose no nos llega y nosotros tenemos que ir buscando, pidiendo ir por acá ir por allá ¿no?, tratando de armar el rompecabezas.

Referencia 3 - Cobertura 0.32%

– ahí si tenemos una deficiencia, no tenemos una persona experta conocedora de estos temas ¿no?, que muchas veces en temas informáticos tu confundes de repente un bien que no es patrimonial

Referencia 4 - Cobertura 0.43%

– en los inventarios detectamos esos bienes como “sobrantes”, y en otros, en otros casos las mismas áreas requieren el código ¿no?, o sea por varios temas ¿no?, de repente por mantenimiento, si un bien no tiene código no se le puede dar mantenimiento.

Referencia 5 - Cobertura 0.24%

– Yo cuando me viene una solución yo pongo que no es patrimonial porque podría ser que no sea patrimonial, podría ser software nada mas ¿no?

Referencia 6 - Cobertura 0.75%

– hay mas interés de las personas por tener sus bienes, por mantener sus bienes, por tener su asignación personalizada, su carpeta este al día ¿no?, este se está viendo mayor relevancia pero aún falta ¿no?, creo que ahí, ahí si nos falta, no hemos avanzado mucho en el tema de, en el tema este de incentivar, concientizar a la gente de la responsabilidad y de la importancia que tienen este, estos recursos que la institución nos brinda

Referencia 7 - Cobertura 0.19%

– nos falta también un poco de, ahí no ha habido mucho énfasis de la gestión en tratar de hacer esa concientización

Referencia 8 - Cobertura 0.12%

– Unidades que adquieren los bienes que nos brinden mayor información

Referencia 9 - Cobertura 0.40%

- Eso también, hay un tema ahí también tal vez de, ya es un tema ya de organización ¿no? de las entidades, justamente estas áreas que tienen la transversalidad del proceso en el cual muchas veces no conversan ¿no? está disociadas ¿no?

<Elementos internos\\Usuario_bien_patrimonial> - § 1 referencia codificada

[Cobertura 0.46%]

Referencia 1 - Cobertura 0.46%

- La verdad, desconozco las labores que ellos desempeñan, no, no te puedo dar más información.

1. **Inventario:** Esta categoría describe desde las percepciones de los entrevistados cómo sienten que se lleva a cabo el proceso de inventario que se realiza una vez al año y cuyos resultados son muy importantes porque diagnostica en gran medida la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, la cual es llevada a cabo en su gestión física por la División de Gestión Patrimonial y los usuarios que tienen asignados los bienes patrimoniales. El inventario es la verificación física de los bienes registrados en el sistema de control patrimonial de la institución; este proceso reporta bienes faltantes y bienes sobrantes que son los bienes que estando en el registro patrimonial no han ubicados físicamente y los bienes que estando físicamente en la institución no se encuentran registrados en los sistemas de control patrimonial, respectivamente. Esta categoría principal a su vez tiene cuatro subcategorías relacionadas a la categoría principal la cual precisa los diferentes elementos identificados que forman parte del proceso de inventario.

Estas subcategorías son:

- Compromiso de todos.
- Mejoras en proceso de inventario.
- Preocupa faltantes y sobrantes de inventario.
- Temas por mejorar en inventario.

La Figura 5, contiene el Mapa de Proyecto de la categoría, y los extractos textuales de las subcategorías contenidas en la categoría principal; trabajada desde el NVivo 11.

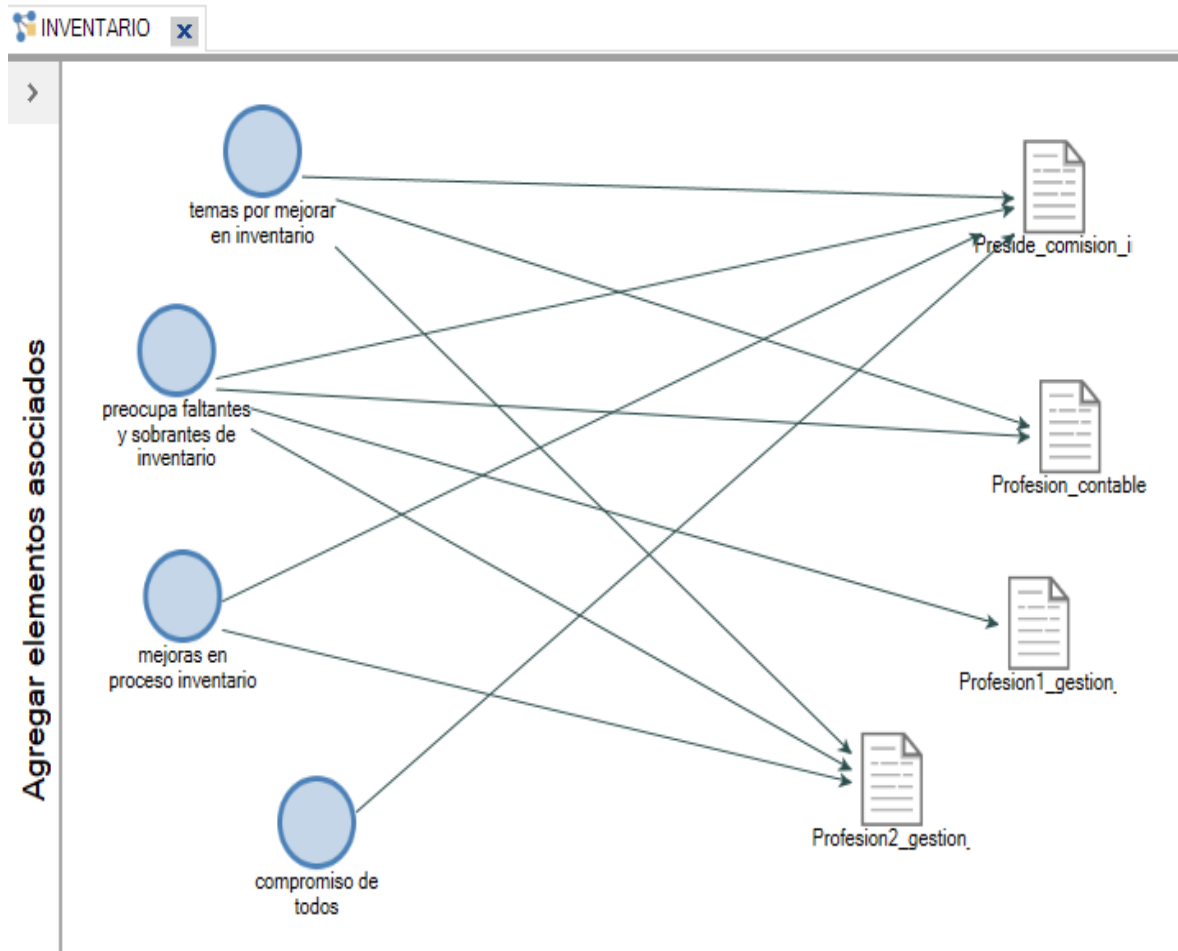


Figura 5 Mapa de proyecto - Categoría inventario
Fuente: Nvivo

Nombre: compromiso de todos

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 2 referencias

codificadas [Cobertura 1.64%]

Referencia 1 - Cobertura 1.12%

- es una, un aspecto integral, trabajadores inventariadores, gestores, supervisores, responsables, jefes de oficina zonal, jefe de gestión patrimonial y todos los trabajadores de Sunat que están comprometidos con esta tarea.

Referencia 2 - Cobertura 0.52%

- la participación mas activa de los trabajadores en el inventario respecto a los bienes que son asignados

Nombre: mejoras en proceso inventario

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 1 referencia codificada
[Cobertura 1.09%]

Referencia 1 - Cobertura 1.09%

- Hace dos años se utilizaba un sistema distinto al actual, el actual es sigue inventario donde se han introducido una serie de variables, aplicativos y resultados; entonces la diferencia está en los resultados finales

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 2 referencias
codificadas [Cobertura 0.30%]

Referencia 1 - Cobertura 0.22%

- el tema de los procesos de inventario ¿no?, procesos que ahora se llevan en forma, eh, con todo un sistema un módulo mecanizado;

Referencia 2 - Cobertura 0.08%

- Este inventario va a ser con firma electrónica.

Nombre: preocupa faltantes y sobrantes de inventario

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 2 referencias
codificadas [Cobertura 1.16%]

Referencia 1 - Cobertura 0.87%

- la Comisión de Inventario ha diseñado un esquema de trabajo, es decir un requerimiento de los bienes faltantes a los trabajadores que tienen esos bienes y no están ubicados.

Referencia 2 - Cobertura 0.29%

- disminuir el número de faltantes del inventario anterior,

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 1 referencia codificada
[Cobertura 0.18%]

Referencia 1 - Cobertura 0.18%

- hay también bienes que, que, que se pierden.

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 0.74%]

Referencia 1 - Cobertura 0.09%

- Sobrantes no debería de haber.

Referencia 2 - Cobertura 0.65%

- Entonces si determinados de que hace cinco años esos bienes o un grupo de bienes no han sido ubicados en el inventario con el respaldo de los resultados de los inventarios anteriores, se debería de proponer de que se dé de baja.

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 0.60%]

Referencia 1 - Cobertura 0.17%

- tema de sobrantes que lo acabas de mencionar nos da luces de que es lo que nos falta codificar ¿no?

Referencia 2 - Cobertura 0.16%

- Esclarecimiento de sobrantes, mensualmente tenemos que hacer una cuota de esclarecer sobrantes

Referencia 3 - Cobertura 0.21%

- Dentro de los faltantes históricos este, se ha reducido bastante, se ha hecho este, eh Resoluciones de Baja por Saneamiento.

Referencia 4 - Cobertura 0.05%

- se han perdido muchos bienes,

Nombre: temas por mejorar en inventario

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 1.59%]

Referencia 1 - Cobertura 0.31%

- se podría mejorar de repente el sistema o el modo de ejecutar,

Referencia 2 - Cobertura 0.75%

- en las oficinas de soporte administrativo o las gerencias de soporte administrativo, este, a última hora nombran a sus gestores, a sus inventariadores

Referencia 3 - Cobertura 0.52%

- de las facilidades que se debe dar a los inventariadores respecto de dichos bienes que tienen asignados.

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 6 referencias codificadas**[Cobertura 2.14%]****Referencia 1 - Cobertura 0.39%**

- ponen gente que no, que no está capacitada a veces para poder hacer la toma de inventario,

Referencia 2 - Cobertura 0.36%

- deben ser personas que tengan buen conocimiento de lo que es una toma de inventarios,

Referencia 3 - Cobertura 0.15%

- deberían trabajar a tiempo completo

Referencia 4 - Cobertura 0.62%

- deberían realizar el inventario, el inventario in situ, o sea deberían peinar toda el área o debería todas las zonas de la Sunat a nivel nacional

Referencia 5 - Cobertura 0.42%

- bienes estaban guardados en escritorio bajo llave, estaban en armarios que no habían sido tomados,

Referencia 6 - Cobertura 0.21%

- la gente sale de vacaciones no les importa nada,

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 5 referencias**codificadas [Cobertura 1.43%]**

Referencia 1 - Cobertura 0.52%

- a veces las personas no podían y en el catálogo no te lo indican también específicamente, entonces ahí a veces siempre generaba una pequeña y algunos que lo registraban y algunos que no ¿no?
- Si claro, el catálogo de todas maneras, bueno es una ayuda ¿no?, pero no es perfecto ¿no?, o sea hay temas...

Referencia 2 - Cobertura 0.31%

- la cultura que se tiene dentro de la institución sobre los bienes patrimoniales ¿no?, muchas veces, aunque si hay que decirlo cada vez menos, la gente no le toma mucha importancia

Referencia 3 - Cobertura 0.33%

- la gente no le da la importancia, no atienden a los chicos a los inventariadores, este de repente tienen bienes guardados y saben que los tienen guardados y no se dan el trabajo de mostrarlos

Referencia 4 - Cobertura 0.20%

- con respecto a la data de Aduanas, no hubo una verificación física, sino que todo lo que estaba en el módulo se cargó.

Referencia 5 - Cobertura 0.08%

- debemos mejorar es en el tema del inventario.

- 2. Normatividad de la gestión de bienes:** Esta categoría describe desde las percepciones de los entrevistados cómo piensan que aporta el conocimiento y manejo de la normatividad relacionada a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución. Esta categoría es primordial en la investigación debido a que a través de ella se puede observar si se cumplen o incumplen, falta mayor conocimiento, el impulso de los directivos por publicitar y desarrollar una cultura de la gestión patrimonial a partir de la difusión de las normas. Esta categoría principal a su vez tienes cinco sub-categorías relacionadas a la categoría principal la cual precisa los diferentes elementos identificados que forman parte de la normatividad vinculada a la gestión de bienes muebles.

Estas subcategorías son:

- Directivos inducen no cumplir normas.
- Falta capacitación en normas.
- No se cumple normatividad.
- Normas quieren velar óptima gestión.
- Pendientes normativos.

La Figura 6 contiene el Mapa de Proyecto de la categoría, y los extractos textuales de las subcategorías contenidas en la categoría principal trabajadas desde el NVivo 11.

