



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio
de Administración Tributaria – Lima, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Zully Shirley Hinostriza Huerta

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

SECCIÓN:

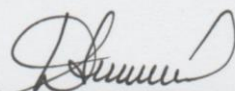
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

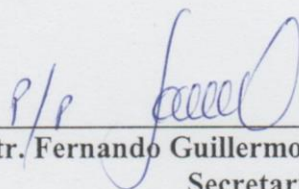
Control Administrativo

PERÚ – 2017

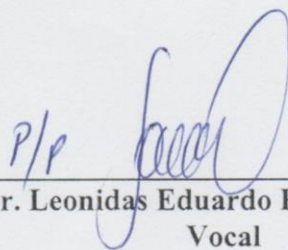
Página del jurado



Dra. Diana Anicama Ormeño
Presidente



Mgtr. Fernando Guillermo Bernabé Coaquera
Secretario



Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni
Vocal

Agradecimientos

Al Dr. Leonidas Pando Sussoni por sus asesorías para el desarrollo de la presente investigación.

A los diferentes docentes que me brindaron sus enseñanzas.

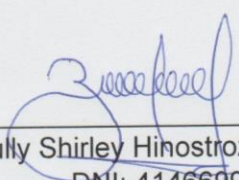
Declaración de Autoría

Yo, Zully Shirley Hinostrroza Huerta, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima-Este; declaro el trabajo académico titulado "El Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016", presentada, en 120 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 junio del 2017



Zully Shirley Hinostrroza Huerta
DNI: 41466990

Presentación

El Control interno definido en forma extensa como el proceso, desarrollado por la Dirección y todo el resto del personal de una entidad, si no es implementado dentro de las entidades puede ocasionar serios inconvenientes que podrían involucrar el incumplimiento de los objetivos y metas trazadas. La deficiencia de un control interno se ve reflejada en procedimientos internos desactualizados, demora en la atención al público, sistemas informáticos que no soportan la cantidad de información, cambios normativos que requieren la actualización de formatos, sistemas y procedimientos de manera oportuna que de no hacerlo podrían afectar el desarrollo de las actividades de cualquier proceso. El tener conocimiento de las deficiencias de control que posee la entidad, así como sus deficiencias de control interno conjuntamente con el compromiso de superarlas, se vuelve en una herramienta de gestión importante encaminada a mejorar y adaptar de forma continua los procesos desarrollados en el día a día de la entidad garantizando la seguridad de alcanzar las metas y objetivos trazados.

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con la finalidad de proporcionar recomendaciones que fomenten el control interno y la implementación de él en la entidad buscando que la Gestión de Cobranza mejore. La investigación está conformada por cinco capítulos considerando en el Capítulo I: La Introducción, en el que se podrá encontrar los antecedentes, la fundamentación científica, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. Capítulo II: Marco Metodológico que comprende las variables y su operacionalización, la metodología utilizada, tipo, diseño, población y muestra, técnica e instrumento, los métodos utilizados para el análisis de resultados y por ultimo consideraciones éticas. Capítulo III lo conforman los Resultados. Capítulo IV la Discusión. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones y por último se detallan las referencias bibliográficas y los correspondientes anexos.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	16
1.1 Antecedentes	18
1.2. Fundamentación, técnica, científica o humanística	23
1.3. Justificación	43
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	45
1.6. Objetivos	46
II. Marco Metodológico	47
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	49
2.3. Metodología	50
2.4 Tipo de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7 Técnicas e instrumentación de recolección de datos	52
2.8. Métodos de análisis de datos	56
2.9. Aspectos éticos	57
III. Resultados	58
IV. Discusión	79
V. Conclusiones	83
VI. Recomendaciones	86

VII. Referencias bibliográficas	88
VIII. Anexos	92
Anexo A. Matriz de consistencia	93
Anexo B. Instrumentos de cada una de las variables	95
Anexo C. Certificado de validez de contenido de los Instrumentos	98
Anexo D. Base de datos de las Variables	103
Anexo E. Base de datos para la confiabilidad de los instrumentos	107
Anexo F. Constancia emitida por la Institución que acredita el estudio en situ	109
Anexo G. Artículo Científico	113

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Control Interno	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable Gestión de Cobranza	50
Tabla 3	Baremos para medir la variable Control Interno	53
Tabla 4	Baremos para medir las dimensiones de la variable Control Interno.	53
Tabla 5	Baremos para medir la variable Gestión de cobranza.	53
Tabla 6	Baremos para medir las dimensiones de la variable Gestión de Cobranza.	54
Tabla 7	Validación de los instrumentos por un experto	54
Tabla 8	Alfa de Cronbach para instrumento de la variable: Control interno	55
Tabla 9	Alfa de Cronbach para instrumento de la variable: Gestión de cobranza.	55
Tabla 10	Rango de valor de Alfa de Cronbach	55
Tabla 11	Rango de valor del coeficiente rho de Spearman	56
Tabla 12	Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según el control interno.	60
Tabla 13	Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Gestión de Cobranza.	61
Tabla 14	Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según el Ambiente de Control.	62
Tabla 15	Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Evaluación de riesgos.	63
Tabla 16	Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Actividad de Control.	64

Tabla 17	Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Información y comunicación.	65
Tabla 18	Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores sobre la Supervisión y Monitoreo.	66
Tabla 19	Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Control Interno y la Gestión de Cobranza	67
Tabla 20	Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza	68
Tabla 21	Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza.	69
Tabla 22	Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Actividad de Control y la Gestión de Cobranza.	70
Tabla 23	Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Información y comunicación y la Gestión de Cobranza..	71
Tabla 24	Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Supervisión y Monitoreo y la Gestión de Cobranza	72
Tabla 25	Significancia y correlación entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza enfocado al problema en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.	73
Tabla 26	Significancia y correlación entre el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.	74

Tabla 27	Significancia y correlación entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.	75
Tabla 28	Significancia y correlación entre las actividades de control y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.	76
Tabla 29	Significancia y correlación entre la información y comunicación y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.	77
Tabla 30	Significancia y correlación entre la supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.	78

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores sobre el control interno.	60
Figura 2	Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según la Gestión de Cobranza..	61
Figura 3	Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según el Ambiente de Control.	62
Figura 4	Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según la Evaluación de riesgos.	63
Figura 5	Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según la Actividad de Control.	64
Figura 6	Distribución de porcentaje de niveles de percepción de los colaboradores según la Información y comunicación	65
Figura 7	Distribución de porcentaje de niveles de percepción de los colaboradores según la Supervisión y Monitoreo	66
Figura 8	Distribución de porcentajes de niveles de percepción según el Control Interno y la Gestión de Cobranza	67
Figura 9	Distribución de porcentajes de niveles de percepción según Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza.	68
Figura 10	Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza.	69
Figura 11	Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Actividad de Control y la Gestión de Cobranza.	70
Figura 12	Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Información y comunicación y la Gestión de Cobranza.	71
Figura 13	Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza.	72

Resumen

El presente estudio que lleva por título Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) - Lima, 2016, pretende dar a conocer la relación que existe entre el control interno y la gestión de cobranza, así como contribuir a que las entidades del estado consideren al Control Interno como una herramienta importante que les permita conocer a la entidad, sus debilidades y sus deficiencias a fin de superarlas y mejorar el desarrollo de todos sus procesos y el cumplimiento de sus metas. Este estudio consideró como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables: Control Interno y la Gestión de Cobranza, para lo cual se aplicaron instrumentos que hicieron posible indicar la medida en que ambas variables manifiestan su relación.

La presente investigación está enmarcada dentro del estudio de diseño no experimental de nivel correlacional, tipo básica, de corte transversal teniendo como población a los colaboradores que laboran en la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria, siendo un total de 53 (100%). Para este estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados. Para medir el Control Interno se utilizó un cuestionario que consta de 31 Ítems y para evaluar el Proceso de Gestión de Cobranza se utilizó un cuestionario de 20 Ítems.

Posteriormente se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman a fin de determinar que el Control Interno se relaciona con la gestión de cobranza, teniendo como resultado principal de la investigación que la relación es alta entre dichas variables con un valor de coeficiente de correlación rho Spearman = 0,781 y un valor $p=0,000$ aceptando la hipótesis alterna.

Palabras clave: Control Interno – Gestión de Cobranza

Abstract

This present study, entitled Internal Control and Collection Management in the Tax Administration Service (SAT) -2016, intends to make known the relationship between internal control and collection management, also seeks to help state entities to consider the Internal Control as an important tool that allows to know, its weaknesses and deficiencies in order to get over them and improve the development of all processes also the fulfillment of its goals. This study aims to determine the relationship between the two variables: Internal Control and Collection Management, for which instruments are applied that made it possible to indicate the extent to which both variables manifest their relationship.

The present investigation is framed within the study of non-experimental design of correlation level, basic type, cross-section having population as the workers who work in the Collection Management of the Tax Administration Service, totaling 53 (100%). Two reliable and validated instruments have been used for this study. To measure the control a questionnaire was used to consist of 31 items and to evaluate the Collection Management Process was used a questionnaire of 20 items.

Then, the Spearman correlation coefficient was used to determine that the Internal Control is related to the collect management, with the main result of the investigation being to verify the high relation between variable variables with a value of coefficient of Sherman correlation = 0.781 y a value $p = 0.000$ accepting the alternative hypothesis.

Keywords: Internal Control - Collection Management

I. INTRODUCCIÓN

Para toda Institución pública o privada de todas partes del mundo el Control interno es considerado como una herramienta útil e indispensable. El control interno con su implementación puede conseguir que las entidades cumplan sus objetivos, como es el caso de las entidades del estado donde es trascendental debido a que, al tener el ejercicio de las actividades y funciones vinculadas a satisfacer las necesidades primordiales y fundamentales de la sociedad, a través de los servicios públicos que brinda, el control interno permitirá dar a conocer a todos los entes involucrados información verídica, real y oportuna de la gestión realizada. En ese contexto, el control interno y su utilidad sirven para guiar las operaciones y se ha ido integrando poco a poco en los procesos de las entidades públicas, incorporando elementos innovadores para la gerencia y gestión pública que permite establecer la aplicación de prácticas y políticas modernas.

Considerando la importancia del Control Interno a través de los años se han instaurado diversos modelos, como es el caso del modelo Estadounidense llamado COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission 1992), que incluye riesgos relacionados al cambio que considera la gestión de riesgos tanto internos como externos, contiene también la planeación que brinda eficacia y la supervisión como un fundamental elemento, ayudando de esta manera a la dirección en un mejor control organizacional. Se encuentra conformado por cinco componentes: Ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, monitoreo e información y comunicación. Considerando como parte fundamental, el ambiente de control.

Otro modelo es el canadiense denominado COCO (Criteria of Control Board), en este modelo, se utilizan veinte criterios para realizar la evaluación del control, son más amplios los objetivos de información, la planeación da un sentido de dirección y los miembros asumen las normas y políticas establecidas; este modelo permite a las organizaciones realizar mejores tomas de decisiones mediante el conocimiento y entendimiento del control, el riesgo y la dirección.

En Colombia se utiliza el Modelo MECI que es el Modelo Estándar de Control Interno, este modelo brinda para el control una estructura que busca dar soluciones a los posibles problemas de falta de regulación normativa y claridad,

se encuentra orientado a la evaluación de la organización, la gestión y la estrategia, principalmente es establecido para las entidades del Estado.

En el Perú, el proceso para las entidades del estado respecto a la implementación del sistema de control interno, se encuentra con plazos indeterminados para su culminación por lo que se ha convertido en una tarea pendiente a la fecha.