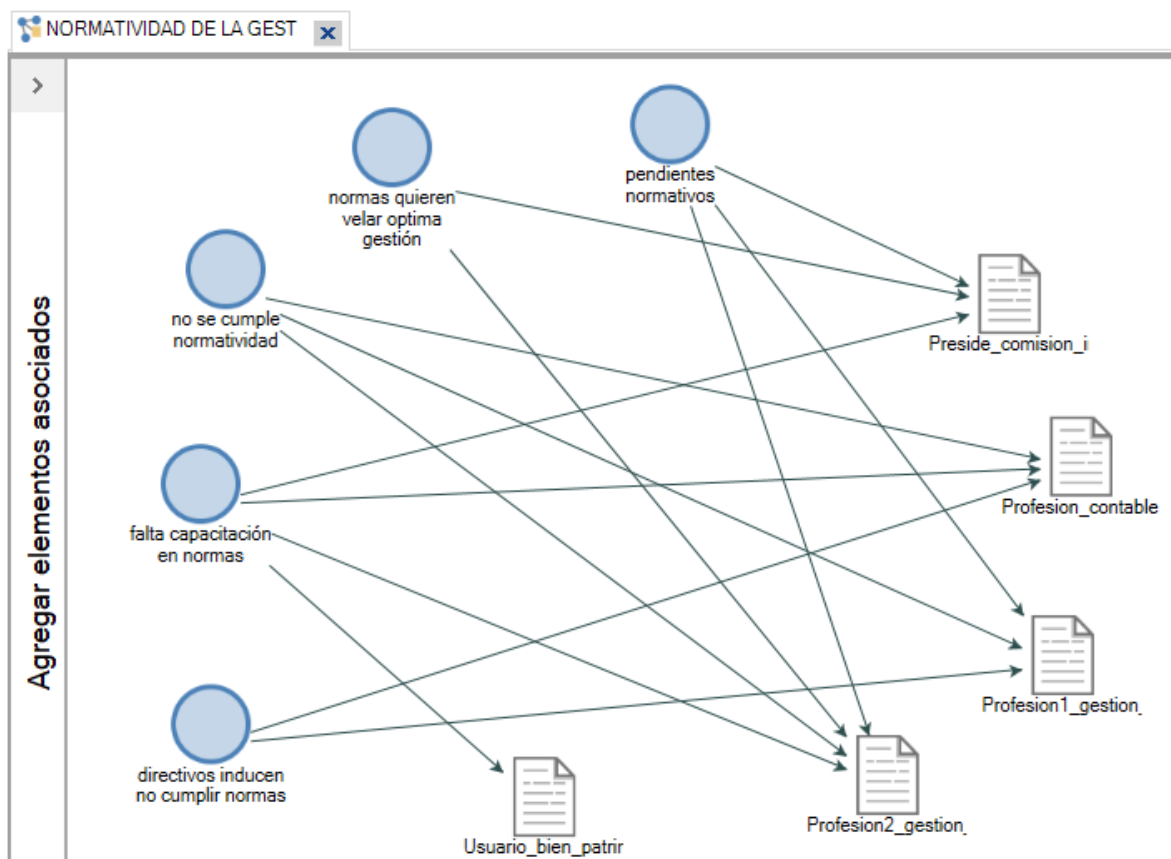


Figura 6 Mapa de Proyecto - Categoría normatividad de la gestión de bienes
Fuente: Nvivo

Nombre: directivos inducen no cumplir normas

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 1 referencia codificada

[Cobertura 1.16%]

Referencia 1 - Cobertura 1.16%

- Y por qué crees que esa actualización no se da, no es constante ¿no?, de quien depende.
- Creo que no se da porque creo que, bueno en este caso hay que hablar claro, las personas directamente involucradas que vienen a ser los jefes, no le dan pues la debida atención ¿no?

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 2 referencias**codificadas [Cobertura 1.63%]****Referencia 1 - Cobertura 0.81%**

- Hay compras que se realizan, que simplemente llega un expediente sin documentación formal y se exige al personal que lo ingrese sin tener documentación fuente, sin tener conformidades, sin tener características técnicas, sin tener garantía; sin saber si físicamente ha ingresado o no.

Referencia 2 - Cobertura 0.82%

- Las normas están dadas, yo no puedo sacar ningún equipo de cómputo sin ninguna autorización ¿no?, entonces, este, simplemente no debería de, pero sin embargo existen por ejemplo hemos estado revisando de que hay jefes que tienen tres computadoras portátiles ¿no?, aparte de su computadora.

Nombre: falta capacitación en normas**<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 2 referencias****codificadas [Cobertura 2.21%]****Referencia 1 - Cobertura 1.91%**

- capacitados todos los trabajadores no, pero más bien que tengan una identificación respecto que es lo que se debe hacer con los bienes, la responsabilidad respecto a los bienes y cuáles son las responsabilidades que tienen o consecuencias en el incumplimiento del cuidado o de las facilidades que se debe dar a los inventariadores respecto de dichos bienes que tienen asignados.

Referencia 2 - Cobertura 0.31%

- creo que la entidad no ha brindado una capacitación continua,

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 4 referencias codificadas**[Cobertura 2.29%]**

Referencia 1 - Cobertura 0.80%

- los colaboradores del área de Contabilidad Financiera, si tienen en cuenta la normatividad, pero deberían ser, lo que te decía era que deberían ser un poco más constante su actualización

Referencia 2 - Cobertura 0.75%

- Bueno, ahorita actualmente, en verdad que a mí se me malogra algo tendría que yo comenzar averiguar a ver dónde, que es lo que podría hacer porque no, no realmente no la tengo.

Referencia 3 - Cobertura 0.56%

- no tengo la certeza de que exista una norma con respecto a esta información que sea de una manera constante o en determinado tiempo

Referencia 4 - Cobertura 0.18%

- capacitaría en forma constante al personal

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 1.60%]**Referencia 1 - Cobertura 1.30%**

- Porque existen las normas ¿no?
- Claro, el lado de la represión digamos ¿no? una parte represiva y otra parte que es fundamental que es de conciencia ¿no? Que el trabajador no haga eso porque va a ser sancionado ¿no? Si no porque en realidad él lo cree que es así ¿no? es mejor; porque el día que le quites la sanción o pueda evadir eso no le va a tomar importancia ¿no? a lo que está haciendo. Pero si él se concientiza de que ese bien lo tengo que cuidar y lo tengo que cuidar mucho y lo tengo que, porque es lo que me sirve, entonces ese día vamos a cambiar ¿no? este en realidad toda la gestión este patrimonial ¿no?
- Como he dicho nos falta también un poco de, ahí no ha habido mucho énfasis de la gestión en tratar de hacer esa concientización ¿no?

Referencia 2 - Cobertura 0.30%

- Concientización del personal, mayor difusión sobre la normatividad y sobre las buenas, las buenas prácticas ¿no? que se debe tener sobre el uso de los bienes patrimoniales.

<Elementos internos\\Usuario_bien_patrimonial> - § 5 referencias codificadas

[Cobertura 4.77%]

Referencia 1 - Cobertura 0.62%

- Tú en ese momento de hacer la coordinación, tú sabes a que persona tienes que dirigirte para hacer ese...
- No exactamente,

Referencia 2 - Cobertura 1.42%

- Generalmente cada área conoce sus propios procedimientos ¿no?, en caso de que, por lo menos nosotros los colaboradores deberíamos saber procedimientos mínimos, en estos casos para que uno pueda saber a quien dirigirse, a quien llamar, a quien escribir ¿no?, en realidad uno no sabe,

Referencia 3 - Cobertura 1.28%

- pienso que debe haber en el intranet, que todo lo manejamos, todo lo tenemos a disponibilidad, creo que debería haber ahí un espacio, un link o un este que se yo, este algo que tú puedas entrar y ver los procedimientos mínimos para este tipo de problemas

Referencia 4 - Cobertura 0.53%

- desconozco los procedimientos, en todo caso lo primero que hago es consultar eso a mi jefe inmediato para

Referencia 5 - Cobertura 0.93%

- La verdad, no sabría qué hacer, tendría que preguntar, averiguar donde se encuentra el bien, que pasó, qué trámite seguir. O sea no tengo mayor conocimiento del procedimiento a seguir.

Nombre: no se cumple normatividad

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 4 referencias codificadas

[Cobertura 3.08%]

Referencia 1 - Cobertura 0.84%

- no cumple con toda la normatividad entonces eso trae como consecuencia las diferencias que existen en la parte de registro ¿no?
- ¿A qué área te refieres?
- Me refiero al área de control patrimonial.

Referencia 2 - Cobertura 0.65%

- los colaboradores en cierta forma tienen la información, pero, este, lo que sucede es que no, no; la normatividad no se cumple a cabalidad, no se cumple

Referencia 3 - Cobertura 1.02%

- en la norma indican de que por ejemplo los bienes que se compran deberían, deberían tener el sello del Almacén o tener el código patrimonial, antes ya de su, de que vaya ya esa información a Contabilidad; y eso no se cumple, no se cumple

Referencia 4 - Cobertura 0.57%

- haría cumplir las normas, las normas bajo responsabilidad del, las normas que se relacionan a la gestión de los bienes patrimoniales

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 5 referencias**codificadas [Cobertura 5.00%]****Referencia 1 - Cobertura 0.29%**

- la documentación y los registros no fluyen como corresponde. No se están respetando este, los procesos.

Referencia 2 - Cobertura 1.00%

- Claro, y por qué piensas que aún así como tú bien lo acabas de decir ¿no?, sabiendo que no tenemos toda esa formalidad, la parte técnica operativa efectúa ese registro ¿no?, o sea cuál sería la explicación de por qué efectuamos el registro aún así sin tener todos esos datos que tú has mencionado.

- Porque algunos profesionales o técnicos lo permiten.

Referencia 3 - Cobertura 0.98%

- Los procedimientos y las normas existen.
- Entonces no se están cumpliendo.
- Simplemente las áreas técnicas no cumplen con ese pretexto de decir que no les corresponde pero a las finales es por evadir la responsabilidad de los equipos. Entonces hasta cierto punto ahí hay ya una obligación y una presión para decir sabes que lo ingresas si o si.

Referencia 4 - Cobertura 2.06%

- El tema, el tema es que cuando se quiere aplicar esa norma, existe por ahí pues no las consultas y ahí si los jefes comienzan a parar las orejas y tienen miedo ya. ¿Sabes lo que dicen? Que Control Interno lo haga revisar y lo que hacen dicen no, tienen que hacer el seguimiento. Busca y comienza hacer el seguimiento.
- Y regresa a cero.
- Y todo ese trabajo que se ha hecho, por gusto. Entonces ahí lo que amerita es tomar una decisión.
- Al mas alto nivel.
- Así es.
- Al mas alto nivel.
- No incomodas a las personas, pues el valor es pues...
- Correcto, esa sería una solución para lo que es histórico ¿no es cierto?, para lo que ya tenemos ahí en los registros.
- Así es, costo beneficio ya no amerita ya hacer el seguimiento.

Referencia 5 - Cobertura 0.66%

- Dice la normatividad y lo dice claramente que las personas no deberían tener más de un equipo caso contrario deberían devolverlo ¿no?
- Claro.
- O indicar quien es la persona que lo está utilizando, pero sin embargo no lo manifiestan.

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.14%]

Referencia 1 - Cobertura 0.14%

- las áreas que adquieren los bienes este, no están cumpliendo ¿no?, con esa norma.

Nombre: normas quieren velar óptima gestión

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.46%]

Referencia 1 - Cobertura 0.46%

- es una responsabilidad del trabajador custodiar dichos bienes asignados bajo responsabilidad

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.59%]

Referencia 1 - Cobertura 0.59%

- Claro, claro, porque normas tenemos ¿no? normas tenemos por ejemplo el mismo RIT ¿no? artículo 48 el “g”, me acuerdo el gran “g” que dice que tú eres responsable de los bienes y del buen estado de la conservación del bien ¿no? eres responsable también. Y así hay normas, tenemos la norma 09 también... Y en la Directiva 1, en la Directiva 1...

Nombre: pendientes normativos

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 2.16%]

Referencia 1 - Cobertura 0.31%

- las Directivas obviamente que no son tan digamos actualizadas

Referencia 2 - Cobertura 0.61%

- dando publicidad mas que todo a un proceso de inventario, posiblemente con la emisión de una norma a nivel institucional,

Referencia 3 - Cobertura 1.25%

- una normativa respecto a la responsabilidad directa que ya existe de los bienes que están asignados, pero a la vez todavía no existe respecto a la responsabilidad indirecta de bienes de uso común que está asignado también a un trabajador o al jefe;

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 1.25%]

Referencia 1 - Cobertura 0.23%

- pero, las normas están dadas, pero creo que por ahí falta hacer muchos ajustes,

Referencia 2 - Cobertura 1.03%

- existen normas generales y normas pues que nos permiten cumplir con nuestras funciones; sin embargo para el almacén existen otras normas que son internacionales, son a nivel nacional a nivel de todas las

instituciones del Estado. O sea los que trabajan en el Almacén, se rigen por esas normas muy al margen de las normas que nosotros tenemos internas o externas

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 1 referencia
codificada [Cobertura 0.24%]

Referencia 1 - Cobertura 0.24%

– lo que pasa es que hay algunos criterios un poco este, de repente no tan, tan lógico de la SBN ¿no? para distinguir que es catalogable y no.