Son pocas las entidades del estado de las cuales se pueda evidenciar que se haya avanzado significativamente la implementación del sistema del control interno a pesar de lo indicado en el artículo 1 de la Ley N.º 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado publicada el 18 de abril de 2006, en el que se señala que la implementación del control interno es un medio importante que permite brindar fuerza y soporte a los sistemas operativos y administrativos de las entidades públicas, asimismo constituye un medio para cautelarlos contra las malas prácticas y actos indebidos de corrupción, fomentando la transparente y debida consecución de las metas, fines y objetivos de la institución.

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza de forma general en una entidad y de forma específica en una entidad pública o del estado, al respecto cabe precisar que la implementación de un control interno en las entidades públicas, en la actualidad se realiza por el acatamiento de normas que regulan la implementación de dicho sistema y no por los efectivos beneficios que el control puede proporcionar como en la protección de los sistemas operativos y administrativos y así evitar la corrupción

El Servicio de Administración Tributaria de Lima es un ente público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, tiene como principal función encomendada por la Municipalidad ser la entidad encargada de la organización, ejecución de la administración, recaudación y fiscalización de deuda tributaria y no tributaria, fue creado a través del edicto N.º 225 publicado el 16 de abril de 1996 y edicto N.º 227 publicado el 17 de mayo del mismo año.

En ese contexto y considerando la trascendencia que tiene el Proceso de Gestión de Cobranza de deuda tributaria y no tributaria encomendada al SAT, la presente investigación pretende determinar la relación que existe entre el Control Interno y el Proceso de Gestión de Cobranza por infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito (papeletas de infracción - PIT), realizado por el SAT de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2016.

1.1. Antecedentes

La presente investigación se basa en los siguientes antecedentes:

Antecedentes Internacionales

Vera y Romero (2013), realizaron una tesis sobre el “Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil” presentado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Ecuador), para obtener el grado en el departamento de Ciencias Matemáticas, esta investigación tuvo como objetivo evidenciar que el Sistema de control de gestión incide de forma positiva en alcanzar los objetivos planteados de la empresa. El tipo de investigación fue de campo y documental, para la recolección de datos se recurrió a la entrevista estructurada, se utilizó cuestionarios, revisión bibliográfica y se empleó la observación directa, asimismo, se tomó como marco teórico a Price Waterhouse quien señaló que la Gestión comprende lo adecuado de las políticas, objetivos y metas propuestas, los medios para su implantación y los mecanismos de control interno, que posibiliten el seguimiento de los resultados obtenidos, se concluyó en que, para alcanzar la eficiencia y eficacia de los procesos, es pertinente e importante la aplicación e implementación de un Sistema de Control Interno en el área de crédito y cobranzas y de forma extensiva en toda la empresa, así como en que para las Organizaciones los documentos que contienen las políticas y los procedimientos son instrumentos vitales para la funcionalidad del control interno, por lo que se recomendó el desarrollo de manuales y procedimientos en los cuales se establezca de forma clara la normatividad que regirá cada una de las Gerencias que en conjunto conforman la entidad, en el caso planteado las políticas y procedimientos no se encontraban formalmente establecidas tampoco existían los documentos en los que se

describan de principio a fin los procesos; así también se indicó que mediante la aplicación del control interno las cuentas por cobrar disminuyen en un 18, 68% respecto al mes anterior.

Iñiga, Riascos, Montalvo (2012), en su tesis “Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranza a la empresa Occinvert S.A con nombre comercial “Platinum”, para la mejora administrativa y Financiera en el proceso de cobranza a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión”, presentado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Ecuador), para optar el grado de Ingeniería en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada, como objetivo general tuvo el de realizar una evaluación a las ventas y al control de las cobranzas, considerando la delicada aparición de errores constantes, controlando y creando un modelo de control que permita mejorar el proceso de cobranzas. La investigación fue de tipo cualitativa, aplicando el análisis FODA para lo cual se tomó como marco teórico a Infomipyme quien indicó que FODA es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos, conformado por los factores de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; se realizó buscando medir los procesos de ventas y cobranzas, a través de indicadores como la capacitación de empleados y proceso óptimo de ventas, para de esta forma poder asegurarse que éstos se estén aplicando de forma correcta y cumpliendo con las normas y parámetros establecidos, debido a la falta de políticas y procesos de gestión internos de la empresa; se concluyó en que se debe realizar un control continuo de los procesos, del cumplimiento de metas, de objetivos, buscar soluciones constantes, cumpliendo con los requisitos de control interno buscando mejorarlas y aplicar un manual de procedimientos de ventas y cobranzas según las necesidades internas de dicha área; asimismo se indicó que existe un 48% de control interno documental catalogándolo como un control intermedio.

Cárdenas (2012), en su trabajo de investigación Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como Herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira, presentado en la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales, para optar el grado de Magister en

Administración con énfasis en Gestión Empresarial, tuvo como objetivo general la evaluación del impacto que produciría la implementación del modelo MECI, como un instrumento útil; entre sus objetivos específicos tuvo la de describir el proceso de implementación del MECI, así como también la comparación con el ordenamiento normativo del mismo y realizar una evaluación a sus resultados; la investigación fue de tipo de estudio descriptiva basada en un estudio de caso, se utilizó el método cualitativo, los instrumentos aplicados fueron las entrevistas realizadas a los funcionarios de tres entidades públicas de la ciudad de Palmira que son la Personería, la Secretaria de Hacienda y la Contraloría; asimismo tomó como marco teórico a Mantilla quien indicó respecto al control que es un proceso puntual, continuo y eficaz que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de los procedimientos se ha efectuado de conformidad a lo planeado y programado en los objetivos; se concluyó en que para que el modelo MECI y su implementación sea exitosa, el compromiso de la Alta Dirección es un factor muy decisivo. El promotor y orientador del proceso debe ser la alta Dirección para que también se comprometan los demás servidores, es la gerencia de la entidad o la dirección la que brinda políticas, direccionamientos, aprobación y supervisión por lo que ellos tienen entre sus responsabilidades la de promover un buen Control Interno. Asimismo, señala que todos los Servidores del estado realizan un papel primordial en la efectividad del Control Interno, para ello es necesario que cada uno de ellos conozca sus responsabilidades, así también se indicó que el 100% de los entrevistados perciben al control interno como una herramienta útil que ayuda a organizar los procesos, a desarrollar y cumplir las funciones del estado con eficiencia y prestar una mejor atención a la comunidad en general.

Garrido (2011), en su investigación Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido, presentado en la Universidad de los Andes, postgrado en ciencias contables, Venezuela, para optar el grado de Técnico Superior Especialista en Sistema de Información Contable, como objetivo general tuvo el de optimizar y simplificar los procesos administrativos mediante la muestra de un Sistema de Control Interno, en el área de caja; el tipo de estudio fue documental o bibliográfico, los instrumentos aplicados fueron las entrevistas realizadas a los funcionarios del Área de caja y la observación directa, asimismo tomó como marco teórico a Terry y Franklin

quienes indicaron que el control es uno de los elementos más importante del proceso administrativo, ya que nos permite estar pendientes e informados de todos los pasos que se dieron, se están dando y se van a dar, dentro de la estructura interna y externa de la empresa, es la última etapa del proceso administrativo, está estrechamente relacionada a la planificación, el cual sirve de retroalimentación para futuros planes; se concluyó en que el sistema de control interno mejorará el desenvolvimiento de las diferentes tareas realizadas en el área de caja haciendo posible una mejor funcionalidad del área, perfeccionando los procesos que se ejecutan en ella, asimismo, se señaló que el 100% de los entrevistados perciben que el control interno debería realizarse diariamente, para determinar posibles fallas o errores que se puedan corregir rápidamente.

Antecedentes nacionales

Vega (2016), quien desarrolló una tesis en la Universidad César Vallejo de Lima sobre “El Control Interno y la gestión de Cobranzas en la Dirección de Investigación Inmobiliaria de la Oficina de Normalización previsional – 2016”, para optar el grado de magister en Gestión Pública, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión de Cobranzas en la Dirección de Inversiones Inmobiliarias de la Oficina de Normalización Previsional 2016, fue de tipo descriptivo correlacional, para lo cual empleó el método científico, de enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético deductivo, el diseño de la investigación fue el no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento se emplearon cuestionarios tipo escala de Likert, asimismo tomó como marco teórico a Taylor quien indicó que el control como principio controla el trabajo para cerciorarse de que está siendo ejecutado según las normas establecidas y según el plan previsto, es necesaria una estrecha colaboración entre los directivos y trabajadores para que la ejecución sea lo más efectiva posible; se concluyó que el control interno si se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranzas mostrando un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,985 y que una manera de mejorar las actividades desarrolladas por el personal se logrará con la capacitación.

Cesías (2012), quien desarrollo una tesis en la Universidad Nacional de Ingeniería en la facultad de ingeniería económica y ciencias sociales sobre la Incidencia del Sistema de Control Interno en la Gestión de pago de pensiones de la Gerencia Regional de Educación de la libertad, para optar el grado de maestro en Gerencia Pública, como objetivo general tuvo el conocer y analizar la existencia, incidencia y efectividad del Sistema de Control Interno en el proceso de gestión de pagos de las pensiones de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad, y proponer alternativas de mejora en la gestión de los fondos públicos previsionales que administra, esta investigación fue de tipo básica, de nivel descriptiva y su diseño fue de tipo corte transversal, se utilizó el muestreo no probabilístico, también conocido como muestras dirigidas o intencionales, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta aplicando un cuestionario de Control interno a personal que participa en el pago de pensiones, con dicha investigación se concluyó que la carencia de controles internos en el proceso de pago de pensiones, tiene una incidencia directa en la gestión de pago de pensiones; se tomó como marco teórico a las Normas de Control interno de la Contraloría General de la República quien indicó que el Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad se alcanzaran los objetivos gerenciales; asimismo en esta investigación se demostró que la implementación de controles internos básicos en el proceso de pago de pensiones, puede ayudar a mejorar la economía, eficacia y eficiencia de la gestión, ya que permite prevenir y detectar la ocurrencia de irregularidades o errores que puedan afectar los recursos financieros previsionales; asimismo se indicó que 89% de los encuestados perciben al ambiente de control débil y bajo lo que se traduce en un clima y cultura organizacional vulnerable a malas prácticas.

Pacheco y Torres (2012), desarrollaron una investigación en la Universidad Nacional de Ingeniería sobre el Sistema de Control Interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para optar el grado de maestro en Gerencia Pública, tuvo como objetivo demostrar que un sistema de control implementado se convierte en un instrumento útil de gestión en el proceso de

gestión recaudadora del Impuesto Predial, capaz de generar resultados con efectos positivos, fue una tesis de nivel correlacional de diseño corte transversal, como técnicas de recolección de datos se utilizaron cuestionarios y se realizaron entrevistas; se tomó como marco teórico a María Lara quien señaló que el control interno es el Plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrolla eficazmente, asimismo, se llegó a la conclusión de que si no se da una filosofía debidamente establecida por la gerencia el Control Interno será deficiente, en este caso no se identificó ni evaluó los riesgos que afectan al proceso, se recomendó que los funcionarios y titulares del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de Lima en particular y de las entidades del estado en general, deben tomar acciones para entender y poner en práctica las disposiciones comprendidas en las normas reglamentarias y complementarias de la Ley de Control Interno, con la finalidad de empezar y/o progresar en el proceso de implementación de dicho sistema y así lograr la consecución de sus beneficios, sin considerar los plazos establecidos normativamente para dicha implementación, asimismo se indicó que respecto al control y evaluación del proceso el 59% de los encuestados señalan que el control interno es satisfactorio.