- 3. Sistemas de administración de la información:** Esta categoría describe desde las percepciones de los entrevistados, lo que piensan con respecto a los diferentes sistemas informáticos; y en algunos casos el uso manual mediante el Excel, para el control de la data total de los bienes muebles patrimoniales de la institución que abarca actualmente de un total aproximado de ciento setenta mil bienes. Estos mismos sistemas y formas de llevar la data de bienes para ejercer un eficiente control de bienes deberían encontrarse integrados, permitiendo también la trazabilidad de la información ahí contenida. Esta categoría principal a su vez tienes tres subcategorías relacionadas a la categoría principal la cual precisa los diferentes elementos identificados que forman parte de los sistemas de administración de la información de los bienes muebles patrimoniales de la institución.

Estas subcategorías son:

- Error en registro de información.
- No existe un único registro de información.
- No hay un sistema adecuado.

En la Figura 7 que contiene el Mapa de Proyecto de la categoría, y los extractos textuales de las subcategorías contenidas en la categoría principal; trabajadas desde el NVivo 11.

Mapa de proyecto - categoría sistemas de administración de la información

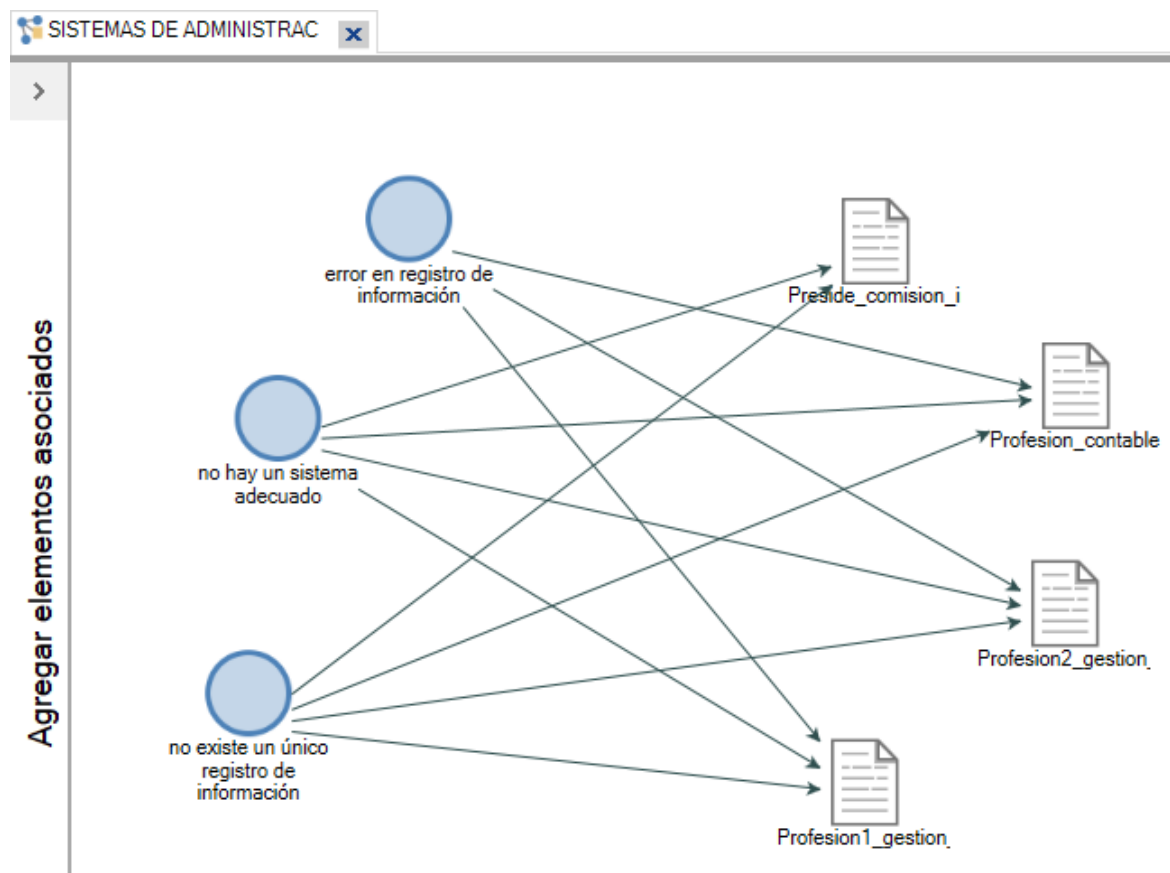


Figura 7 Mapa de Proyecto - Categoría sistemas de administración de la información

Fuente: Nvivo

Nombre: error en registro de información

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 1 referencia codificada

[Cobertura 1.43%]

Referencia 1 - Cobertura 1.43%

- producto de esos registros y producto de las contabilizaciones, de las conciliaciones perdón, que hacemos frecuentemente estamos detectando o detectamos, este errores pues no, errores de a veces bienes que no están contabilizados o bienes que están, están doblemente registrados, entonces este, o que tienen el mismo código patrimonial

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 0.64%]

Referencia 1 - Cobertura 0.26%

- los registros que se están haciendo en el almacén, no se están registrando como corresponde

Referencia 2 - Cobertura 0.38%

- Desfase en todos los controles que existen, la irresponsabilidad porque no se están registrando correctamente el ingreso de los bienes

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.20%]

Referencia 1 - Cobertura 0.20%

- Lo que pasa es que el módulo que utilizamos era este, la data tenía sus deficiencias ¿no?, deficiencias bien notorias

Nombre: no existe un único registro de información

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 1 referencia codificada [Cobertura 1.26%]

Referencia 1 - Cobertura 1.26%

- son ingresados digamos a la data de patrimonio y sin embargo no a la contable o ingresan primero a la contable y luego a la patrimonial y no es en línea y esa información es básica que debe controlarse en línea debe haber un solo registro y para ambos

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 1.25%]

Referencia 1 - Cobertura 0.56%

- diferencias que existen hasta la actualidad tanto en el control de los bienes del área de gestión patrimonial con el área contable

Referencia 2 - Cobertura 0.40%

- debería haber un sistema, bueno de repente único en el cual podamos tener toda la información

Referencia 3 - Cobertura 0.29%

- desconocimiento o dejadez de la, de las autoridades correspondientes.

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.07%]

Referencia 1 - Cobertura 0.07%

- los programas no conversan

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.19%]

Referencia 1 - Cobertura 0.19%

- hay muchos bienes que tiene MEF que no tiene SBN y viceversa ¿no?, entonces ahí se están haciendo los ajustes

Nombre: no hay un sistema adecuado

<Elementos internos\\Preside_comision_inventario> - § 1 referencia codificada [Cobertura 0.25%]

Referencia 1 - Cobertura 0.25%

- no existe todavía un sistema informático adecuado

<Elementos internos\\Profesion_contable> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 2.11%]

Referencia 1 - Cobertura 0.71%

- los bienes ingresan a la institución llegan al área contable con sus registros pero llegan no totalmente con toda la información que corresponde, le faltan los códigos

Referencia 2 - Cobertura 0.68%

- más el área de Contabilidad Financiera, todo se maneja en una base de datos en Excel ¿no?, entonces este creo, creo, creo que ahí estamos adoleciendo pues no.

Referencia 3 - Cobertura 0.72%

- compraría o mandaría no se al área de sistemas a que realmente me hagan ese sistema de Control, una base, un Sistema de Control de Bienes Patrimoniales a nivel nacional.

<Elementos internos\\Profesion1_gestion_patrimonial> - § 1 referencia

codificada [Cobertura 0.46%]

Referencia 1 - Cobertura 0.46%

- creo que por ahí falta hacer muchos ajustes, por ejemplo con respecto a la al aplicativo ¿no?, si bien es cierto está funcionando, no funcional al cien por ciento

<Elementos internos\\Profesion2_gestion_patrimonial> - § 3 referencias

codificadas [Cobertura 1.01%]

Referencia 1 - Cobertura 0.31%

- el módulo de gestión ¿no?, el módulo informático el cual estaba pues diseñado en un ambiente no para la época, databa de un sistema una tecnología de hace veinte o veinticinco años

Referencia 2 - Cobertura 0.23%

- tema contable no está a la par ¿no?, no tengo el, la información pero por qué, pero este se sigue todavía manejando en una base Excel

Referencia 3 - Cobertura 0.47%

- el proyecto SIGA que tenemos este, que está desarrollando varios aspectos de todo el tema administrativo y financiero, este todavía no se da abasto para poder este, para poder llegar a todas las áreas ¿no?, y cubrir todas las necesidades que tenemos ¿no?, informáticamente.

V. Discusión

Se ha llegado a la etapa de Discusión en el desarrollo de la investigación, aquí se realiza la interpretación del fenómeno que se está estudiando, para ello el autor se apoyó en la ayuda de autores y las normas vinculadas al fenómeno, las cuales fueron contrastadas con las categorías y subcategorías que han emergido de lo manifestado por los informantes. Todo ello está relacionado a los objetivos y supuestos categóricos que evidenciará el alcance de las metas planteadas para el presente trabajo.

Conforme lo mencionado, a continuación se presenta la discusión de cada una de las categorías y sus respectivas subcategorías.

Gestión de Bienes

De esta categoría surgió la subcategoría de “gestión ineficiente” que fue mencionada en diecinueve (19) referencias, connotando de esta manera una situación muy importante dentro de las percepciones de los entrevistados. Asimismo es importante precisar que de los cinco (5) entrevistados esta subcategoría fue considerada por todos ellos, manifestando que sienten la existencia de una ineficiente gestión de los bienes muebles patrimoniales.

A continuación se muestran las referencias más relevantes de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “gestión ineficiente”, de un total de diecinueve (19) referencias obtenidas.

Entrevistado Presidente_comisión_inventario, en su referencia 3 dijo: “pienso que existe un poco de desorden en el manejo de los bienes patrimoniales”.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 1 dijo: “la gestión de bienes muebles en la institución yo te diría que no es tan buena la gestión”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 3 dijo: “se presentan situaciones que a veces generan inconvenientes; primero a veces se realizan compras masivas en las cuales no se detalla los equipos”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “bueno se veían los resultados ¿no?, una gestión mal llevada”.

Entrevistado Usuario_bien_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “buenos Bueno, la verdad no entro frecuentemente a verificar que es lo que tengo asignado, efectivamente esté registrado en el módulo”.

Para Uvalle (2004) la Gestión Pública es un conjunto importante y difícil de trabajo gubernamental, debido a que sus resultados tienen impacto en la vida de las personas.

La Directiva 001-2015-SBN sobre los Procedimientos de gestión de los bienes muebles estatales tiene como finalidad gestionar de forma eficaz los bienes muebles estatales.

La Norma N° 009-2012/SUNAT/4G0000 sobre Disposiciones para la Gestión Patrimonial de los Bienes de propiedad de la Sunat, tiene como fin establecer disposiciones de índole administrativo para la eficiente gestión de los bienes de propiedad de la institución, cuyo alcance es para todos los colaboradores de la Sunat.

En estas tres referencias teóricas, se señala claramente la importancia e impacto de la gestión de los bienes muebles, sin embargo por las respuestas obtenidas de los informantes vinculados a la gestión de los bienes muebles, se evidencia que para ellos la gestión de los bienes en la entidad es ineficiente, sin embargo dicha situación percibida como ineficiencia de la gestión permanece y no se genera ningún cambio positivo al respecto, lo que lleva a considerar que muy posiblemente exista una desidia por parte de los actores involucrados en la gestión de bienes muebles. En este sentido se espera que la presente investigación sea un aporte para el inicio de un cambio en la gestión de bienes, que se pueda conversar sobre lo que sucede en la entidad y buscar las causas del porqué de esas percepciones, así como plantear las alternativas de solución y de esta manera mejorar la gestión. Con lo mencionado también se está cumpliendo con el logro de uno de los objetivos que habla sobre el conocer las percepciones de los colaboradores con respecto a la gestión de bienes muebles de la Sunat, de la misma manera con el supuesto categórico que decía que la gestión de los bienes muebles patrimoniales se percibía como ineficiente.

Otra de las subcategorías que emergió fue “mejorar la comunicación entre los participantes en la gestión de los bienes muebles patrimoniales” que fue nombrada en diecinueve referencias, dejando claro que era un tema crucial dentro de las percepciones de los informantes. Todos los entrevistados sienten que es necesario mejorar la comunicación entre los actores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución

Seguidamente se muestra la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “mejorar la comunicación entre los participantes en la gestión de los bienes muebles patrimoniales”, de un total de diecinueve (19) referencias obtenidas.