1.2. Fundamentación técnica, científica o humanística

Variable 1: Control Interno

Claros y León (2012) definieron al control interno como:

Un proceso creado con la finalidad de brindar la garantía razonable respecto a la consecución de objetivos relacionadas a las categorías siguientes: Lograr que la información financiera sea confiable, lograr en las operaciones eficacia y eficiencia; cumplimientos y normas que sean aplicables. Es considerado como un proceso realizado por personal directivo y todo el resto de personal de una entidad. (p. 241)

Osorio (2007) indicó que el Control Interno:

En el proceso administrativo el control interno es la última etapa, tiene como objetivo identificar desviaciones, debilidades y errores con la finalidad de prevenir que se vuelvan a presentar y en su defecto rectificarlos, consiste en verificar si todo ocurre conforme a lo establecido en los planes, programas, procedimientos, presupuestos, políticas o de cualquier otro elemento que precise las características y condiciones del curso de acción. (p.138)

Según el Comité del Instituto Americano de Contadores Públicos – AICPA (como se citó en Granada, 2011, p.213) señaló:

El plan organizacional de la entidad, los métodos coordinados, la normatividad implementada en el negocio con el fin de resguardar sus activos, la verificación de la confiabilidad de su información contable, fomentar la adherencia a las políticas gerenciales prescritas y promover la eficiencia operacional; comprenden el Control Interno.

Para Mantilla (como se citó en Granada, 2011, p.214) sostuvo:

El Control Interno es un proceso, realizado por la administración, el consejo de directores y todo el resto de personal de una entidad, se encuentra creado con el fin de brindar seguridad razonable observando la consecución de las metas trazadas en las categorías siguientes: Confiabilidad de los datos financieros, efectividad y eficiencia de las operaciones, acatamiento de la normativa aplicable.

Según Granada (2011) señaló que “El Control Interno es primordial para asegurar que todas y cada una de las actividades de una empresa se efectúen de la forma esperada y fomenten alcanzar los objetivos globales”. (p. 214).

Estupiñan (2015) definió el sistema de control interno como:

El control interno administrativo, es el conjunto de planes que ponen en práctica las empresas respecto a su organización, incluye métodos operaciones, métodos contables y procedimientos, que a

través de la implantación de un ambiente propicio ayudan a la consecución de los objetivos administrativos de: Coordinar funciones; mantenerse informado del estado situacional de la empresa, mantener una ejecutoria eficiente, determinar si la entidad se encuentra realizando operaciones acordes con las políticas establecidas, a fin de asegurar que se estén logrando los objetivos establecidos. (p.7).

Para Orozco (2013) el Control Interno se definió como:

El grupo de métodos, normas, manuales, procedimientos y políticas coordinadas, que realiza la más alta dirección – gobierno corporativo - que busca proporcionar la garantía razonable, para la consecución del logro de los cuatro objetivos siguientes.

Conseguir la eficacia y la eficiencia en sus tareas; acceder a que la información contable sea confiable y corresponda a las operaciones realizadas por la entidad a fin de obtener la inclusión de todas las transacciones en las que la entidad se ha involucrado, velar por el cumplimiento de la normatividad correspondiente; velar por la protección y custodia de los activos de terceros y propios. (p. 56)

Según Estupiñan (2015) definió al Control Interno como “Las políticas, prácticas, estructuras organizacionales y procedimientos que se encuentran creadas para brindar confianza razonable en que los objetivos de los negocios serán logrados y que se preverán, detectarán y corregirán los eventos indeseados”. (p. 33).

Luna (2012) sostuvo que el control interno:

Es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia de la entidad y otro personal, se encuentra creado bajo un diseño que busca brindar la garantía razonable enfocado a la consecución de objetivos en las categorías siguientes: Eficiencia y Efectividad de sus operaciones, cumplimiento de la normatividad aplicable y la confianza en la información financiera.

Esta definición permite conocer algunas concepciones esenciales: El Control Interno es un proceso. Es decir, un medio hacia un fin, no un

fin en sí mismo; no son solamente documentos donde se establecen procedimientos, políticas y formatos, si no, es efectuado y conformado por personas a todos los niveles de una organización; sin embargo, se puede esperar del control interno que brinde únicamente una seguridad razonable, mas no absoluta; el control interno permite alcanzar los objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (p. 194).

Estupiñán (2015) respecto al control interno señaló:

Que un sistema de control interno adecuado relacionado a las ventas y cuentas por cobrar, incluirá generalmente establecer: una segregación de funciones respecto a los créditos y cobranzas como parte de su estructura organizacional, un efectivo control de las cuentas canceladas, la aprobación de las devoluciones, cancelaciones y bonificaciones de cuentas que no se pueden cobrar; cuentas por cobrar clasificadas por antigüedad de saldos, para su correspondiente revisión; la verificación de las facturas de forma independiente de cantidades, precio y precisión aritmética; el uso de documentos de embarque y facturas pre numeradas, y una política que controle los números de serie de dichas facturas; asimismo apropiados procedimientos de autorización para el otorgamiento de crédito así como para la facturación, los embarques, la recepción del efectivo y por último la contabilización de las cuentas por cobrar y cuentas control. (p.6).

Contraloría General de la República (2014), definió al Control Interno:

Es la gestión orientada a reducir los riesgos, es decir es un proceso completo realizado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, que se encuentra creado para afrontar los riesgos y con el fin de otorgar seguridad razonable de que, en el logro de la misión de la entidad, se conseguirán los objetivos de la misma. (p.9).

De acuerdo a los conceptos planteados por estos autores, el control Interno es el grupo de actividades con estructuras lógicas (Procesos), que son

desarrollados, ejecutados y realizados, por toda la entidad, es así que tanto los directivos y los demás miembros de una entidad pública se encuentran involucrados, se realiza en base a normas preestablecidas de aplicación general, con soporte en sus equipos y su infraestructura, con el objeto de generar la garantía razonable de que la información financiera y que las normas relacionadas a sus procesos se estén realizando y cumpliendo de forma segura.

De lo antes señalado, se puede indicar que toda organización debe definir primero sus objetivos, el mismo que debe de hacerse a nivel general, así como para cada área que lo compone, es así que si la entidad no tiene bien definido sus objetivos es decir a donde quiere dirigirse y que es lo que busca la organización definiendo objetivos generales y específicos el control interno no sería de mucha ayuda.

Importancia del Control Interno

Contraloría General de la República (2014), indico que el control interno fortalece a una entidad en busca de lograr concretar sus metas de rentabilidad como de desempeño, así como prevenir toda pérdida de recursos en uso, facilitando el acceso oportuno a la información confiable de carácter financiero y asegurando que toda la entidad cumpla la normatividad aplicable; señaló también que los beneficios para la entidad que trae el control Interno son diversos siendo los principales: Una cultura de control mejora el rendimiento y apoya el desarrollo de actividades de las instituciones; además el Control Interno correctamente aplicado ayuda de manera sólida a la obtención de una óptima gestión, ya que brinda beneficios a la administración de la entidad, en todos sus niveles, todas las actividades, procesos y sub procesos en donde se implemente; y por ultimo indica que el Control Interno ha de aplicarse como una herramienta que favorece en la lucha contra la corrupción. (p.12).

Objetivos del Control Interno

Para la Contraloría General de la República (2014), el Control Interno busca:

El cuidado y resguardo de bienes y los recursos del Estado contra cualquier uso indebido, deterioro, pérdida, actos ilegales, hechos irregulares o situación perjudicial que pudiera afectarlos, así como busca que los servicios públicos se presten con calidad, promoviendo y mejorando la eficacia, eficiencia, y que las operaciones en la entidad se realicen con transparencia y economía, acatando lo señalado en la normatividad que rige a la entidad según el tipo de operaciones que realiza. Por otro lado, asegura la confiable y oportuna información, fomenta e impulsa la práctica de valores de la institución, promoviendo que funcionarios y servidores públicos cumplan con rendir cuentas de los bienes y fondos públicos entregados a su cargo, promoviendo además que se incremente el valor público de bienes y servicios que están destinados a toda la ciudadanía. (p.11).

Modelo COSO

Para Coopers y Lybrand, (1997) el modelo representa el máximo esfuerzo a fin de conceptualizar el control interno quienes lo definieron como:

Una herramienta capaz de permitir contar con una ayuda para la consecución de los objetivos de una entidad, inmerso en un marco de eficiencia; cumplimiento de normatividad aplicable al desarrollo de sus actividades y confiabilidad de la información financiera que genera. (pp. 22-23.)

La definición de Sistema de Control Interno, para efectos de la presente tesis, comprenderá el enfoque de los procesos basados en el Informe COSO y teniendo en cuenta también la preponderancia del compromiso de los funcionarios y servidores públicos de rendir cuenta de los bienes y recursos encomendados para cumplir con los fines institucionales.

Sistema de Control Interno

Claros y León (2012) señala que el Sistema de Control Interno:

Se encuentra organizado en cinco componentes complementarios entre sí. Los componentes han sido reconocidos internacionalmente por las principales organizaciones mundiales que son especializadas en materia del control interno.

Normas generales de Control Interno relacionadas al Ambiente de control: Filosofía de la dirección, Integridad y valores éticos, Administración estratégica, Estructura organizacional, Administración de recursos humanos, competencia profesional, Asignación de autoridad y responsabilidad, y Órgano de Control Institucional. Evaluación de riesgos: Planeamiento de la administración de riesgos, Identificación de riesgos, Valoración de los riesgos, respuesta al riesgo.

Actividades de control gerencial: Procedimientos de autorización y aprobación, Segregación de funciones, Evaluación Costo-beneficio, Controles sobre el acceso a los recursos o archivos, verificaciones y conciliaciones, Evaluación del desempeño, rendición de cuentas, Documentación de procesos, Revisión de procesos, actividades y tareas; Controles para las tecnologías de la Información y comunicación.

Información y Comunicación: Funciones y características de la información, Información y responsabilidad, calidad y suficiencia de la información, Sistemas de información, Flexibilidad al cambio, Archivo Institucional, Comunicación Interna, Comunicación externa, Canales de comunicación.

Supervisión: Monitoreo oportuno del control interno, Prevención y monitoreo, Implantación y seguimiento de medidas correctivas, Reporte de deficiencias, Evaluaciones independientes, Autoevaluación. (pp. 153-154).

Un Sistema de Control Interno se implementa y funciona a partir de las normas relacionadas a cinco aspectos de la gestión que son el Ambiente de

control; Actividades de control; así como la Información y comunicación; Evaluación de riesgos; y por último la supervisión.

Dimensionamiento de la variable Control Interno

De acuerdo a Claros y León (2012) los componentes de la variable control interno son:

Dimensión N.º 1: Ambiente de Control

Claros y León (2012) definieron al Ambiente de Control como:

El Sistema de Control Interno se considera como el fundamento de los demás componentes ya que otorga estructura y ordenamiento al sistema. Los factores que se consideran inmersos en el ambiente de control también llamados entornos de control serán: la capacidad de los funcionarios de la entidad, la integridad y los valores éticos, el estilo de dirección, la estructura organizacional vigente, las prácticas y políticas de personal empleadas y la forma en que la dirección otorga autoridad y responsabilidad. En la evaluación, se debe examinar: asegurando que los procedimientos existan, que sean de conocimiento de todos, que hayan sido debidamente notificados, que se pueda evidenciar su aplicación y sean adecuadamente comprendidos. (p. 241).

Según Orozco (2013) señaló al ambiente de control como:

Es el ambiente que existe en la organización, que se basa en la conciencia que tienen todos los empleados respecto del control y la postura de la gerencia respecto de la consecución de los logros de eficiencia y rentabilidad. Detalló los factores del ambiente de control como los siguientes: Valores éticos e Integridad: la efectividad del control interno dependerá de la gente que lo creó, lo diseñó y lo estableció, de su integridad y de los valores que ella posee, ya que el ambiente de control tiene como fin introducir aspectos vinculados con los valores éticos de conducta de cada miembro de la organización en el desarrollo de sus funciones.

Competencia del personal: hace referencia a los conocimientos y las habilidades básicas que deben tener los trabajadores dentro de la institución para cumplir de forma adecuada con sus actividades.