Entrevistado Presidente_comisión_inventario, en su referencia 1 dijo: “Yo pienso que no existe digamos una coordinación fluida porque de ser así este, las conciliaciones del patrimonio contable serían en línea”.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 2 dijo: “Falta comunicación, falta una adecuada coordinación”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “entendido de que pues las unidades vitales, como es el Almacén, como es Contabilidad y como es la División de Gestión Patrimonial y Contrataciones, por ejemplo no conversan ¿no?, o sea no están inter actuando como corresponde”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 9 dijo: “ya es un tema ya de organización ¿no? de las entidades, justamente estas áreas que tienen la transversalidad del proceso en el cual muchas veces no conversan ¿no? están disociadas ¿no?”

Entrevistado Usuario_bien_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “La verdad, desconozco las labores que ellos desempeñan, no, no te puedo dar más información”.

Sobre comunicación interna en el Estado, Álvarez & Caballero (1997) decían que es generalmente en las entidades del estado donde más notoria es la falta de comunicación y caminos de participación interna, lo que eventualmente no solo produce desmovilización y apatía; también suprime el debate interno, y por ello de

manera inevitable el encaminamiento hacia la rutina y el empobrecimiento de las instituciones (p. 106).

La Norma N° 009-2012/SUNAT/4G0000 sobre Disposiciones para la Gestión patrimonial de los Bienes de propiedad de la Sunat, tiene directrices con respecto a la comunicación de ciertos aspectos que deben efectuarse entre los colaboradores de las áreas involucradas en la gestión de bienes muebles, como por ejemplo, al momento de ingresar bienes a la entidad, el área que recibe dichos bienes debe comunicar al área de control patrimonial para que ejerza su ámbito funcional sobre el registro y control físico de los bienes.

Otro aspecto que considera la norma es sobre la información que deben brindar los usuarios de los bienes que evidencien algún daño, deterioro, avería o mal funcionamiento de los bienes muebles patrimoniales para que el área encargada realice las medidas correctivas del caso. Asimismo, sobre la comunicación dice que el área encargada del registro y control físico de los bienes es la que tiene a su cargo la planificación y coordinación de las acciones referidas a velar por la óptima gestión de los bienes muebles patrimoniales de la institución.

De lo descrito se puede concluir que la coordinación y comunicación entre las personas que ejercen la gestión de los bienes no es adecuada, lo que se evidencia de las percepciones de todos los entrevistados, lo cual se contrapone a lo mencionado en las referencias teórica y normativa. Si se plantea como meta mejorar esta situación de falta de comunicación, se debe comprometer no solo a los colaboradores sino también a los directivos, que es necesario efectuar cambios en ese sentido.

Con esto se considera haber cumplido con el objetivo de conocer las percepciones de los colaboradores con respecto a la gestión de bienes muebles de la Sunat, de la misma manera corroborar el supuesto categórico que señala que las formas de comunicación y articulación entre los actores involucrados en la gestión de bienes muebles no sería la más adecuada ocasionando una débil gestión.

Inventario

De esta categoría surgió la subcategoría de “preocupa faltantes y sobrantes de inventario” que fue mencionada en nueve (9) referencias, sugiriendo una situación importante dentro de las percepciones de los entrevistados. Asimismo es importante precisar que de los cinco (5) entrevistados esta sub categoría fue considerada por cuatro (4) de ellos, manifestando preocupación por la existencia de faltantes y sobrantes en el proceso de inventario.

A continuación se muestra la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “preocupa faltantes y sobrantes de inventario”, de un total de nueve (9) referencias obtenidas.

Entrevistado Presidente_comisión_inventario, en su referencia 2 dijo: “disminuir el número de faltantes del inventario anterior”.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 1 dijo: “hay también bienes que, que se pierden”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “Sobrantes no debería de haber”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 4 dijo: “se han perdido muchos bienes”.

Sobre la importancia del proceso de inventario Parada (2002), dijo que para asegurar la protección de los bienes de la Administración se realiza su registro en inventarios o catálogos administrativos, que dan un conocimiento preciso de aquellos, su situación y naturaleza (p. 23 y ss.).

La Norma N° 009-2012/SUNAT/4G0000 sobre Disposiciones para la Gestión Patrimonial de los Bienes de propiedad de la Sunat señala que el proceso de inventario consiste en la verificación física de los bienes muebles patrimoniales de propiedad de la institución así como señalar la importancia del proceso dentro de la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución.

Se puede decir que dentro de la experiencia en la institución se ha ejercido incluso el rol de presidente de la Comisión de Inventario y en muchos casos se

pudo evidenciar el uso inadecuado que los usuarios le daban a los bienes muebles patrimoniales que se les asignaba para el desarrollo de sus funciones, como por ejemplo sacarlos de la entidad sin autorización, haberlos perdido, sin informar de tal hecho a las áreas pertinentes conforme lo dispuesto.

Otro tema importante en el seguimiento de bienes faltantes y sobrantes de la institución que se observó, es que no se le da el seguimiento adecuado que permita su esclarecimiento y al momento de ejecutar el siguiente proceso de inventario todas las acciones efectuadas hasta ese momento pierden continuidad originando en muchas ocasiones volver a evaluar los mismos casos.

Por lo tanto es evidente que la forma como se afronta el seguimiento de los casos de bienes faltantes y sobrantes no es la más apropiada lo que es otro factor que influye en la correcta gestión de los bienes muebles patrimoniales de la institución.

De lo expuesto el investigador considera haber cumplido con el objetivo de analizar y comprender las percepciones de los colaboradores con respecto a la gestión de bienes muebles de la Sunat, de la misma manera corroborar el supuesto categórico que señala la existencia y preocupación con respecto a los bienes faltantes y sobrantes, que podría ser un indicador sobre la ineficiente gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

Otra de las subcategorías que apareció fue “temas por mejorar en inventario” que fue nombrada en catorce (14) referencias, considerándose de esta manera en un punto importante dentro de las percepciones de los informantes. Tres de los cinco entrevistados perciben que hay temas por mejorar en el proceso de inventario, que como ya se precisó anteriormente, brinda una perspectiva de cómo está ejecutándose la gestión de bienes muebles patrimoniales en la institución.

Seguidamente se muestra la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “temas por mejorar en inventario”, de un total de diecinueve (14) referencias obtenidas.

Entrevistado Presidente_comisión_inventario, en su referencia 1 dijo: “se podría mejorar de repente el sistema o el modo de ejecutar”.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 1 dijo: “ponen gente que no, que no está capacitada a veces para poder hacer la toma de inventario”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “entendido de que pues las unidades vitales, como es el Almacén, como es Contabilidad y como es la División de Gestión Patrimonial y Contrataciones, por ejemplo no conversan ¿no?, o sea no están inter actuando como corresponde”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 3 dijo: “la gente no le da la importancia, no atienden a los chicos a los inventariadores, este de repente tienen bienes guardados y saben que los tienen guardados y no se dan el trabajo de mostrarlos”.

Como ya se dijo en la subcategoría anterior relacionada a la categoría de inventario, este proceso es de suma importancia dentro de la gestión de bienes muebles de cualquier entidad porque ayuda a visualizar como va desarrollándose dicha gestión, la cantidad de bienes faltantes y sobrantes es un indicador clave en la gestión de bienes muebles y en la Sunat ha sido un tema de preocupación a lo largo de los últimos años y como se aprecia en esta sub categoría, los entrevistados han dicho que existen temas por mejorar en la toma de inventario lo cual implica que no se realizan de la mejor manera por lo que sus resultados revelan que existe una endeble gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat.

La Norma N° 009-2012/SUNAT/4G0000 sobre Disposiciones para la Gestión patrimonial de los Bienes de propiedad de la Sunat, señala las actividades que se deben efectuar para asegurar un correcto proceso de inventario, la etapa previa de preparación, la etapa mientras se ejecuta el proceso y la etapa posterior de gabinete, donde se obtienen los resultados del proceso; sin embargo como se ha podido evidenciar, desde las percepciones de los entrevistados y desde experiencia propia como investigador ya que en algún momento el ponente asumió el rol de presidente de comisión de inventario; estos pasos que se

mencionan, no se cumplen a cabalidad. En ese sentido urge poner en debate como se ejecuta dicho proceso y mejorarlo.

Normatividad de la gestión de bienes

De esta categoría surgió la subcategoría de “falta capacitación en normas” que fue mencionada en trece (13) referencias, aludiendo una coyuntura dentro de las percepciones de los entrevistados. Asimismo es importante precisar que de los cinco (5) entrevistados esta subcategoría fue descrita por cuatro (4) de ellos, manifestando su percepción sobre la falta de capacitación en las normas vinculadas a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

A continuación se muestra la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “falta capacitación en normas”, de un total de trece (13) referencias obtenidas.

Entrevistado Presidente_comisión_inventario, en su referencia 2 dijo: “creo que la entidad no ha brindado una capacitación continua”.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 4 dijo: “capacitaría en forma constante al personal”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 2 dijo: “Concientización del personal, mayor difusión sobre la normatividad y sobre las buenas, las buenas prácticas ¿no? que se debe tener sobre el uso de los bienes patrimoniales”.

Entrevistado Usuario_bien_patrimonial, en su referencia 5 dijo: “La verdad, no sabría qué hacer, tendría que preguntar, averiguar donde se encuentra el bien, que pasó, qué trámite seguir. O sea no tengo mayor conocimiento del procedimiento a seguir”.

Otra subcategoría que emergió de esta categoría es “no se cumple con normatividad” que fue mencionada en diez (10) referencias, considerándola como una premisa importante dentro de las percepciones de los entrevistados. Asimismo es relevante precisar que de los cinco (5) entrevistados esta subcategoría fue descrita por tres (3) de ellos, señalando que no se da cumplimiento

a la normatividad vigente relacionada con la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

Se detalla a continuación la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “no se cumple con normatividad”, de un total de diez (10) referencias obtenidas.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 2 dijo: “los colaboradores en cierta forma tienen la información, pero, este, lo que sucede es que no, no; la normatividad no se cumple a cabalidad, no se cumple”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “la documentación y los registros no fluyen como corresponde. No se están respetando este, los procesos”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 2 dijo: “las áreas que adquieren los bienes este, no están cumpliendo ¿no?, con esa norma”.

En estas dos subcategorías de “falta capacitación de normas” y “no se cumple con normatividad” se demuestra claramente que las percepciones de los entrevistados que son colaboradores involucrados en el fenómeno de estudio, aclaran una de las razones por las cuales no se efectúa una óptima gestión de bienes muebles.

Melinkoff, R. (1990) dice que las normas o procedimientos son los que describen de forma detallada cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, mediante el cual se garantiza la disminución de errores (p. 28). Lo cual claramente no sucede en la Sunat conforme lo manifestado por los entrevistados donde dicen que existen errores al momento de registrar la información.

Es sabido que las normas se crean con la finalidad de ser respetadas, las cuales también posibilitan precisar ciertas actividades y conductas, el no cumplirlas de alguna manera afectan la identidad y el orden impuesto, originando disputas y caos. Las normas tratan de prever problemas, discusiones y daños.

En el caso de Sunat existe normatividad vinculada a la gestión de bienes muebles, como se ha visto hay cuatro actores involucrados que son: los

colaboradores de las áreas de la División de Gestión Patrimonial, la División de Contabilidad Financiera, La comisión de Inventario y los Colaboradores a los cuales se les asignan bienes para el cumplimiento de sus funciones, todos ellos deben conocer la normatividad que los rige en cuando al uso adecuado de los bienes muebles y la gestión de los mismos según corresponda. Sin embargo estas mismas normas no están integradas entre sí, y es por eso que seguramente no se pueda ejecutar una acción integral sobre la gestión de bienes, ocasionando en muchos momentos que cada una de las áreas realice sus actividades sin comprender el impacto que generan en las otras áreas relacionadas con la gestión de bienes. Además de eso como se ha podido verificar, no existe un conocimiento adecuado de la normatividad por diferentes motivos recogidos de las entrevistas a los informantes claves, como son: desidia por querer conocer, falta de capacitación, difícil acceso a la normatividad, entre otros.

Inclusive se pudo notar que los entrevistados decían que los colaboradores que no manejaban correctamente el conocimiento de las normas eran los de las otras áreas involucradas y nunca decían que ellos tampoco lo dominaban bien, eso fue una constante en todos los entrevistados, es decir siempre eran los de otras áreas nunca ellos. Sin embargo se pudo establecer durante las entrevistas que todos adolecían de un manejo integral de las normas vinculadas a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la entidad.

Se concluye entonces en esta parte que se hace necesario iniciar un cambio en este aspecto, generar reuniones de coordinación a fin de integrar todas las áreas vinculadas a la gestión de bienes muebles, a fin de revisar la diferente normatividad existente e integrarla para no seguir incrementando el problema.

Con esto se ha cumplido con el objetivo del trabajo referido a conocer, analizar y comprender las percepciones de los colaboradores relacionados a la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat, y de la misma forma se ha contrastado los supuestos categóricos planteados previamente que decían que la normatividad vigente establecida para el adecuado registro y control de bienes no estaría siendo cumplida por los colaboradores de las áreas involucradas en dicha gestión y que los colaboradores que usan los bienes muebles patrimoniales

desconocerían en su mayoría las normas y procedimientos que establecen su adecuado uso y custodia.

Sistemas de administración de la información

En la presente categoría surgió la subcategoría de “error en registro de información” que fue mencionada en cuatro (4) referencias, denotando un problema álgido desde el sentir de los entrevistados. Asimismo es importante precisar que de los cinco (5) entrevistados esta subcategoría fue descrita por tres (3) de ellos, señalando su percepción sobre los errores en el registro de la información concerniente la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

A continuación se muestra la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “error en registro de información”, de un total de cuatro (4) referencias obtenidas.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 1 dijo: “producto de esos registros y producto de las contabilizaciones, de las conciliaciones perdón, que hacemos frecuentemente estamos detectando o detectamos, este errores pues no, errores de a veces bienes que no están contabilizados o bienes que están, están doblemente registrados, entonces este, o que tienen el mismo código patrimonial”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 2 dijo: “Desfase en todos los controles que existen, la irresponsabilidad porque no se está registrando correctamente el ingreso de los bienes”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 2 dijo: “Lo que pasa es que el módulo que utilizamos era este, la data tenía sus deficiencias ¿no?, deficiencias bien notorias”.

Otra de las subcategorías que surgieron de esta categoría es “no existe un único registro de información” que fue mencionada en seis (6) referencias, determinando de esta forma uno de los temas principales dentro de las percepciones de los entrevistados. De igual manera es bueno precisar que de los cinco (5) entrevistados esta subcategoría fue descrita por cuatro (4) de ellos,

indicando que hay más de un sistema de registro y control de información para la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

Se detalla a continuación la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “no existe un único registro de información”, de un total de seis (6) referencias obtenidas.

Entrevistado Presidente_comisión_inventario, en su referencia 1 dijo: “son ingresados digamos a la data de patrimonio y sin embargo no a la contable o ingresan primero a la contable y luego a la patrimonial y no es en línea y esa información es básica que debe controlarse en línea debe haber un solo registro y para ambos”.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 2 dijo: “debería haber un sistema, bueno de repente único en el cual podamos tener toda la información”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “los programas no conversan”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “hay muchos bienes que tiene el MEF que no tiene SBN y viceversa ¿no?, entonces ahí se están haciendo los ajustes”.

Una más de las subcategorías que aparecieron de esta categoría es “no hay un sistema adecuado” que fue mencionada en ocho (8) referencias, siendo uno de las aristas primordiales dentro de las percepciones de los entrevistados. De igual manera, de los cinco (5) entrevistados, en esta subcategoría fue mencionada por cuatro (4) de ellos, expresando que no existe un adecuado sistema de registro y control para asegurar una correcta gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

A continuación se detalla la referencia más relevante de cada uno de los entrevistados con respecto a la subcategoría “no hay un sistema adecuado”, de un total de ocho (8) referencias obtenidas.

Entrevistado Presidente_comisión_inventario, en su referencia 1 dijo: “no existe todavía un sistema informático adecuado”.

Entrevistado Profesional_contable, en su referencia 3 dijo: “compraría o mandaría no se al área de sistemas a que realmente me hagan ese sistema de Control, una base, un Sistema de Control de Bienes Patrimoniales a nivel nacional”.

Entrevistado Profesional1_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “creo que por ahí falta hacer muchos ajustes, por ejemplo con respecto a la al aplicativo ¿no?, si bien es cierto está funcionando, no funcional al cien por ciento”.

Entrevistado Profesional2_gestión_patrimonial, en su referencia 1 dijo: “el proyecto SIGA que tenemos este, que está desarrollando varios aspectos de todo el tema administrativo y financiero, este todavía no se da abasto para poder este, para poder llegar a todas las áreas ¿no?, y cubrir todas las necesidades que tenemos ¿no?, informáticamente.”.

Para Laudon & Laudon (2002), los sistemas de información son un conjunto de elementos interrelacionados que cooperan para concentrar, procesar, guardar y proporcionar información que colabora en la toma de decisiones, la coordinación, el análisis y la visualización en cualquier organización.

Tal como ha quedado evidenciado, de las tres subcategorías anteriores en la Sunat, existen errores en el registro de la información, hay más de un sistema de registro de información y no hay un sistema idóneo, conforme lo han descrito las percepciones de los informantes de la investigación con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales.

Un sistema de información eficiente debería simplificar procesos, ahorrar recursos, generar mayor productividad, disminuir las malas prácticas, dar transparencia a la información, ofrecer orden. Claramente todas las características con las que actualmente no cuenta la gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat, conforme se ha evidenciado.

En la Sunat conviven hasta tres sistemas para el manejo de la información relacionada a los bienes muebles patrimoniales, la utilizada por División de Contabilidad Financiera que maneja la data en Excel que por la cantidad de información no es apropiado; la División de Gestión Patrimonial que utiliza un

sistema cuya tecnología está desfasada conforme lo mencionaron los mismos colaboradores de dicha área; y la usada para la toma de inventario, que es un aplicativo desarrollado para ese fin, y en ninguno de los tres casos los sistemas están integrados, cada uno trabaja con sus propias reglas normativas y con registro de información que no es uniforme entre ellos, dificultando el seguimiento y confiabilidad de la información que éstos contienen, teniendo en cuenta además que la información de los estados Financieros de la entidad se generan por el sistema de la División de Contabilidad Financiera y no refleja la realidad de los bienes patrimoniales con los que cuenta la entidad. Por todo ello se considera necesario una urgente toma de decisiones al respecto que permita reorganizar y elaborar un eficiente sistema de administración de información que cumpla con el objetivo de ayudar a gestionar de manera adecuada los bienes muebles patrimoniales de la institución.

Es así que se considera haber cumplido con el objetivo planteado en cuanto a conocer, analizar y comprender la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la institución desde la dimensión que significa el uso de un adecuado sistema informático, así como también se han corroborado los supuestos categóricos considerados para el presente trabajo que son que los Estados Financieros de la Sunat no estarían reflejando de forma real la información correspondiente a los bienes muebles patrimoniales y el otro supuesto que señala que los sistemas informáticos usados para el registro y control de los bienes muebles no serían los más adecuados.

VI. Conclusiones

Primera: La diferentes aristas relacionadas a la gestión de bienes muebles patrimoniales que han sido analizadas permiten afirmar que la gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat es ineficiente. La mirada de los diferentes actores involucrados en dicha gestión manifestaron las razones por lo cual afirmaban que la gestión no es eficaz, además de la propia experiencia del autor, en dicho fenómeno que se conoce desde dentro, se puede decir que esa ineficacia en la gestión también se evidencia al momento que las diversas áreas reportan diferentes cantidades de bienes muebles patrimoniales que son de propiedad de la entidad, causando incertidumbre sobre cuál es la realidad con respecto a los bienes muebles que son propiedad de la entidad. Estas diferencias en los bienes reportados ocasionan además distorsiones importantes en la información financiera y administrativa de la entidad.

Así también se tienen los resultados de inventario que reportaron bienes faltantes y sobrantes que son materia de preocupación de los entrevistados que son otra de las razones para afirmar que la gestión de bienes debe mejorar.

Segunda: Uno de los pilares identificados en la gestión de bienes muebles patrimoniales es la conveniente comunicación y coordinación que debiera existir entre los diferentes actores relacionados a dicha gestión.

De lo manifestado por los informantes se concluye que la comunicación y coordinación que se realiza actualmente no es adecuada, originando errores en el registro y control de los bienes muebles patrimoniales, estos actores entienden que cada uno solo debe cumplir con lo que piensan es competente para su área, sin considerar lo que sus acciones puedan afectar en las demás áreas.

Tercera: Otro de los puntos importantes en la gestión de bienes muebles patrimoniales es el conocimiento y cumplimiento de la normatividad que deben seguir todos los colaboradores de acuerdo a su competencia funcional desde un punto de vista integral. De lo dicho por los informantes y por experiencia propia, en los diferentes roles laborales se puede asegurar que los colaboradores involucrados en la gestión de bienes muebles, no cumplen y en muchos casos no conocen la normatividad vinculada a su responsabilidad dentro de dicha gestión.

Esto viene ocasionando un desorden normativo, debido a que cada área proyecta sus procedimientos sin tener en cuenta al resto de áreas involucradas en la gestión de bienes muebles, produciendo cada área su propia normatividad y no de forma integrada; en el sentido que no consideran las diferentes dimensiones que tiene la gestión de bienes muebles patrimoniales, lo que las hace ineficaces para su real propósito.

Cuarta: Otro elemento en la gestión de bienes muebles patrimoniales, son los sistemas informáticos que son usados para su registro y control. Los entrevistados manifestaron con preocupación la existencia de múltiples sistemas, habían errores en el registro debido a que no se establecieron los parámetros adecuados y que los sistemas no eran los más idóneos, alguna de las áreas usaba el Excel de forma manual; además de que los sistemas existentes no se encuentran integrados. Por todo ello se puede afirmar que los sistemas informáticos que existen no aportan en llevar una adecuada gestión de los bienes muebles patrimoniales de la institución.

VII. Recomendaciones

- Primera: Que los diferentes colaboradores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat, incluidos los directivos, propicien el inicio de un debate integral a fin de escuchar a los colaboradores que operan diariamente en la gestión y puedan conocer sus inquietudes y la realidad que muchas veces son ajenos a la parte directiva. Esto permitirá repensar y efectuar los ajustes que sean necesarios en los procesos actuales, a efectos que permitan y aseguren la eficiente gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.
- Segunda: Es pertinente establecer canales de comunicación oportunos y eficaces entre los colaboradores que laboran en diferentes áreas y que tienen a su cargo la gestión de bienes muebles patrimoniales de la institución. Los directivos deben participar activamente a fin de poder lograr implementar un proceso integral que permita intercambio de experiencias y conocimientos de todos los involucrados, para así poder entender el impacto que tienen sus actividades en las otras áreas y entender de forma global la gestión de bienes muebles patrimoniales y su importancia en los resultados de la gestión institucional.
- Tercera: Que se efectuó un diagnóstico integral de la normatividad existente sobre la gestión de bienes patrimoniales de la institución y determinar que normas deben derogarse y cuales modificarse. En este proceso deberán participar activamente los colaboradores y directivos involucrados en la gestión de bienes, a fin de asegurar que todas las experiencias sobre la realidad de los bienes se plasmen en las normas y procedimientos de forma integral. Asimismo asegurar que la normatividad sea de fácil acceso para todos los colaboradores de la Institución.

Además, se deben programar y efectuar capacitaciones periódicas que permitan la actualización de procedimientos y conocimientos sobre la materia.

Cuarta: Posibilitar la implementación de un único sistema y/o programa informático de última generación, que se encuentre integrado a todas las áreas y que permita la trazabilidad y seguimiento de la información.

Para lo indicado se debe tomar una decisión a nivel de la alta dirección, ya que dicho proceso involucra además de las áreas involucradas en la gestión de bienes a otras áreas de soporte y recursos económicos para su implementación.

VIII. Referencias bibliográficas

- Álvarez T. y Caballero M. 1997. *Vendedores de imagen: los retos de los nuevos gabinetes de comunicación*. Barcelona: Paidós. ISBN: 84-493-0370-2.
- Alvarez-Gayou J. (2003), *Cómo hacer investigación cualitativa – Fundamentos y metodología*. México: PAIDOS.
- Broncano N. (2015). *Factores que limitan el saneamiento patrimonial de bienes inmuebles de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” (UNASAM)* (Tesis para el grado de maestría). Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Corbin J. y Strauss A. (2002), *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA.
- Creswell, J. W. (1998), *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing among Five Traditions*. Thousand Oaks, California, Sage.
- Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. (1994), “Introduction: entering the field of qualitative research”, en N.K. Denzin e Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, California, Sage.
- Escobar R.a (2015). *La administración patrimonial y su relación con los estados financieros en el Ministerio Público – año 2014* (Tesis para el grado de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Gadamer H. (1993). *Verdad y Método – fundamentos de una hermenéutica filosófica (5ta edición)*. Salamanca: Sígueme.
- Gurdián A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana y la Agencia Española de Cooperación Internacional.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista L. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL.
- Hidalgo L. (2005) *Confiable y Validez en el contexto de la Investigación y evaluación cualitativas*. (Venezuela). Disponible en: <http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>.
- Laudon K. C. y Laudon J. (2002). *Sistemas de Información Gerencial: Organización y Tecnología de la Empresa Conectada en Red*. Editorial Prentice Hall; 6ta Edición.