Consejo de Administración y/o Comité de Auditoría: considerando que estos órganos establecen criterios que definen el ambiente de control, lo primordial es la experiencia, dedicación y que el personal se encuentre bastante involucrado para la correcta toma de decisiones y participen activamente con auditores tanto internos como externos.

Filosofía administrativa y estilo de operación: el procesamiento de la información, las actitudes mostradas y dirigidas hacia la información financiera, principios y criterios contables son los actores más relevantes de este punto. (p.59).

Dimensión N.º 2: Evaluación de Riesgos

Claros y León (2012) definieron la Evaluación de Riesgos como:

Debido a los cambios continuos del entorno, es necesario que toda entidad implemente medios que sirvan para enfrentar e identificar riesgos asociados a los cambios. Es por ello que la evaluación de riesgos está constituida por la identificación y análisis de los riesgos que son importantes para la consecución de los objetivos trazados por la organización, la evaluación de riesgos sirve de base para especificar la forma en que estos deben ser realizados, esta evaluación debe verificar que los objetivos fueron apropiadamente definidos, que estos guarden consistencia con los objetivos institucionales, los mismos que deben ser comunicados de manera oportuna y se hayan localizados y analizados de forma adecuada clasificándolos de acuerdo su posibilidad de ocurrencia y relevancia. (p. 242).

Según Orozco (2013) señaló que en la evaluación del riesgo:

El segundo componente del control, hace referencia a medios necesarios para lograr primero la identificación y manejo de los riesgos específicos vinculados a los cambios, que influyen tanto al

interior y exterior del entorno de una organización. Es la base para determinar la forma en que la identificación y el análisis de los riesgos para el logro de objetivos, deben ser manejados. (p.61).

Estupiñán (2015) definió la evaluación de riesgos:

En las actividades actuales de los negocios, debe prestarse mayor atención a la tecnología y sus avances, los cambios en los ambientes operativos, la reestructura de la corporación, las nuevas formas de negocios, las adquisiciones en el extranjero o expansión, el personal novato y el vertiginoso crecimiento. Por lo tanto, la evaluación de riesgos consiste en identificar y analizar dichos riesgos vinculados a lograr los objetivos trazados; para ello la administración ha de cuantificar la magnitud, proyectarse a la ocurrencia y toda consecuencia posible. (p 39).

Dimensión N.º 3: Actividades de Control

Claros y León (2012) Definieron las Actividades de Control como:

Las actividades de control son realizadas en toda la organización, en todas sus funciones y niveles; siendo estas las técnicas prácticas, políticas, procedimientos y los mecanismos posibilitadores para que la dirección pueda mitigar o administrar los riesgos que se identificaron en el proceso de evaluación y garantizar que se ejecuten los lineamientos establecidos, que incluyen un rango amplio de actividades, seguridad de los activos, operaciones, segregación de funciones. Respecto a las evaluaciones de las actividades de control interno se debe verificar si estas mismas están siendo adaptadas a la realidad y si se obtienen resultados esperados. (p. 242).

Estupiñan (2015), indicó que las Actividades de Control:

Las actividades de Control son realizadas a todo lo largo de la institución y comprende todas las funciones y todos los niveles, los mismos que consideran los procesos de aprobación, de autorización, las conciliaciones, etc. Estas actividades de control pueden ser

clasificadas de diversa manera como por ejemplo en Controles preventivos, correctivos, controles detectivos, de tecnología de información, manuales o de usuario y por ultimo de controles administrativos. Por lo tanto, se puede indicar que las actividades de control son los procedimientos y las políticas que colaboran a garantizar que se lleve a cabo la administración, lo cual incluye un listado de diversas actividades como las verificaciones, aprobaciones, autorizaciones, reconciliaciones seguridad de los activos, la división de funciones y las revisiones de desempeño. (p.40).

Dimensión N.º 4: Información y Comunicación

Claros y León (2012) señalaron que la información y comunicación:

Las organizaciones deben generar una comunicación eficaz que se dirija en toda dirección a través de todos los ámbitos de la entidad de manera vertical y horizontal, para ello la dirección debe indicar de manera clara y precisa las responsabilidades que cada funcionario debe cumplir dentro del SCI, para que de esta manera comprendan cuál es su implicancia en el SCI y como cada trabajo individual se relacionan con los trabajos del resto del personal, del mismo modo toda organización debe prever los mecanismos para la comunicación de información de carácter significativo a niveles superiores, por ello la información y comunicación deber de identificarse y comunicarse de la mejor forma y oportunamente, que permitan dar cumplimiento de sus responsabilidades a cada uno de los funcionarios, esta información está comprendida por informes que contiene toda información relacionada directamente con las operaciones, los compromisos y su cumplimiento, las finanzas y toda información que haga posible la conducción y control de una organización. (p. 242).

Según Estupiñan (2015) definió a la información y Comunicación como “Los sistemas de información generan información operativa, suplementaria y financiera que posibilitan el control y el manejo de los negocios. Esta información

debe ser capturada, identificada y difundida en tiempo y forma que promuevan que todo personal cumpla con sus responsabilidades”. (p.40).

Dimensión N.º 5: Supervisión y monitoreo

Claros y León (2012) Indicaron respecto a la supervisión:

Que en el Sistema de Control Interno se requiere continua supervisión, es decir que en el transcurrir del tiempo se tenga un proceso que pueda verificar el adecuado desempeño del Sistema de Control Interno, esto se consigue mediante la actividad de supervisión que se realiza de forma continua, con evaluaciones cada cierto tiempo o combinar ambas durante el desarrollo de los procesos y actividades. (p. 243).

Estupiñan (2015), indicó sobre la supervisión y monitoreo que:

Las actividades de monitoreo continuo podrían ser implantadas en los procesos del negocio mediante evaluaciones separadas de la operación mediante auditorías internas o externas. Todos los controles internos deben ser “monitoreados” de forma continua para garantizar que el proceso que está operando se encuentre realizando sus operaciones de acuerdo a lo planeado y comprobar que estos sean efectivos frente a cambios de las situaciones originarias. Cabe indicar que la frecuencia y el alcance del monitoreo deberán depender de los riesgos que se pretenden cubrir. (p.41).

Respecto a lo antes señalado por los autores, cabe precisar que el Modelo COSO establece los requisitos de un efectivo sistema de control interno que garantice razonablemente la seguridad respecto al alcance de los objetivos de una entidad. Un efectivo sistema de control interno minimiza, a un nivel aceptable, los riesgos que no le permitan llegar a un objetivo. Para ello, es necesario que cada uno de los cinco componentes se encuentren presentes y en funcionamiento, es decir la determinación de que los componentes existen para alcanzar los objetivos planeados y la determinación de que los principios y componentes importantes son de aplicación en el control interno, ya que los cinco componentes actúan de forma conjunta, es decir reducen aceptablemente a un menor nivel el riesgo de no llegar al logro de las metas y objetivos planteados.

Cabe indicar entonces que los cinco componentes del control interno deben considerar su funcionalidad conjunta es decir siempre deben funcionar juntos como un sistema integrado ya que son interdependientes y cuentan con una cantidad grande de vínculos e interrelaciones entre ellos.

Variable 2: Gestión de Cobranza

Para Mori, Wittlinger, y Carranza (2008), definieron la gestión de cobranza como:

Es un conjunto de tareas y actividades sistematizadas que requieren una aplicación adecuada y oportuna a los clientes a fin de alcanzar la recuperación de los créditos. (p.3)

Logrando así que los activos exigibles de una entidad se transformen en activos líquidos de manera más eficiente y rápida posible, tratando que en este proceso se mantengan las buenas relaciones con los clientes para futuros negocios.

En tal sentido, la gestión de cobranza se ha convertido en un proceso con bastante interacción con los clientes, que parte del conocimiento y del análisis situacional del mismo con un oportuno y constante contacto con los clientes, ofreciendo en cada caso dentro del proceso de negociación las alternativas necesarias de solución oportunas y dejando registro de las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento también constante y el control del cumplimiento de los acuerdos establecidos. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza son descritas a continuación:

Análisis del caso: para efectuar el análisis del caso se debe conocer al cliente, saber sobre su situación, bajo qué condiciones se le otorgó el crédito, los motivos por los que se encuentra como moroso, en este punto se puede hacer uso de la información de las centrales de riesgo.

Contacto con el cliente: revisar la información que se tiene registrada respecto al cliente, su ubicación, y las acciones que ya se efectuaron.

Diagnóstico: entender cuál es el problema que genero la morosidad de la deuda, que tipo de cliente es.

Generación de alternativa: determinar cuáles podrían ser las posibles soluciones, brindando alternativas al cliente para crear una cultura de pago del cliente.

Obtención de compromisos de pago: verificar si se realizó una fructífera negociación, identificando el cuándo, dónde, cuánto y cómo el cliente realizará el pago, se requiere que el cliente le dé mayor importancia al pago de la deuda.

Cumplimiento de compromisos de pago: si el cliente cumplió con el compromiso de pago se ha de verificar que sea en la fecha establecida, el cliente se muestra predispuesto a pagar.

Registro de Acciones: verificar que se estén coordinando las acciones a seguir poniéndose en el supuesto de que otra persona continuará el proceso de cobranza.

Seguimiento del caso: tener conocimiento del estado actual del cliente y de las acciones que a la fecha ya se hayan realizado

Intensificación de las acciones: definir las acciones a tomar identificando la mejor opción que se debe adoptar para recuperar el activo de manera más rápida, en esta fase se tomará en cuenta que lo primordial es recobrar el valor de la deuda así se pueda perder al cliente.

Definiendo los créditos “perdida”: Es importante también que se definan claramente bajo qué condiciones la deuda puede declararse como incobrable, la misma que puede ser cuando ya se agotaron todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando es muy baja la probabilidad de pago. Por lo que en estos casos de debe evaluar el costo beneficio de llevar la cobranza a entes judiciales, reportando al cliente como moroso y realizando otras acciones que son permitidas por ley. (pp. 3-4).

El cliente debe tener una percepción de la gestión de cobranza como un acto constante no esporádico, siendo dinámicos, ágiles y expeditivos para poder llevar el control de la situación; es importante realizar acciones dirigidas a todas las personas involucradas en el crédito, como lo pueden ser los cónyuges, garantes, amigos y

familiares que ofrecieron referencias, de acuerdo con su perfil de cliente considerando el riesgo y la probabilidad de pago. De ello resulta primordial el seguimiento rápido y de carácter oportuno de las acciones de cobranza mediante el call center, gestores de campo y asesores de crédito. (p.5).

Señalaron también que como mejores prácticas de gestión de cobranzas está la de adoptar estrategias dinámicas para gestionar la morosidad antes que esta se presente, para lo cual una técnica valiosa es la de enseñar a los clientes el producto, sus características, costos y gastos de cobranza, tratar quejas y reclamos de forma oportuna, así como establecer fechas de pago buscando la coordinación de ambas partes en beneficio mutuo y utilizar el refuerzo positivo. (p.6).

Dimensionamiento de la variable Gestión de Cobranza

De acuerdo a Mori, Wittlinger, y Carranza (2008), los componentes de la variable gestión de cobranza son:

Dimensión N.º 1: Gestión

Luna (2012), definió a la Gestión como:

El actuar de la dirección abarcando lo razonable entre políticas y objetivos planteados, las acciones establecidas para su adecuada implementación y mecanismos de control que permitan dar seguimiento a los resultados alcanzados. Durante el desarrollo de la dirección de empresas poco a poco adquiere mayor importancia el enfoque que ofrece la administración estratégica como un elemento fundamental para alcanzar el éxito en una empresa, facilitando el desarrollo de auditorías de gestión al contar con un marco conceptual de las características y el óptimo proceso de una dirección empresarial. (p.394).