- Martínez L. Saldaña A., *Los objetos, la gestión y los sujetos*. Revista de la Educación Superior [en línea] 2009, XXXVIII (1) (Enero-Marzo) Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60416041005>> ISSN 0185-2760.
- Melinkoff, R., (1990), p.28. *Los procesos administrativos*. Caracas- Panapo, Venezuela.
- Morse J. M. (2006). *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Mucchielli A. (1996) *Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales*. España: SINTESIS.
- M. Serres Gonzalo M. (2013). *Gestión documental del área de Patrimonio. Análisis crítico del Sistema de Contabilización de los Bienes de Uso* (Trabajo de investigación). Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Parada J. *Derecho administrativo III. Bienes públicos, derecho urbanístico*. Marcial Pons; Madrid, 2002, Novena Edición.
- Pérez M. (2011). *Planeamiento para el desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar el control y optimizar la gestión en la Administración Pública de la Provincia de La Pampa* (Tesis para el grado de maestría). Argentina: Universidad Nacional de La Pampa - Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas.
- Sandoval C. (2002). *Investigación Cualitativa*. Colombia: Instituto colombiano para el fomento de la educación superior.
- Taylor, S.J. Bogdan, R.-*Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*, España: Ed.Paidós.
- Thompson, F. (2008). *Las tres caras de la gestión pública. Gestión y política pública*, México: CENTRO DE INVESTIGACION Y DOCENCIA ECONOMICAS.
- Tojar J., (2006). *Investigación Cualitativa Comprender y Actuar*, Madrid: La Muralla.
- Uvalle R., *El valor institucional de la gestión pública*. Revista Venezolana de Gerencia [en línea] 2004, 9 (diciembre-febrero): Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29092807>> ISSN 1315-9984.

Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social – Reflexión metodológica y práctica profesional*, España: SINTESIS.

Referencias normativas

- Resolución N° 046-2016/SBN que aprueba la Directiva N° 001-2015/SBN “Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles Estatales”.
- Resolución Directoral N° 012-2016-EF.5101 que aprueba la Directiva N° 005-2016-EF.5101 “Metodología para el reconocimiento, medición, registro y presentación de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo de las entidades gubernamentales”.
- Resolución de Intendencia N° 304-2012/SUNAT de la Intendencia Nacional de Administración que aprueba la Norma 009-2012-SUNAT/4G0000 “Disposiciones para la Gestión Patrimonial de los Bienes de Propiedad de la Sunat”.
- Resolución de Intendencia N° 323-2014-SUNAT/8C0000 de la Intendencia Nacional de Finanzas y Patrimonio aprueba Norma 013-2014-SUNAT/8C0000 “Norma que establece los criterios para el registro y control contable de los Bienes Muebles en Uso de la Sunat”.

IX. Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencias

ESCUELA DE POSTGRADO – UCV
 MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
 MAESTRANDO: HENRY HECTOR DIAZ URIBE

MATRIZ DE CONSISTENCIA CATEGORIAL DE LAS ENTREVISTAS: 1, 2, 3, 4 Y 5

TÍTULO: PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE LOS BIENES MUEBLES – SUNAT

ENTREVISTADOS	SUBCATEGORIAS	CATEGORIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL POR AUTORES	PARAFRASIS DEL INVESTIGADOR
Profesional1 gestión patrimonial Profesional2 gestión patrimonial Presidente Comisión Inventario Profesional Contable Usuario de bienes patrimoniales	Distorsión del rol funcional Factor humano es fundamental Gestión ineficiente Importancia de la gestión de bienes Mejorar comunicación entre participantes en la gestión de bienes	Gestión de Bienes	Uvalle (2004) la Gestión Pública es un conjunto importante y difícil de trabajo gubernamental, debido a que sus resultados tienen impacto en la vida de las personas Álvarez & Caballero (1997) decían que es generalmente en las entidades del estado donde más notoria es la falta de comunicación y caminos de participación interna, lo que eventualmente no solo produce desmovilización y apatía; también suprime el debate interno, y por ello de manera inevitable nos encamina hacia la rutina y el empobrecimiento de las instituciones	La gestión de bienes muebles patrimoniales está percibida en la Sunat como ineficiente, por muchas razones, una de las cuales es la ineficaz comunicación y coordinación que existen entre los colaboradores involucrados de efectuar la gestión de bienes. Sin embargo a pesar de tener claro que la gestión es ineficiente no se genera ningún cambio al respecto, al parecer la desidia de parte de los colaboradores y los directivos es una de las principales razones.

ENTREVISTADOS	SUBCATEGORIAS	CATEGORIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL POR AUTORES	PARAFRASIS DEL INVESTIGADOR
Profesional1 gestión patrimonial Profesional 2 gestión patrimonial Presidente Comisión Inventario Profesional Contable	Compromiso de todos Mejoras en proceso de inventario Preocupa faltantes y sobrantes de inventario Temas por mejorar en inventario	Inventario	Parada (2002), dice que para asegurar la protección de los bienes de la Administración se realiza su registro en inventarios o catálogos administrativos, que dan un conocimiento preciso de aquellos, su situación y naturaleza	El proceso de inventario es uno de los procesos más importantes en toda gestión de bienes muebles, ya que sus resultados muestran indicadores que diagnostican dicha gestión. La cantidad de faltantes y sobrantes que hay en la Sunat preocupa a los colaboradores encargados de la gestión de bienes, a pesar de ello no se han podido esclarecer las circunstancias del porqué de dicha situación física. Dicha información se encuentra en los Estados Financieros lo cual distorsiona su razonabilidad.
Profesional1 gestión patrimonial Profesional2 gestión patrimonial Presidente Comisión Inventario Profesional Contable Usuario de bienes patrimoniales	Directivos inducen no cumplir normas Falta capacitación en normas No se cumple normatividad Normas quieren velar óptima gestión Pendientes normativos	Normatividad de la gestión de bienes	Melinkoff, R. (1990) dice que las normas o procedimientos son los que describen de forma detallada cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, mediante el cual se garantiza la disminución de errores	Como se pudo corroborar en Sunat, las normas no se están cumpliendo, lo cual origina errores al momento de registro y control de bienes. Además de eso como hemos podido verificar no existe un conocimiento adecuado de la normatividad, así como que su acceso es difícil y no se publicitan de manera adecuada. Inclusive se pudo notar que los entrevistados decían que los colaboradores que no manejaban correctamente el conocimiento de las normas eran los de las otras áreas involucradas y nunca decían que ellos tampoco lo dominaban bien

ENTREVISTADOS	SUBCATEGORIAS	CATEGORIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL POR AUTORES	PARAFRASIS DEL INVESTIGADOR
Profesional1 gestión patrimonial Profesional2 gestión patrimonial Presidente Comisión Inventario Profesional Contable	Error en registro de información No existe un único registro de información No hay un sistema adecuado	Sistemas de Administración de la Información	Laudon & Laudon (2002), los sistemas de información son un conjunto de elementos interrelacionados que cooperan para concentrar, procesar, guardar y proporcionar información que colabora en la toma de decisiones, la coordinación, el análisis y la visualización en cualquier organización	Un sistema de información eficiente debería simplificar procesos, ahorrar recursos, generar mayor productividad, disminuir las malas prácticas, dar transparencia a la información, ofrecer orden, sin embargo se corroboró que dicha situación no se da en la entidad. Los diferentes sistemas que se usan no están integrados, y al ser varios sistemas ocasionan dificultad en la conciliación de la información.
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA			OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	SUPUESTOS CATEGÓRICOS
<p>Se puede afirmar que se puede mejorar los criterios y procedimientos y afinar las coordinaciones entre las áreas involucradas en el tema a efectos de optimizar la gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat.</p> <p>En tal sentido se considera pertinente la realización del presente trabajo de investigación con la finalidad de mejorar la gestión en base al aprendizaje, evaluación y percepciones de los colaboradores de la Institución.</p>			<p>Conocer las percepciones de los colaboradores seleccionados del área contable, patrimonial, Comisión de Inventario y usuarios de bienes con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales</p> <p>Analizar las percepciones de los colaboradores seleccionados y compararlas para un entendimiento integral de la gestión de bienes muebles patrimoniales</p>	<p>La gestión de los bienes muebles patrimoniales en la Sunat se percibe como ineficiente.</p> <p>Las formas de comunicación y articulación entre los actores involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat no sería la más adecuada ocasionando una débil gestión de los mismos.</p>

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	SUPUESTOS CATEGÓRICOS
<p>Se ha observado que el control físico y contable del Inventario de muebles patrimoniales se efectúa anualmente; no siendo óptimo su resultado.</p> <p>Se puede colegir que a nivel del Sector Público, no se le da la importancia debida a la Gestión de Bienes Patrimoniales. Siendo este un tema urgente que resolver y mejorar.</p>	<p>Comprender las percepciones de los colaboradores seleccionados y como estas influyen en la gestión de los bienes muebles patrimoniales, lo que ayudará a proponer mejoras en la gestión de bienes</p>	<p>La normatividad vigente establecida para el adecuado registro y control de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat no estaría siendo cumplida por los colaboradores de las áreas involucradas en dicha gestión causando un efecto negativo en la gestión de bienes.</p> <p>Los sistemas informáticos usados para el registro de la data de bienes muebles patrimoniales de la Sunat no estarían integrados ni serían los más adecuados, lo que conllevaría a dificultades en el seguimiento y conciliación de la información efectuada en dichos sistemas.</p> <p>La existencia y preocupación con respecto a Bienes faltantes y sobrantes podría ser un indicador sobre la gestión de los bienes muebles patrimoniales en la Sunat.</p> <p>Los Estados Financieros de la Sunat no estarían reflejando de forma real la información correspondiente a los bienes muebles patrimoniales de la entidad.</p> <p>Los colaboradores que usan los bienes muebles patrimoniales desconocerían en su mayoría las normas y procedimientos que establecen su adecuado uso y custodia.</p>

PREGUNTAS NORTEADORAS	OBJETIVOS DE LAS ENTREVISTAS-SIMILICADENCIA CON EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Cuáles son las Percepciones de los colaboradores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat?</p> <p>Las percepciones de los colaboradores vinculados a la gestión de bienes muebles de la Sunat, ¿permitirá tener un enfoque global sobre la dicha gestión?</p> <p>Las percepciones de los colaboradores asociados a la gestión de bienes muebles patrimoniales, ¿influirá en lograr una eficiente gestión de los mismos?</p> <p>Las percepciones de los colaboradores que tienen a su cargo la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat, ¿posibilitará proponer mejoras en dicha gestión?</p>	<p>Conocer las percepciones de los colaboradores de las áreas de Patrimonio, Contabilidad, Comisión de inventario y usuario de bienes, involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat</p> <p>Describir las percepciones de los referidos colaboradores.</p> <p>Analizar las percepciones de los referidos colaboradores.</p> <p>Comprender las percepciones de los referidos colaboradores.</p>	<p>ENFOQUE: Cualitativo</p> <hr/> <p>PARADIGMA: Socio crítico. Emergente</p> <hr/> <p>MÉTODO: Inductivo, Ideográfico y llamado "Verstehen"</p> <hr/> <p>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Entrevista a profundidad semiestructurada</p> <hr/> <p>METODOLOGÍA: Fenomenología - Hermenéutica</p> <hr/> <p>ANÁLISIS DE INTERPRETACION DE DATOS: Nvivo 11 Plus.</p>

FUENTE: CEASPICS – VALDIVIA PINTO Miguel Ángel

Anexo 2: Instrumento: Entrevista a Profundidad

La entrevista como una de las técnicas de recolección de datos más usada y que mejores resultados ha proporcionado en los tipos de investigación social, permitirá conocer y entender las percepciones de los colaboradores involucrados en la gestión de bienes dentro de la Sunat.

Valles Miguel S. (1999:178) cita a Erlandson y otros autores de *Doing Naturalistic Inquiry*, esbozando una definición de entrevista:

“... en la investigación naturalista, *las entrevistas adoptan más la forma de un dialogo o una interacción (...)*. Permiten al investigador y al entrevistado moverse hacia atrás y hacia adelante en el tiempo (...). Las entrevistas pueden adoptar una variedad de formas, incluyendo una gama desde las que son muy enfocadas o predeterminadas a las que son muy abiertas (...). La más común, sin embargo, es la entrevista semiestructurada que es guiada por un conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar, pero ni la redacción exacta, ni el orden de las preguntas está predeterminado. (...)

1. Objetivos

Los objetivos de la entrevista establecerán un marco por donde los entrevistados podrán manifestar con sus palabras su sentir particular. Estos objetivos están alineados a los objetivos del trabajo de investigación lo cual permitirá obtener los resultados esperados.

Los objetivos son:

- Conocer las percepciones de los colaboradores de las áreas de Patrimonio, Contabilidad, Comisión de inventario y usuario de bienes, involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.
- Describir las percepciones de los colaboradores de las áreas de Patrimonio, Contabilidad, Comisión de inventario y usuario de bienes, involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.
- Analizar las percepciones de los colaboradores de las áreas de Patrimonio, Contabilidad, Comisión de inventario y usuario de bienes,

involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

- Comprender las percepciones de los colaboradores de las áreas de Patrimonio, Contabilidad, Comisión de inventario y usuario de bienes, involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat.

2. Muestreo

Como se ha podido concluir de lo revisado sobre investigación cualitativa “el instrumento” de la investigación es uno mismo.

Debido al conocimiento de la realidad y problemática existente, desde la propia experiencia en el fenómeno, se ha adquirido una clara perspectiva desde lo ontológico, epistemológico y metodológico sobre la Gestión de los Bienes Patrimoniales de la Sunat.

En ese orden de ideas y para efectuar un óptimo muestreo, se ha tenido contacto con diferentes personas de las áreas involucradas en la gestión de bienes patrimoniales; y durante ese proceso se ha logrado identificar a las personas idóneas que enriquecerán y harán emerger las categorías asociados al tema de investigación.

Con respecto a la selección de informantes Taylor, S.J. Bogdan (1992:108) autor de *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*, nos dice:

“Es difícil determinar a cuantas personas se debe entrevistar en un estudio cualitativo (...).

Lo importante es el potencial de cada “caso” para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social. (...)

A continuación se detalla la relación de personas que fueron seleccionadas para la entrevista, así como datos que evidencian algunos criterios tomados en cuenta para ser elegidos:

Datos laborales de los entrevistados

CÓDIGO IDENTIFICACIÓN ENTREVISTADO	EDAD	ÁREA	PROFESIÓN	EXPERIENCIA LABORAL EN SUNAT	CARGO
COLABORADOR DE LA DIVISION DE CONTABILIDAD FINANCIERA	61	DIVISIÓN CONTABILIDAD FINANCIERA	CONTADOR	7 AÑOS	ESPECIALISTA CONTABLE
COLABORADOR 1 DE LA DIVISION DE GESTIÓN PATRIMONIAL	57	DIVISIÓN DE GESTION PATRIMONIAL	CONTADOR	25 AÑOS	ESPECIALISTA PATRIMONIAL
COLABORADOR 2 DE LA DIVISION DE GESTIÓN PATRIMONIAL	57	DIVISIÓN DE GESTION PATRIMONIAL	ECONOMISTA	24 AÑOS	DIRECTIVO DEL AREA PATRIMONIAL
USUARIO DE BIENES	48	DIVISIÓN CONTABILIDAD FINANCIERA	CONTADOR	19 AÑOS	COLABORADOR USUARIO DE BIENES
PRESIDENTE DE LA COMISION DE INVENTARIO	50	DIVISIÓN CONTABILIDAD FINANCIERA	ABOGADO	23 AÑOS	PRESIDENTE COMISIÓN DE INVENTARIO

3. Planificación

3.1 **Propósito:** Conocer, Describir, Analizar y Comprender las percepciones de los colaboradores de la diferentes áreas involucradas en la Gestión de los Bienes Muebles Patrimoniales en la Sunat.

3.2 **Criterio de selección:** Adicionalmente a lo mencionado en el apartado sobre MUESTREO, se aprecia que existen 04 tipos de actores involucrados en la Gestión de bienes muebles patrimoniales, de las cuales se han SELECCIONADO a cinco personas, que se consideró son las más representativas, entre otros motivos por las siguientes razones:

- Cuentan con información relevante.
- Son los más abordables social y físicamente.
- Son los más prestos a informar.
- Son los más idóneos para comunicar con precisión.

3.3 **Guía de entrevista:** Que permitirá identificar los temas que deben abordarse, los cuales están alineados a los objetivos de la entrevista. Esta guía irá enriqueciéndose conforme se desarrollen las entrevistas dado que al tratarse de una entrevista de tipo semiestructurada podrían ir surgiendo nuevos temas que deban ser tratados.

Con el afán de definir el guión de una entrevista, Valles Miguel S. (1999:204), esboza una cita de Alonso autor de *Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa*, que señala:

“La situación de interacción conversacional está siempre regulada por un *marco* (...) El mínimo marco *pautado* de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción, pero tal guión no está organizado, estructurado secuencialmente. Se trata de que durante la entrevista la persona entrevistada produzca información sobre todos los temas que interesan, pero no de ir inquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado. El objetivo es crear una relación dinámica en que, por su propia lógica comunicativa, se vayan generando los temas de

acuerdo con el tipo de sujeto que se entreviste, arbitrando un primer estímulo verbal de apertura que verosímilmente sea el comienzo de esa dinámica que se prevé”

Las áreas temáticas abordadas con el instrumento de investigación, ayudará a permanecer dentro del campo de acción que se desea investigar, así como obtener por parte de los informantes los datos que son relevantes para el presente trabajo de investigación; considerando las siguientes áreas temáticas:

AREA TEMATICA	DESCRIPCION
PERCEPCIONES DE LA GESTIÓN DE BIENES	Permitirá conocer lo que piensan y sienten los colaboradores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat.
NORMATIVIDAD DE BIENES MUEBLES PATRIMONIALES	Son los bienes muebles de propiedad de la institución y sobre los cuales se ha evidenciado que no se efectúa una adecuada gestión, lo que implica un riesgo del cumplimiento de las metas institucionales. Al respecto se quiere conocer el manejo de la normatividad que tienen los colaboradores involucrados en la gestión de los bienes muebles patrimoniales
PERCEPCIONES DEL PROCESO DE INVENTARIO	Proceso mediante el cual se hace la verificación física de todos los bienes registrados en el control patrimonial de la institución, lo que permite identificar la existencia de bienes no controlados y bienes faltantes.
COLABORADORES USUARIO DE BIENES PATRIMONIALES	Son todos los colaboradores de la Sunat que tienen bajo su custodia bienes muebles patrimoniales para su uso en el desarrollo de sus funciones.

4 Confidencialidad

Los entrevistados han manifestado su decisión de optar por el anonimato, elección que se considera válida y apropiada para que puedan expresar más libremente lo que realmente piensan y sienten sobre los temas que serán tratados.

5 Formulación de las preguntas de la entrevista

En este proceso de la elaboración del instrumento, se plantearon desde los ejes temáticos descritos, las preguntas para cada entrevistado, las cuales sirven de guía para entrevistados e investigador, asimismo que permitirá comparaciones y relaciones entre las respuestas proporcionadas.

A continuación se presentan las preguntas para cada tipo de informante.

5.1 Colaborador de la división de contabilidad financiera

ÁREA TEMÁTICA	PREGUNTAS
<p>PERCEPCIONES DE LA GESTIÓN DE BIENES</p>	<p>1. ¿Qué opina Ud. con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat?</p> <p>2. En Sunat los bienes muebles patrimoniales son registrados y controlados, físicamente por la División de Gestión Patrimonial y contablemente por la División de Contabilidad Financiera.</p> <p>¿Qué piensa Ud. sobre la labor de coordinación que existe entre ambas áreas?</p> <p>3. ¿Qué podría decirnos sobre el rol que cumple la División de Contabilidad Financiera en la gestión de bienes patrimoniales?</p>
<p>NORMATIVIDAD DE BIENES MUEBLES PATRIMONIALES</p>	<p>4. Con relación a la normatividad vinculada con la gestión de bienes muebles patrimoniales.</p> <p>¿Cuál es su opinión acerca del conocimiento de dichas normas que tienen los colaboradores involucrados en la gestión de bienes?</p>
<p>PERCEPCIONES DEL PROCESO DE INVENTARIO</p>	<p>5. ¿Cuál es su comentario acerca de la influencia que tiene el proceso de inventario en la gestión de bienes patrimoniales?</p> <p>6. En los últimos procesos de inventario existen una cantidad significativa de Bienes Faltantes y Sobrantes (Bienes fuera del control patrimonial).</p> <p>¿Cuál es su parecer acerca de dicha situación? ¿Qué haría al respecto?</p>
<p>COLABORADORES USUARIO DE BIENES PATRIMONIALES</p>	<p>7. En su opinión. ¿Cómo contribuye en la gestión de bienes patrimoniales la actuación que realizan los colaboradores que tienen asignados bienes para su uso?</p>

5.2 Colaboradores de la división de gestión patrimonial

ÁREA TEMÁTICA	PREGUNTAS
<p>PERCEPCIONES DE LA GESTIÓN DE BIENES</p>	<p>1. ¿Qué opina Ud. con respecto a la gestión de bienes muebles patrimoniales en la Sunat?</p> <p>2. En Sunat los bienes muebles patrimoniales son registrados y controlados físicamente por la División de Gestión Patrimonial y contablemente por la División de Contabilidad Financiera.</p> <p>¿Qué piensa Ud. sobre la labor de coordinación que existe entre ambas?</p> <p>3. ¿Qué podría decirnos sobre el rol que cumple la División de Gestión Patrimonial en la gestión de bienes patrimoniales?</p>
<p>NORMATIVIDAD DE BIENES PATRIMONIALES</p>	<p>4. Con relación a la normatividad vinculada con la gestión de bienes muebles patrimoniales.</p> <p>¿Cuál es su opinión acerca del conocimiento de dichas normas que tienen los colaboradores involucrados en la gestión de bienes?</p>
<p>PERCEPCIONES DEL PROCESO DE INVENTARIO</p>	<p>5. ¿Cuál es su comentario acerca de la influencia que tiene el proceso de inventario en la gestión de bienes patrimoniales?</p> <p>6. En los últimos procesos de inventario existen una cantidad significativa de Bienes Faltantes y Sobrantes (Bienes fuera del control patrimonial).</p> <p>¿Cuál es su parecer acerca de dicha situación? ¿Qué haría al respecto?</p>
<p>COLABORADORES USUARIO DE BIENES PATRIMONIALES</p>	<p>7. En su opinión. ¿Cómo contribuye en la gestión de bienes patrimoniales la actuación que realizan los colaboradores que tienen asignados bienes para su uso?</p>

5.3 Colaborador usuario de bienes patrimoniales

ÁREA TEMÁTICA	PREGUNTAS
BIENES PATRIMONIALES Y NORMATIVIDAD VINCULADA	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera conoce Ud. cuántos y cuáles son los bienes patrimoniales que tiene asignados? ¿Cómo le fueron asignados? ¿Son los mismos que figuran en los registros de las áreas que tienen a cargo su control? 2. ¿Qué podría comentarnos acerca de los procedimientos existentes en la entidad para: solicitar, entregar y/o cambiar los bienes patrimoniales que tiene asignados? 3. ¿Qué puede comentarnos acerca de los procedimientos a seguir en caso de hurto y/o pérdida de sus bienes patrimoniales?
PERCEPCIONES DE LA GESTIÓN DE BIENES	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Cuál es su opinión acerca de las áreas que tienen a cargo la gestión de bienes patrimoniales? 5. ¿Qué podría decirnos acerca del proceso de inventario que se efectúa cada año?

5.4 Presidente de la comisión de inventario de bienes patrimoniales año 2016

ÁREA TEMÁTICA	PREGUNTAS
PROCESO DE INVENTARIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. En su opinión, ¿Qué rol cumple el proceso de inventario en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat? 2. ¿Qué podría comentar Ud. con respecto a los procesos de inventario realizado en años anteriores? 3. ¿Qué diría Ud. con respecto al rol que cumplen los colaboradores que tienen bienes patrimoniales asignados, en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat? 4. ¿A su parecer, qué se podría mejorar dentro del proceso de inventario?
GESTION DE BIENES PATRIMONIALES	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Qué opina Ud. con relación a las áreas que tienen a su cargo la gestión de bienes patrimoniales muebles de la institución? 6. En su parecer ¿Qué propuestas haría para la mejora en la gestión de bienes muebles patrimoniales de la Sunat?

Anexo 3: Artículo Científico**LA GESTIÓN DE BIENES MUEBLES PATRIMONIALES DESDE LAS PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES DE LA SUNAT CON RESPECTO A LOS SISTEMAS DE INFORMÁTICOS UTILIZADOS**

Autor: Henry Héctor Díaz Uribe

hdu77@hotmail.com

Escuela de Postgrado

Universidad "César Vallejo" Filial Lima

Lugar y fecha: Lima (Perú), 17 de enero del 2017.

1. RESUMEN

La presente investigación parte desde la identificación de una problemática con respecto a la gestión de los bienes muebles patrimoniales de la Sunat. El propósito principal es conocer, analizar y comprender las percepciones de los colaboradores involucrados en dicha gestión, para de esa manera poder encontrar una solución al problema detectado.

La relevancia de la investigación radica en que se pretende solucionar la problemática coyuntural existente en la Sunat, debido a que no existe un conocimiento real sobre los bienes patrimoniales que son de propiedad de la entidad, esperando a su vez que contribuya a resolver casos similares de otras instituciones públicas.

Por lo anterior se ha considerado afrontar el problema desde una de sus aristas más importantes que radica en los diversos sistemas informáticos que se utilizan para el registro y control de los bienes.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo y se aplicó la metodología fenomenológica hermenéutica para estudiar el fenómeno desde la particular vivencia de los informantes clave.

Laudon & Laudon (2002) dice que los sistemas de información son un conjunto de elementos interrelacionados que cooperan para concentrar, procesar, guardar y proporcionar información que colabora en la toma de

decisiones, la coordinación, el análisis y la visualización en cualquier organización.

Los resultados obtenidos señalaron como causas de la ineficiente gestión, que existen varios sistemas de registro de información, errores al momento de registro y las percepciones de los informantes eran que había sistemas inadecuados, que no estaban integrados.

Se concluye entonces que el uso de varios sistemas de información perjudica el registro y control de los bienes, impactando de manera negativa en la gestión de bienes muebles.

2. PALABRAS CLAVE

Gestión, sistemas informáticos, errores, inadecuado, registro, control.