Vilcarromero (2013), definió la gestión como:

La acción que permite gestionar y administrar toda actividad profesional, buscando definir metas y los medios de consecución de dichas metas, a fin de crear una adecuada estrategia de desarrollo y poder realizar la gestión del personal. De la misma forma para la gestión es crucial la acción, puesto que es la expresión que tiene la capacidad de influir en una situación dada. (p.14).

Dimensión N.º 2: Cuentas por cobrar

Mendoza y Ortiz (2016) indicaron que las cuentas por cobrar:

Esta comprendido por los valores que terceras personas le adeudan a la entidad. Cabe indicar que las deudas que terceras personas o empresas tienen con la empresa podrían considerarse como un derecho y estando el activo de las empresas conformado por los bienes y derechos que tiene la entidad, las cuentas por cobrar estarían consideradas como un activo de la entidad. Es preciso señalar también que estas cuentas por cobrar incluyen las comerciales y las no comerciales. (p.195).

Luna (2012), definió las cuentas por cobrar como:

Uno de los componentes que contiene el más alto riesgo potencial fundamentalmente por los conflictos y problemas que tiene la empresa en el control de su cartera. Paralelamente esta cuenta y los problemas que arrastra podrían prever que sus cuentas vinculadas en el estado de Actividad económica, social y financiera, como lo son las ventas, subsidios e intereses de mora, también podrían verse afectados por errores en la causación y arrastre de saldos. (p.179).

Vallado (s.f) indicó las cuentas por cobrar “Son derechos de carácter exigible originados a raíz de servicios prestados, ventas, consentimiento de préstamos u otro concepto similar”. (párr. 2).

Gómez, (como se citó en Padilla, 2012, p. 203), indicó respecto a la gestión de las cuentas por cobrar que:

Las empresas ofrecen créditos a sus clientes originando las cuentas por cobrar, las mismas que se realizan con el propósito de aumentar sus ventas, lo que implica, establecer condiciones que se encuentren acordes con el sector donde opera y las características de los clientes, cabe indicar que estas ventas a crédito son las que para lo cual se requiere una gestión adecuada de cobranzas.

Padilla (2012), explicó, con ilación a la gestión de las cuentas por cobrar que:

Una gestión adecuada de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una responsabilidad bastante importante dentro de la gestión financiera de la empresa, para lograr alcanzar las metas institucionales.

En esta labor, en la cual se asumen riesgos, se deben estudiar rendimientos, así como investigar y mejorar políticas de cobranzas. (p. 203).

Asimismo, indicó que las políticas de cobranza son procedimientos que la organización utiliza a fin de cobrar sus cuentas por cobrar, las cuales están vinculadas a las políticas de créditos utilizadas. Es en el volumen de cuentas incobrables que presenta la empresa que las efectividades de las políticas de cobranza se ven reflejadas.

Las cartas, llamadas telefónicas, utilización de agencias de cobros y cobro judicial son los procedimientos básicos de cobro que realizan las empresas bajo el orden indicado. (p. 209).

De lo señalado por los autores, se deduce que todos consideran a la gestión de cobranza como una de las más importantes responsabilidades de la gestión de la entidad, considerando abordar una gestión de cobros con una actitud positiva que involucra acciones coordinadas y aplicadas oportunamente para lograr el cobro de la deuda.

Gestión de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria

Servicio de Administración Tributaria (2005). Indicó respecto al proceso de cobranza:

El Proceso de cobranza tiene dos etapas, la cobranza no coactiva y la cobranza coactiva. En la primera se induce al pago y en la segunda se busca recuperar la deuda a través de la coacción.

La Cobranza que realiza la administración, es por deuda tributaria y no tributaria, dentro de esta última se encuentra la deuda por infracciones de tránsito, transporte urbano, servicio de taxi y multas administrativas. (p. 5).

El proceso de gestión de cobranza que realiza el Servicio de Administración Tributaria a de iniciar mediante la emisión de la copia de los documentos de sanción (en caso de papeletas de infracción de tránsito impuestas empleando medios electrónicos) y la emisión de los actos administrativos pre-coactivos no tributarios (resolución de sanción, constancia de imputación de responsabilidad y resolución de ejecución coactiva), labor realizada por el área funcional de Control de la Deuda de la Gerencia de Gestión de Cobranza, documentos que son remitidos al área funcional de Notificaciones para su notificación al administrado.

El procedimiento sancionador previsto en el artículo 336º del Texto Único Ordenado de Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 016-2009-MTC del 21 de abril de 2009, establece que el presunto infractor, puede pagar la multa o de lo contrario, presentar su descargo, en el plazo de cinco (5) días hábiles que se cuentan iniciando el día siguiente de la notificación de la presunta infracción.

Si el presunto infractor no paga la multa ni presenta sus descargos en el plazo establecido, la papeleta de infracción de tránsito queda firme y se procede a emitir la Resolución de Sanción correspondiente. En caso que el presunto infractor presente sus descargos, el SAT acorde a su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) tiene un plazo de treinta y cinco (35) días

para resolverlo, quedando firme la papeleta de infracción de tránsito al día siguiente en que vence el plazo.

Estando firme la papeleta de infracción de tránsito, se emite la Resolución de Sanción, la cual puede ser impugnada dentro del plazo de quince (15) días hábiles de haber sido notificada la misma, que es resuelta o atendida en un plazo de treinta (30) días, luego de lo cual se debe esperar tres (3) meses, plazo que tiene el administrado para presentar la demanda contenciosa administrativa, quedando firme la Resolución de Sanción al día siguiente en que vence el plazo.

Una vez que queda firme la Resolución de Sanción, se procede a emitir la Resolución de Ejecución Coactiva (REC) y se deriva para su notificación al administrado. Una vez notificada dicha Resolución, contra el cual no cabe la interposición de recurso impugnatorio, el documento de sanción pasa a cobranza coactiva.

Por su lado, el área funcional de cobranza no tributaria, en tanto los documentos de sanción no cuenten aún con Resolución de Ejecución Coactiva notificada, remiten cartas al conductor o propietario del vehículo infractor, informándoles que pueden pagar sus papeletas de infracción de tránsito con los descuentos por pronto pago previsto en la normatividad vigente. Una vez vencido dichos plazos, se remiten cartas a los administrados indicándoles que de no pagar pasarán a cobranza coactiva.

Una vez que el documento de sanción se encuentra en etapa coactiva, la Gerencia de Ejecución Coactiva a través del área funcional de Ejecutoría Coactiva verifica si los administrados que cuenta con bienes muebles, inmuebles, vehículos, cuentas bancarias, y selecciona una medida cautelar (captura de vehículos, inscripción en Registros Públicos, retención bancaria, etc.) y emite la Resolución de Medida Cautelar (RMC) para su ejecución correspondiente. Cabe señalar que en la presente investigación se ha programado la revisión de solo la etapa pre coactiva es decir hasta la emisión de la Resolución de Sanción correspondiente. (pp.10-21).

Servicio de Administración tributaria (2004), indicó sobre los tipos de gestión de cobranza:

La gestión de cobranza es la que corresponde a la gestión realizada con el administrado:

Tele gestión, es la gestión mediante el cual se induce al pago a través de la vía telefónica. Todo el contacto con el administrado es a través del teléfono y/o correo electrónico

Gestión domiciliaria es la gestión mediante la cual se induce al pago a través de visitas al domicilio del administrado. Las visitas son realizadas principalmente por los gestores domiciliarios y supervisores y excepcionalmente por los Jefes de departamentos o sectoristas.

Cartas, es la gestión mediante la cual se induce al pago a través del envío de cartas a los administrados.

Citaciones, es la gestión realizada mediante la cual se cita al administrado con un sectorista, el cual efectúa las gestiones necesarias para lograr la cancelación de la deuda. (p. 5).

Respecto a lo señalado por el Servicio de Administración Tributaria la gestión de cobranza no solo se basa en la emisión de documentos de deuda y actos administrativos (RS, REC etc.) si no, también está conformada por otras gestiones de cobranza como la emisión de cartas o llamadas por teléfono que inducen al pago de la deuda.

Asimismo, los tipos de documentos de sanción y actos administrativos que se emiten para gestionar la cobranza varían dependiendo del tipo de reglamento aplicable. Para el caso de infracciones de tránsito que se encuentran normadas en el Reglamento Nacional de Tránsito, todo efectivo policial o inspector de tránsito impone la Papeleta de Infracción de Tránsito (PIT), la misma que es remitida al SAT para que previo proceso sancionador, emita el acto administrativo denominado Resolución de Sanción. Para el caso específico de papeletas electrónicas impuestas mediante evidencia fotográfica, estas se registran en el Sistema informático y copia del documento de sanción se emite y notifica a los administrados.

1.3. Justificación

Justificación teórica

La justificación teórica se sustenta en que los resultados están confirmando la relación que existe entre la variable Control Interno y la Gestión de cobranza, de acuerdo con Luna (2012) quien señaló que el Control interno está entrelazado con las actividades operativas de una entidad.

Asimismo, la información obtenida de la investigación podrá ser utilizada para comentar, desarrollar y apoyar nuevas investigaciones, que permitirá conocer a profundidad el comportamiento del control interno y la relación que existe con la gestión de cobranza, además ofrece la oportunidad de seguir ampliando conocimientos en dicha materia.

Justificación práctica

La justificación práctica del presente estudio se sustenta en que habiendo demostrado la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza, se pondrá a disposición de la administración para que tengan a bien utilizarla en la toma de decisiones y buscar fomentar su aplicación, el mismo que ayudará a mejorar los procesos y procedimientos de la gerencia de gestión de cobranza.

Justificación metodológica

La presente investigación va a proveer de instrumentos que han pasado el rigor de validación, que se ponen a disposición de los investigadores para que le den el uso conveniente, se utilizó el método científico para el análisis de las variables de estudio, así como para el fundamento de cada una de ellas, la cual servirá como base para futuras investigaciones estrechamente vinculadas con el control y las cobranzas, aportando a los investigadores información nueva y actualizada análisis de datos y definiciones de términos en dicha materia.

Justificación legal

La justificación Legal de esta investigación consiste en fortalecer las disposiciones legales relacionadas con la implementación del control interno en las entidades, tiene su soporte en el artículo 1 de la Ley N.º 28716 Ley de Control Interno de las

Entidades del Estado, así como la Directiva n.º 013-2016-CG/GPROD denominada “Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado” aprobada a través de Resolución de Contraloría General N.º 149-2016-CG del 13 de mayo del 2016 y la “Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado” aprobada por Resolución de Contraloría General N.º 004-2017-CG de 18 de enero de 2017.

1.4. Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la Evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre las Actividades de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la Información y Comunicación y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la Supervisión y Monitoreo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre el ambiente de control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la evaluación de riesgo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre las Actividades de control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa y significativa entre la información y comunicación y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Hipótesis específica 5

Existe relación directa y significativa entre la supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación existente entre el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación existente entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación existente entre las Actividades de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación existente entre la Información y comunicación y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.