3. ABSTRACT

The present investigation starts from the identification of a problematic with respect to the management of the patrimonial furniture of the Sunat. The main purpose is to know, analyze and understand the perceptions of the employees involved in this management so that we can find a solution to the problem detected.

The relevance of the investigation is that it is intended to solve the current situation in Sunat, due to the fact that there is no real knowledge about the patrimonial assets that are owned by the entity, hoping in turn to help solve similar cases of Other public institutions.

For the above it has been considered facing the problem from one of its most important edges that lies in the various computer systems that are used for the registration and control of goods.

The research had a qualitative approach and was applied phenomenological hermeneutic methodology to study the phenomenon from the particular experience of the key informants.

Laudon & Laudon (2002) says that information systems are a set of interrelated elements that cooperate to concentrate, process, store and

provide information that contributes to decision making, coordination, analysis and visualization in any organization.

The results obtained pointed out as causes of inefficient management, that there are several information recording systems, errors at the time of recording and the perceptions of the informants were that there were inadequate systems, which were not integrated.

It is concluded that the use of various information systems harms the registration and control of the assets, negatively impacting the management of movable property.

4. KEYWORDS

Management, computer systems, errors, inappropriate, registration, control.

5. INTRODUCCIÓN

El control administrativo en las entidades del Estado se da a través de la Gestión Pública.

Uvalle (2004) menciona que la gestión pública es un repertorio significativo y complicado de operación gubernamental, toda vez que sus resultados tienen impacto frontal en la vida social. Por ello los recursos y destrezas son esenciales para evidenciar la vinculación directa entre la calidad de las políticas públicas y la productividad de los sectores económicos y sociales que disponen la forma de vida de la sociedad moderna.

Previamente al abordaje del problema se revisó la siguiente literatura y estudios relacionados.

México (Revista de Educación Superior – Martínez Cruz Ligia Anabell y Saldaña Rosas Alejandro José, el estudio es respecto a los procesos de gestión de los bienes muebles en una universidad pública. El trabajo pone hincapié en las paradojas y contradicciones del entorno social de este proceso, concluyendo que necesita mejorar su gestión haciéndola moderna para que se encuentre acorde con el cumplimiento de las necesidades y esperanzas de los estudiantes, los académicos y la sociedad en general.

Argentina (Tesis para el grado de maestría - Pérez Vaquer Mauro) En referencia a la Gestión de Bienes Patrimoniales, la tesis para el grado de Magister de Pérez (2011), señala "... sostenemos que una adecuada gestión de los bienes de uso es importante en cualquier organización", aquí se concluye que para tener una eficiente gestión de bienes es necesario la información oportuna.

Argentina (Trabajo de investigación –M. Serres Gonzalo Martín aborda el análisis de la gestión de bienes patrimoniales concluyendo que:

"...., en mi opinión, y hablando en términos sistémicos se puede criticar la falta de integración de la información en una única base de datos del sector público nacional. Es que son conocidas las ventajas que la integración sistemática ha brindado en otros aspectos de la administración financiera del sector público nacional" (M. Serres, 2013, p. 66).

Tesis para el grado de maestría – Broncano Osorio Nélide Rosario trata sobre los factores que limitan el saneamiento de bienes inmuebles, dichos bienes son parte de los bienes patrimoniales de toda institución pública como lo son los bienes muebles. En esta tesis se identifican cuatro factores para asegurar una eficiente gestión de bienes patrimoniales.

Tesis para el grado de maestría – Escobar Nicho Rosa Elvira relacionado a la gestión de bienes patrimoniales en la cual se recomienda que todas las áreas involucradas en la gestión de bienes deben unir esfuerzos y realizar sus procesos para efectuar una gestión eficiente en beneficio de la sociedad en general.

Tenemos también normatividad nacional relacionada la gestión de bienes muebles.

Resolución N° 046-2015/SBN aprueba la Directiva 001-2015-SBN "Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles Estatales esta norma es de alcance nacional la cual tiene como fin gestionar de forma eficaz los bienes muebles estatales.

Resolución Directoral N° 012-2016-EF.5101 aprueba la Directiva 005-2016-EF.5101 "Metodología para el reconocimiento, medición, registro y presentación de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo de las

entidades gubernamentales”, que tiene por objeto establecer los procedimientos para el reconocimiento, medición, registro y presentación de la información de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo desde su ámbito contable.

Resolución de Intendencia N° 304-2012/SUNAT de la Intendencia Nacional de Administración aprueba Norma 009-2012-SUNAT/4G0000 “Disposiciones para la Gestión Patrimonial de los Bienes de Propiedad de la Sunat”, norma de alcance institucional que tiene por finalidad establecer disposiciones de índole administrativo para la eficiente gestión patrimoniales de los bienes de propiedad estatal.

En el caso de Perú la gestión de Bienes muebles patrimoniales tiene dos entidades rectoras, que son la Superintendencia de Bienes Estatales y la Dirección General de Contabilidad Pública que tienen sus propias normas y sistemas para su registro y control, lo que implica una gran dificultad al momento de realizar una eficiente gestión de bienes, ya que las normas y sistemas que existen no están integrados.

El problema central de la investigación radica en conocer la realidad de los bienes muebles patrimoniales que son de propiedad de la institución, debido que al existir dos entes rectores, y dos sistemas para su registro y control, y los cuales no contienen la misma información, perjudica la gestión de bienes muebles de la institución.

Los objetivos de la investigación son conocer, analizar y comprender las percepciones de los colaboradores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales con respecto a los sistemas de información utilizados en dicha gestión.

Las unidades de estudio son los actores involucrados en la gestión de bienes muebles patrimoniales, los cuales laboran en las áreas de la División de Contabilidad Financiera, la División de Gestión Patrimonial, La comisión de Inventario y los usuarios que tienen bienes asignados para el desarrollo de sus labores.

Del análisis efectuado se ha llegado a la conclusión de que al existir varios sistemas para el registro y control de los bienes, ello trajo como

consecuencia que hubiera errores de registro, además de que los diversos sistemas que existen no están integrados.

Por lo dicho en el párrafo anterior, se recomienda que se implemente un único sistema informático que se encuentre integrado a todas las áreas y que permita la trazabilidad y seguimiento de la información. Para lo indicado se debe tomar una decisión a nivel de la alta dirección, ya que dicho proceso involucra además de las áreas involucradas en la gestión de bienes a otras áreas de soporte y recursos económicos para su implementación.

6. METODOLOGÍA

El presente trabajo tiene un enfoque cualitativo, al respecto Muchelli (1996) señala que es una serie de acciones y manipulaciones técnicas intelectuales que el investigador hace experimentar a un objeto o fenómeno humano para lograr que aparezcan las significaciones que tienen para él como para los demás (p.67).

Cresswell (1998) la considera con un proceso de interpretación e indagación fundamentado en diferentes tradiciones de metodología donde el investigador edifica una figura holística y compleja, estudia las palabras, muestra detallados panoramas de los informantes y guía el proceso en un entorno natural (p.15, p.255).

El enfoque cualitativo permite comprender desde un caso particular la significancia que tiene para cada sujeto en particular el fenómeno en el cual se desenvuelve.

La metodología usada para desarrollar este proceso es la fenomenología hermenéutica. Al respecto Álvarez (2003) dice que las personas están relacionadas con su entorno enfatizando lo vivido y sus relaciones con otros seres humanos, sucesos, situaciones y objetos (pp. 85-86).

Para la realización del proceso fenomenológico se adoptó lo planteado por Spielgelberg (1975) que determina 6 pasos para su desarrollo (citado en Tojar, 2006, p.104), los cuales son:

- Paso 1. Descripción del fenómeno.
- Paso 2. Búsqueda de diversas perspectivas.

- Paso 3. Esencia y estructura
- Paso 4. Constitución de la significación.
- Paso 5. Suspensión de las creencias.
- Paso 6. Interpretación.

Los colaboradores parte de este fenómeno laboran en las áreas de la División de Gestión Patrimonial, con siete colaboradores involucrados; la División de Contabilidad Financiera, con seis colaboradores involucrados; la Comisión de Inventario, con cuatro integrantes titulares y la última arista conformada por los usuarios de bienes patrimoniales de la entidad que vienen a ser todos los colaboradores que tienen asignados bienes para el desarrollo de sus funciones.

Realizado el muestreo se seleccionaron a cinco sujetos que fueron los informantes claves del trabajo, entre otros aspectos por las siguientes características:

- Poseen información destacada.
- Son los más accesibles social y físicamente.
- Son los más dispuestos a informar.
- Son los más idóneos para comunicar con precisión.

Se realizó la recolección de datos mediante la técnica de la entrevista a profundidad semiestructurada, con el fin de obtener los datos que lleven a los objetivos planteados, y que estos datos reflejen el sentir de los participantes.

7. RESULTADOS

Las percepciones de los informantes clave dieron resultados con respecto al uso de diversos sistemas informáticos en la gestión de bienes muebles patrimoniales, señalaron que:

- Existen errores al momento del registro de la información.
- Existen varios sistemas de información para registrar y controlar los bienes muebles patrimoniales de la entidad.
- No existe un sistema adecuado.

8. DISCUSIÓN

Un sistema de información eficiente debería simplificar procesos, ahorrar recursos, generar mayor productividad, disminuir las malas prácticas, dar transparencia a la información y ofrecer orden.

En la Sunat conviven hasta tres sistemas para el manejo de la información relacionada a los bienes muebles patrimoniales, el utilizado por la División de Contabilidad Financiera es manejado en una data en Excel, que por la cantidad de información no es apropiado; mientras que la División de Gestión Patrimonial utiliza un sistema cuya tecnología está desfasada, conforme lo mencionaron los mismos colaboradores de dicha área; y el usado por la Comisión designada para la toma de inventario es un aplicativo desarrollado para ese fin; y en ninguno de los tres casos los sistemas están integrados, cada uno trabaja con sus propias reglas normativas y con registro de información que no es uniforme entre ellas, dificultando el seguimiento y confiabilidad de la información que ellas contienen, teniendo en cuenta además, que la información de los estados Financieros de la entidad se generan por el sistema de la División de Contabilidad Financiera y no refleja la realidad de los bienes patrimoniales con los que cuenta la entidad.

9. CONCLUSIONES

Puede afirmarse que los sistemas informáticos que existen no aportan en llevar una adecuada gestión de los bienes muebles de la institución.

Se sugiere que se implemente un único sistema informático que se encuentre integrado a todas las áreas y que permita la trazabilidad y seguimiento de la información. Para lo indicado se debe tomar una decisión a nivel de la alta dirección ya que dicho proceso involucra además de las áreas involucradas en la gestión de bienes a otras áreas de soporte y recursos económicos para su implementación.

10. REFERENCIAS

- Alvarez-Gayou Jurgenson Juan L. (2003), *Cómo hacer investigación cualitativa – Fundamentos y metodología*. México: PAIDOS.
- Broncano Osorio Nélica Rosario (2015). *Factores que limitan el saneamiento patrimonial de bienes inmuebles de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” (UNASAM)* (Tesis para el grado de maestría). Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Creswell, J. W. (1998), *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing among Five Traditions*. Thousand Oaks, California, Sage.
- Escobar Nicho Rosa Elvira (2015). *La administración patrimonial y su relación con los estados financieros en el Ministerio Público – año 2014* (Tesis para el grado de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Laudon Kenneth C. & Laudon Jane P. (2002). *Sistemas de Información Gerencial: Organización y Tecnología de la Empresa Conectada en Red*. Editorial Prentice Hall; 6ta Edición.
- Martínez Cruz, Ligia Anabell, Saldaña Rosas, Alejandro José, *Los objetos, la gestión y los sujetos*. Revista de la Educación Superior [en línea] 2009, XXXVIII (1) (Enero-Marzo) Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60416041005>> ISSN 0185-2760.
- Mucchielli A. (1996) *Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales*. España: SINTESIS.
- M. Serres Gonzalo Martin (2013). *Gestión documental del área de Patrimonio. Análisis crítico del Sistema de Contabilización de los Bienes de Uso* (Trabajo de investigación). Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Pérez Vaquer Mauro (2011). *Planeamiento para el desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar el control y optimizar la gestión en la Administración Pública de la Provincia de La Pampa* (Tesis para el grado de maestría). Argentina: Universidad Nacional de La Pampa - Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas.
- Tojar Hurtado Juan Carlos, (2006). *Investigación Cualitativa Comprender y Actuar*, Madrid: La Muralla.

Uvalle Berrones, Ricardo, *El valor institucional de la gestión pública*. Revista Venezolana de Gerencia [en línea] 2004, 9 (diciembre-febrero): Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29092807>> ISSN 1315-9984.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Henry Héctor Díaz Uribe, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 10477413, con el artículo titulado

“LA GESTION DE BIENES MUEBLES PATRIMONIALES DESDE LAS PERCEPCIONES DE LOS COLABORADORES DE LA SUNAT CON RESPECTO A LOS SISTEMAS DE INFORMATICOS UTILIZADOS”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha:

Lima, 17 de enero del 2017

Nombres y apellidos: Henry Héctor Díaz Uribe