Objetivo específico 5

Determinar la relación existente entre la Supervisión y Monitoreo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Para la presente investigación se cuenta con las siguientes variables:

Variable 1: Control Interno

Variable 2: Gestión de Cobranza

Definición conceptual

Variable: Control Interno

Claros y León (2012) definieron el control interno como un proceso creado con el fin de brindar un grado de razonable seguridad en cuanto al logro de objetivos dentro de las categorías siguientes: Confiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones; cumplimientos y normas que sean aplicables. Es un proceso realizado por el personal que forma parte de la dirección y el resto del personal de toda entidad. (p. 241)

Variable: Gestión de Cobranza

Mori, Wittlinger, y Carranza (2008), definen la Gestión de Cobranza como:

El conjunto de tareas y actividades sistematizadas que requieren una aplicación oportuna y adecuada para los clientes a fin de lograr la recuperación de los créditos. Logrando así que los activos exigibles de una institución se transformen en activos líquidos de forma más rápida y eficiente posible, tratando que en el proceso se mantengan las buenas relaciones con los clientes para futuros negocios. En tal sentido, la gestión de cobranza se ha convertido en un proceso con bastante interacción con los clientes, que parte del conocimiento y análisis del estado situacional del mismo con un oportuno y constante contacto con el cliente, ofreciendo en cada caso dentro del proceso de negociación las alternativas necesarias de solución oportunas y dejando registro de las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento también constante y el control del cumplimiento de los acuerdos establecidos. (p.3)

2.2. Operacionalización de las variables

De acuerdo a Claros y León (2012) los componentes de la variable control interno son:

Tabla 1

Variable 1: Control Interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y rangos
Ambiente de Control	- Conciencia de Control personal	1,2		
	- Integridad y valores éticos	3,4		
	- Administración Estratégica	5,6		
	- Estructura Organizacional	7,8,9		
Evaluación de Riesgos	- Planeamiento de Gestión de Riesgo	10		
	- Identificación de Riesgos	11,12,13	Nunca (1)	Bajo [31 – 72]
	- Valoración de Riesgos	14,15	Casi nunca (2)	
	- Respuesta al Riesgo	16	A veces (3)	
Actividad de Control	- Creación Procesos y Procedimientos	17	Casi siempre (4)	Medio [73 – 113]
	- Segregación de Funciones	18, 19		
	- Evaluación de desempeño	20, 21	Siempre (5)	
				Alto [114 – 155]
Información y comunicación	- Características de Información	22, 23		
	- Herramienta de Comunicación	24, 25, 26		
	- Flexibilidad al cambio	27		
	- Archivo Institucional	28		
Supervisión y Monitoreo	- Actividades de prevención continuada	29		
	- Evaluaciones continuas (monitoreo)	30, 31		

De acuerdo a Mori, Wittlinger, y Carranza (2008), los componentes de la variable gestión de cobranza son:

Tabla 2

Variable 2: Gestión de Cobranza

Gestión de Cobranza

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y rangos
Gestión	- Métodos y Estilos de dirección	1, 2	Nunca (1)	Bajo [20 – 47]
	- Procedimientos	3, 4	Casi nunca (2)	
	- Cumplimiento de Funciones	5, 6	A veces (3)	Medio [48 – 73]
	- Capacitaciones	7, 8, 9	Casi siempre (4)	
	- Supervisión y Monitoreo	10, 11, 12, 13	Siempre (5)	
Cuentas por Cobrar	- Cartas	14, 15		
	- Comunicaciones enviadas	16, 17, 18, 19		
	- Monto recuperado	20		

2.3. Metodología

El método de investigación utilizado es el hipotético deductivo, ya que se parte de una hipótesis buscando comprobarla o rechazarla, al respecto Bernal (como se citó en Soto, 2014, p. 50), indicó que el método hipotético deductivo radica en el procedimiento que parte de algunas aseveraciones en calidad de hipótesis y buscar rechazar o aceptar estas hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que han de confrontarse con los hechos.

2.4. Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica ya que a través de ella se generarán nuevos conocimientos que se utilizarán de base para otros estudios.

Para Valderrama (como se citó en Soto, 2014, p. 50), refirió que: La investigación básica es llamada también investigación teórica, fundamental o pura, está orientada a aportar un conjunto ordenado de conocimientos de tipo científico sin producir resultados de aplicación práctica. Descubre principios y leyes.

2.5. Diseño

El diseño que se ha utilizado es el denominado diseño no experimental, ya que no se manipulan las variables, al respecto Soto (2014), indicó que se denomina no experimental puesto que no se ha realizado experimento alguno, tampoco se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir, no ha existido manipulación de las variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos tal cual se dan en su entorno natural. (p. 67).

De acuerdo con Hernández; Fernández y Baptista (2010) “las investigaciones de corte correlacional permiten dimensionar el grado de asociación correspondiente a dos o más variables”. (p. 83).

2.6. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación la población de estudio será conformada por los trabajadores de la Gerencia de Gestión de Cobranza, la misma que se encuentran constituida por:

Trabajadores de la Sub Gerencia de Cobranza no tributaria: 13

Trabajadores del Área Funcional de Control de la deuda:31

Trabajadores del Área Funcional de Notificaciones:09

Lo que hace un total de 53 personas, considerándose en este trabajo como muestra la totalidad de la población, empleando el censo.

Hernández et al. (2010) indicaron que una población “es un conjunto de elementos o sujetos con características semejantes dentro de una realidad que presenta una situación problemática” (p. 457).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica aplicada es la encuesta, según Hernández et al. (2010) la encuesta es una técnica que se basa en preguntas a un número determinado de personas, haciendo uso de cuestionarios, que, mediante preguntas, realizadas en forma personal, por teléfono o correo dan la posibilidad de indagar, costumbres, características, gustos, hábitos, ciertos conocimientos de toda índole, estado situacional etc. Dentro de un grupo determinado. (p. 116).

Instrumento.

El instrumento utilizado para la presente investigación fue el cuestionario de tipo escala de Likert, al respecto Hernández et al. (2010) señalaron “El cuestionario es un instrumento constituido por una estructura que permite la captación rápida y voluminosa de información mediante preguntas que pueden ser orales o escritas que responde un entrevistado con relación a una o más variables que se desea medir”. (p.115).

El cuestionario utilizado para la primera variable consta de 31 preguntas, que se divide en 5 dimensiones, considerando para la dimensión Ambiente de Control 9 preguntas, evaluación de riesgos 7 preguntas, Actividad de Control 5 preguntas, información y comunicación 7 preguntas, Supervisión y monitoreo 3 preguntas.

Instrumento Cuestionario para medir Control Interno

Ficha Técnica

Publicado: En Perú

Sustentado: Evaluación del control interno – ERNEST & YOUNG.

Año: 2016 (modificado por Zully Hinojosa)

Objetivo: Pretende medir la evaluación de control interno.

Consta de 31 ítems relacionados con el control interno, agrupadas en las siguientes dimensiones: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Información y comunicación, Actividades de Control, Monitoreo.

Para cada ítem se tomará en cuenta como alternativas, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Tabla 3

Baremos para medir la variable Control Interno

N.º	Nivel	Control Interno
1	Bajo	[31-72]
2	Medio	[73-113]
3	Alto	[114-155]

Tabla 4

Baremos para medir las dimensiones de la variable Control Interno

N.º	Nivel	Ambiente de Control	Evaluación de riesgos	Actividad de control	Información y comunicación	Supervisión y Monitoreo
1	Bajo	[9-20]	[7-16]	[5-11]	[7-16]	[3-6]
2	Medio	[21-33]	[17-25]	[12-18]	[17-25]	[7-11]
3	Alto	[31-45]	[26-35]	[19-25]	[26-35]	[12-15]

Instrumento Cuestionario para medir Gestión de Cobranza**Ficha Técnica**

Publicado: En Perú

Sustentado: Vega Paz (2016)

Año: 2016 (modificado por Zully Hinostraza)

Objetivo: Pretende medir la gestión de cobranza

Consta de veinte ítems relacionados con gestión de cobranza, agrupadas en las siguientes dimensiones: Gestión, Cuentas por cobrar.

Para cada ítem se tomará en cuenta como alternativas, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Tabla 5

Baremos para medir la variable Gestión de Cobranza

N.º	Nivel	Gestión de Cobranza
1	Bajo	[20-47]
2	Medio	[48-73]
3	Alto	[74-100]

Tabla 6

Baremos para medir las dimensiones de la variable Gestión de Cobranza

N.º	Nivel	Gestión	Cuentas por cobrar
1	Bajo	[13-30]	[7-16]
2	Medio	[31-47]	[17-25]
3	Alto	[48-65]	[26-35]

El instrumento para la segunda variable consta de 20 preguntas, que se dividen en 2 dimensiones, considerando para la dimensión gestión 13 preguntas y para la dimensión cuentas por pagar 7 preguntas.

Validez y Confiabilidad:

Para validar el contenido de los instrumentos se utilizará el criterio de juicio de experto, quien estuvo a cargo de la validez fue el docente experimentado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Los ítems del instrumento se validarán en base a los siguientes criterios: Pertinencia, relevancia y claridad.

Para Hernández et al. (2010), la validez de un instrumento, “ha de referirse al grado en que un instrumento mide realmente la variable intenta medir” (p. 201).

Tabla 7

Validación de los instrumentos por un experto

Experto	Control Interno	Gestión de Cobranza
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	Aplicable	Aplicable

Para verificar la confiabilidad del instrumento se aplicará el Alfa de Cronbach ya que ambos instrumentos serán medidos a escala ordinal de tipo politómico.

Para Hernández et al. (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto logra producir resultados iguales” (p. 200).

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento se aplicó el cuestionario de cada variable a una muestra piloto de 30 personas obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 8

Alfa de Cronbach para instrumento de la variable: Control interno

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	31

Fuente: resultados prueba piloto

Según el resultado de la prueba de confiabilidad de la variable Control Interno es favorable ya que el resultado es 0,910.

Tabla 9

Alfa de Cronbach para instrumento de la variable: Gestión de cobranza

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	20

Fuente: resultados prueba piloto

De la misma manera, el resultado obtenido para la variable Gestión de Cobranza es confiable teniendo como resultado 0,880.

Tabla 10

Rango de valor de Alfa de Cronbach

Criterio	Rango o valores estimados
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Muy fuerte confiabilidad	0.90 a 1.00

Nota: La fuente se obtuvo de Soto Quiroz, Roger. (2015) *La tesis de Maestría y Doctorados en 4 pasos. Lima: Diograf.*

2.8. Métodos de análisis de datos

El método de análisis empleado es el estadístico para ello se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 21, utilizando la estadística descriptiva, para la construcción de tablas de frecuencias, porcentajes y figuras; estadística inferencial, para realizar la prueba de hipótesis estadística y determinar la correlación de variables y la Prueba de correlación rho de Spearman, para determinar el grado de relación entre las variables.

Asimismo, al tener la investigación un enfoque cuantitativo se hace uso del análisis de datos, al respecto Hernández et al. (2010), indicó que en el enfoque cuantitativo se hace uso de la recolección y el análisis de datos para contestar interrogantes de investigación probando hipótesis previamente establecidas, y confía en el conteo, la medición numérica y el uso la estadística para constituir con exactitud lineamientos de comportamiento en una población. (p.10).

Tabla 11

Rango de valor del coeficiente rho de Spearman

Interpretación	Valores estimados
Correlación muy alta	De -0,91 a -1
Correlación alta	De -71 a -90
Correlación moderada	De -0,41 a -70
Correlación Baja	De -0,21 a -0,40
Correlación Nula	De 0 a -0,20
Correlación Baja	De 0,21 a 0,40
Correlación moderada	De 0,41 a 0,70
Correlación alta	De 0,71 a 0,90
Correlación muy alta	De 0,91 a 1

Nota: La fuente se obtuvo de Bisquerra Alzina, Rafael. (2009) *Metodología de la investigación Educativa*. Madrid: Muralla, S.A. p. 212.

2.9. Aspectos éticos

Conforme las particularidades de la investigación se tomó en consideración los aspectos éticos, por lo que se dio la debida transparencia y consideración al momento de solicitar a los participantes su colaboración para dar respuesta a las preguntas contenidas en el cuestionario, manifestándoles que la finalidad del mismo corresponde a aspectos netamente académicos, por otro lado se mantiene en anonimato el nombre de cada participante y el respeto hacia el encuestado resguardando los datos recogidos sin juzgar la información recopilada.

Asimismo, se contó con la autorización correspondiente de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de Lima.

III. Resultados

3.1. Presentación de resultados

En este capítulo se muestran y detallan las tablas y figuras producto de la información recogida a los encuestados de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de Lima, acerca del análisis realizado a efectos de determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza.

3.1.1. Descripción de los resultados de la variable control Interno en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de cobranza del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016.

Tabla 12

Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según el control interno.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	3,8	3,8	3,8
Medio	39	73,6	73,6	77,4
Alto	12	22,6	22,6	100,0
Total	53	100,0	100,0	

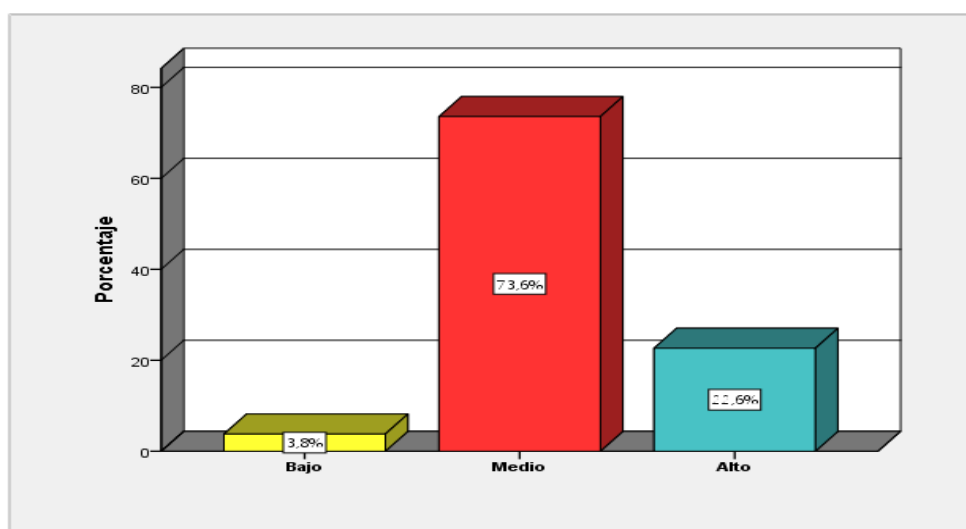


Figura 1. Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según el control interno.

Interpretación

De la tabla 12 y figura 1: del total de colaboradores encuestados, la mayor cantidad 73.6% consideran que el nivel de Control Interno es medio; el 22.6% considera que el nivel de Control Interno es Alto y la menor cantidad 3.8% considera que el nivel de Control Interno es bajo.

3.1.2. Descripción de los resultados de la variable Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016.

Tabla 13

Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Gestión de Cobranza.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,9	1,9	1,9
Medio	39	73,6	73,6	75,5
Alto	13	24,5	24,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

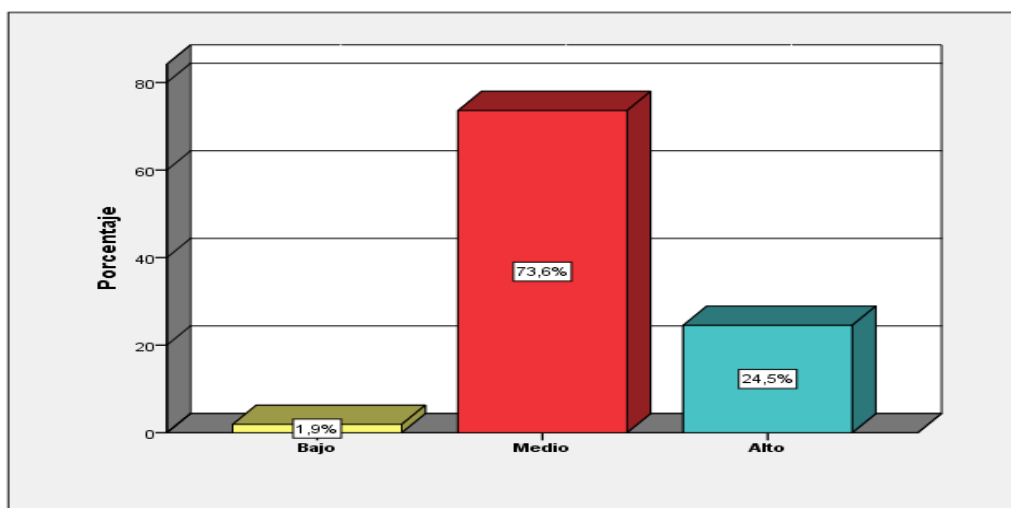


Figura 2. Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según la Gestión de Cobranza.

Interpretación

De la tabla 13 y figura 2: del total de colaboradores consultados, en la tabla se aprecia que la mayor cantidad 73.6% consideran que el nivel de Gestión de Cobranza es medio; el 24.5% considera que el nivel de Gestión de Cobranza es Alto y la menor cantidad 1.9% considera que el nivel de Gestión de Cobranza es bajo.

3.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión Ambiente de Control en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016.

Tabla 14

Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según el Ambiente de Control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5,7	5,7	5,7
Medio	43	81,1	81,1	86,8
Alto	7	13,2	13,2	100,0
Total	53	100,0	100,0	

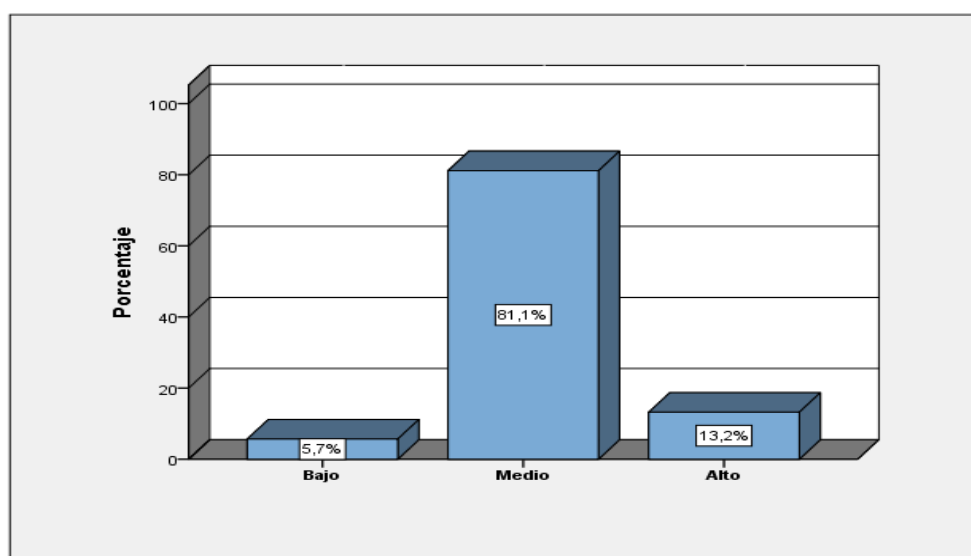


Figura 3. Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según el Ambiente de Control.

Interpretación

De la tabla 14 y figura 3: del total de colaboradores consultados, en la tabla se aprecia que la mayor cantidad 81.1% consideran que el nivel de Ambiente de Control es medio; el 13.2% considera que el nivel de Ambiente de Control es Alto y la menor cantidad 5.7% considera que el nivel de Ambiente de Control es bajo.

3.1.4. Descripción de los resultados de la dimensión Evaluación de riesgos en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016.

Tabla 15

Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Evaluación de riesgos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	9,4	9,4	9,4
Medio	39	73,6	73,6	83,0
Alto	9	17,00	17,0	100,0
Total	53	100,0	100,0	

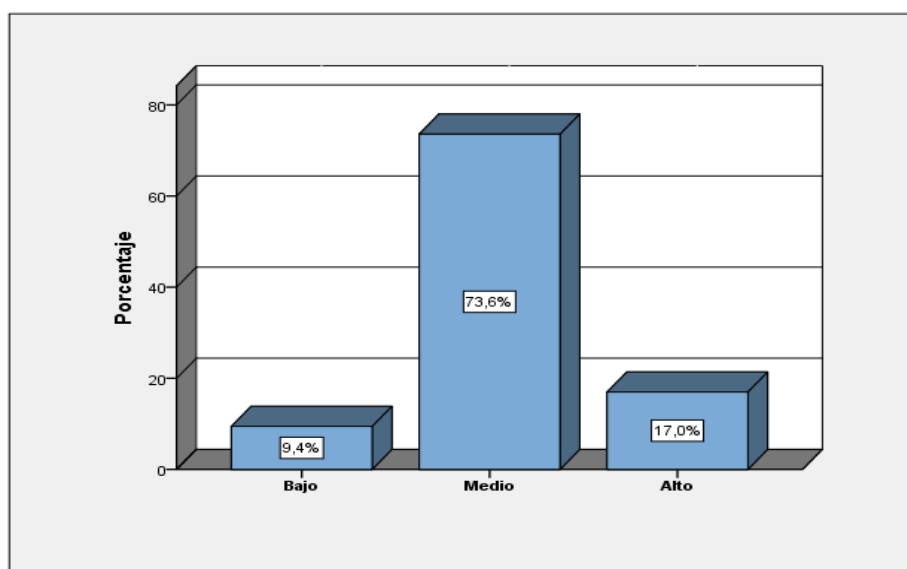


Figura 4. Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según la Evaluación de riesgos.

Interpretación

De la tabla 15 y figura 4: del total de colaboradores consultados, en la tabla se aprecia que la mayor cantidad 73.6% consideran que el nivel de Evaluación de riesgos es medio; el 17.0% considera que el nivel de Evaluación de riesgos es Alto y la menor cantidad 9.4% considera que el nivel de Evaluación de riesgos es bajo.

3.1.5. Descripción de los resultados de la dimensión Actividad de Control en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016.

Tabla 16

Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Actividad de Control.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,9	1,9	1,9
Medio	37	69,8	69,8	71,7
Alto	15	28,3	28,3	100,0
Total	53	100,0	100,0	

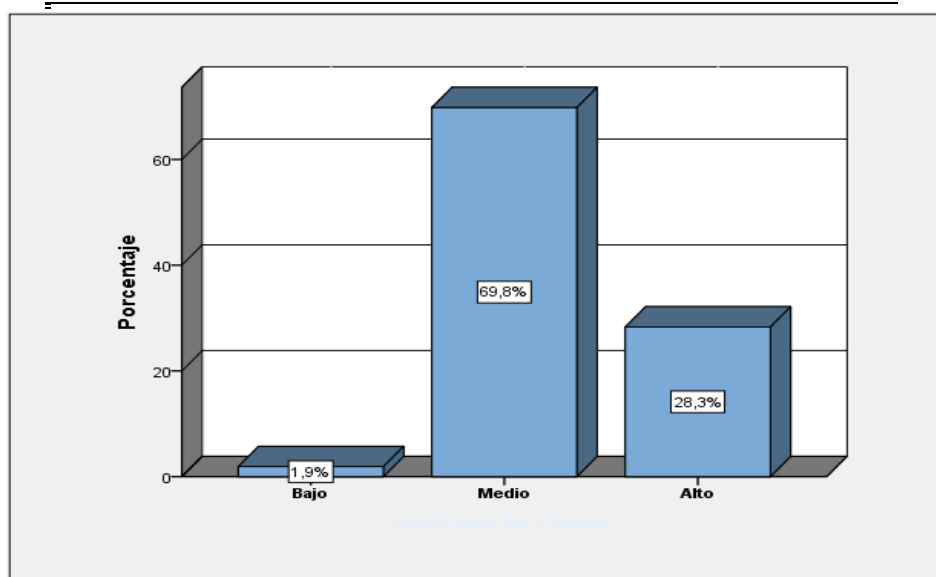


Figura 5. Distribución de porcentajes de niveles de percepción de los colaboradores según la Actividad de Control.

Interpretación

De la tabla 16 y figura 5: del total de colaboradores consultados, en la tabla se aprecia que la mayor cantidad 69.8% consideran que el nivel de Información y comunicación es medio; el 28.3% considera que el nivel de Actividad de Control es Alto y la menor cantidad 1.9% considera que el nivel de Actividad de Control es bajo.

3.1.6. Descripción de los resultados de la dimensión Información y Comunicación en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016.

Tabla 17

Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Información y comunicación.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,9	1,9	1,9
Medio	34	64,2	64,2	66,0
Alto	18	34,0	34,0	100,0
Total	53	100,0	100,0	

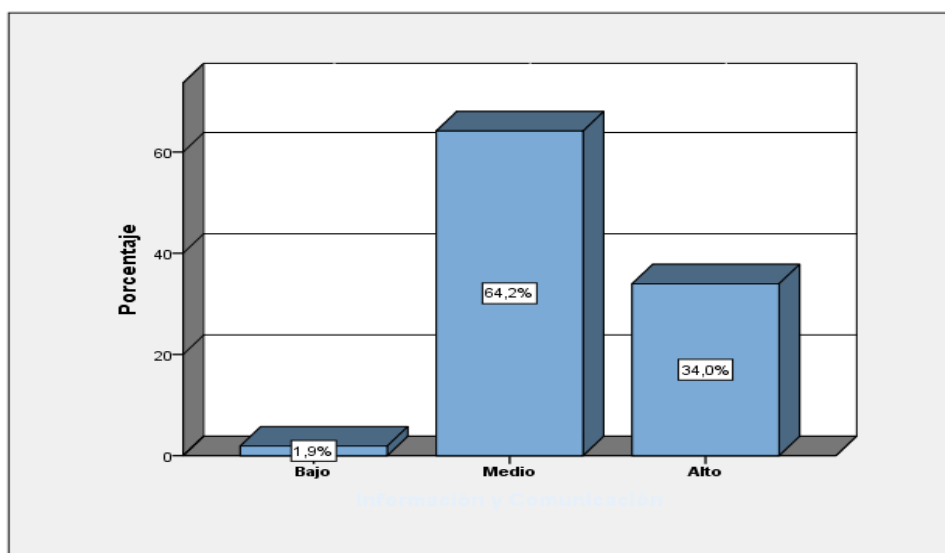


Figura 6. Distribución de porcentaje de niveles de percepción de los colaboradores según la Información y comunicación.

Interpretación

De la tabla 17 y figura 6: del total de colaboradores consultados, en la tabla se aprecia que la mayor cantidad 64.2% consideran que el nivel de Información y Comunicación es medio; el 34.0% considera que el nivel de Información y Comunicación es Alto y la menor cantidad 1.9% considera que el nivel de Información y Comunicación es bajo.

3.1.7. Descripción de los resultados de la dimensión Supervisión y Monitoreo en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016.

Tabla 18

Distribución de frecuencia y porcentaje de percepción de los colaboradores según la Supervisión y Monitoreo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,9	1,9	1,9
Medio	34	64,2	64,2	66,0
Alto	18	34,0	34,0	100,0
Total	53	100,0	100,0	

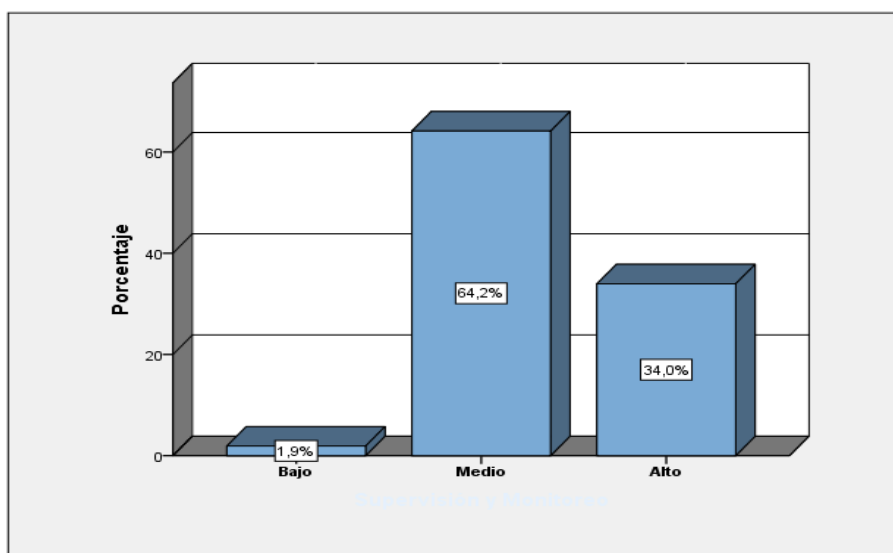


Figura 7. Distribución de porcentaje de niveles de percepción de los colaboradores según la Supervisión y Monitoreo.

Interpretación

De la tabla 18 y figura 7: del total de colaboradores consultados, en la tabla se aprecia que la mayor cantidad 64.2% consideran que el nivel de Supervisión y Monitoreo es medio; el 34.0% considera que el nivel Supervisión y Monitoreo es Alto y la menor cantidad 1.9% considera que el nivel de Supervisión y Monitoreo es bajo.

Tabla 19

Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según el Control Interno y la Gestión de Cobranza.

Control Interno	Gestión de Cobranza						Total	
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	0	2	0	0.0%	3.8%	0.0%	2	3.8%
Medio	1	36	2	1.9%	67.9%	3.8%	39	73.6%
Alto	0	1	11	0.0%	1.9%	20.8%	12	22.6%
Total	1	39	13	1.9%	73.6%	24.5%	53	100.0%

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios.

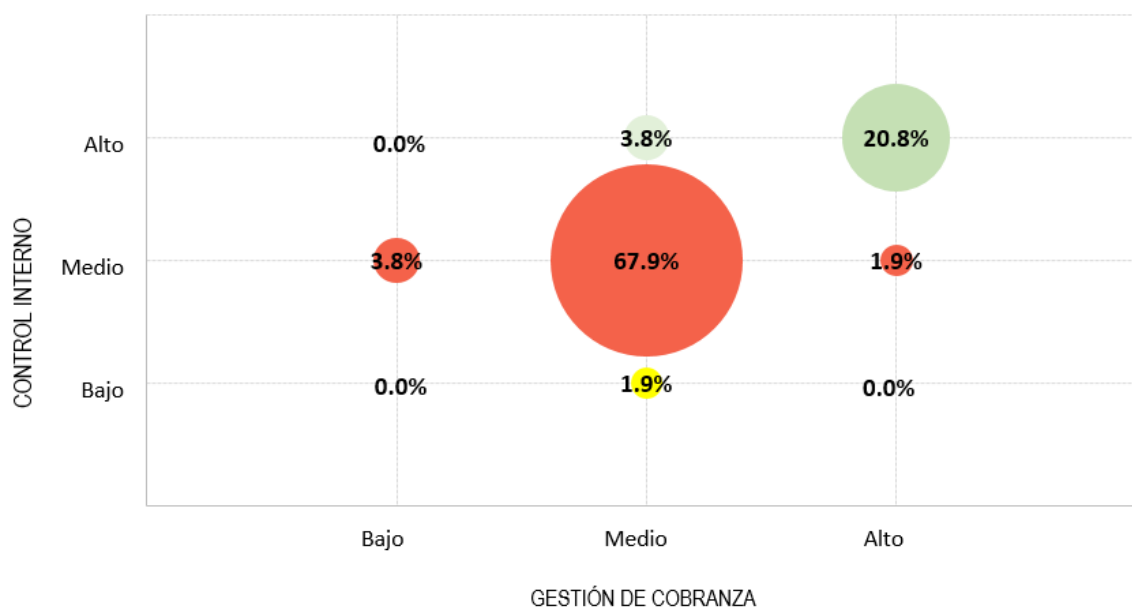


Figura 8. Distribución de porcentajes de niveles de percepción según el Control Interno y la Gestión de Cobranza

Interpretación

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 67.9% de colaboradores que perciben como nivel medio al Control Interno y la Gestión de cobranza. Así como, el 20.8% señala que el control interno y la gestión de cobranza alcanza un nivel alto. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a mayor control interno, mejor gestión de cobranza. Esta afirmación se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 20

Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza.

Ambiente de Control	Gestión de Cobranza						Total	Total
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	0	0.0%	3	5.7%	0	0.0%	3	5.7%
Medio	1	1.9%	34	64.2%	8	15.1%	43	81.1%
Alto	0	0.0%	2	3.8%	5	9.4%	7	13.2%
Total	1	1.9%	39	73.6%	13	24.5%	53	100.0%

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios.

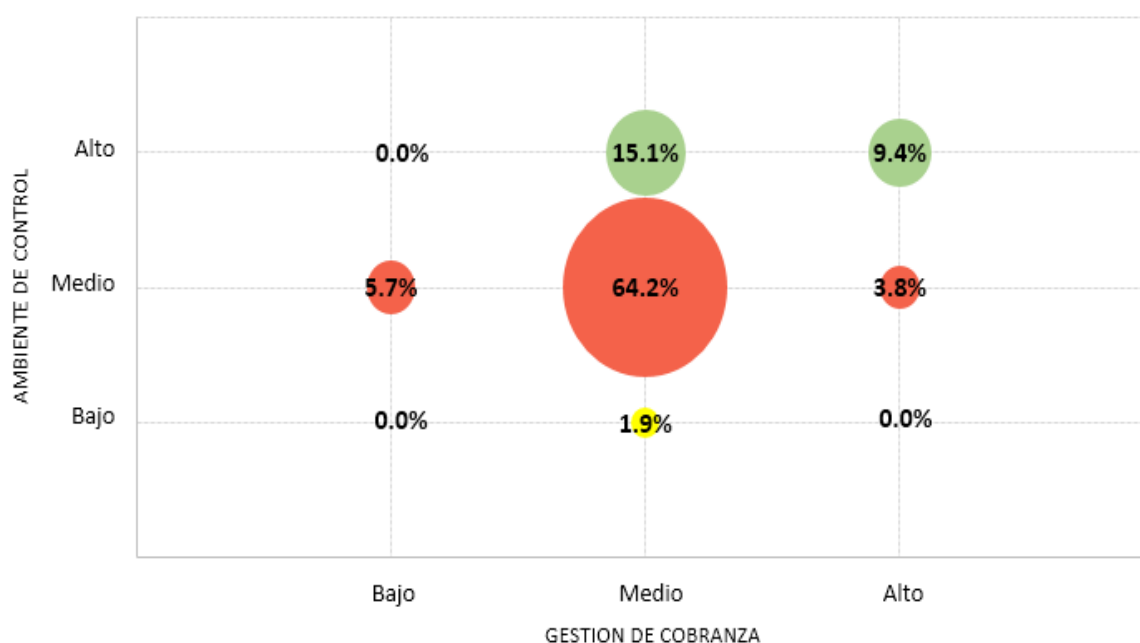


Figura 9. Distribución de porcentajes de niveles de percepción según Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza.

Interpretación

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 64.2% de colaboradores que perciben como nivel medio al Ambiente de Control y la Gestión de cobranza. Así como, el 9.4% señala que el Ambiente de Control y la gestión de cobranza alcanza un nivel alto. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a mayor ambiente de control, mejor gestión de cobranza. Esta afirmación se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 21

Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza.

Evaluación de Riesgos	Gestión de Cobranza						Total	Total
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	1	1.9%	4	7.5%	0	0.0%	5	9.4%
Medio	0	0.0%	32	60.4%	7	13.2%	39	73.6%
Alto	0	0.0%	3	5.7%	6	11.3%	9	17.0%
Total	1	1.9%	39	73.6%	13	24.5%	53	100.0%

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios..

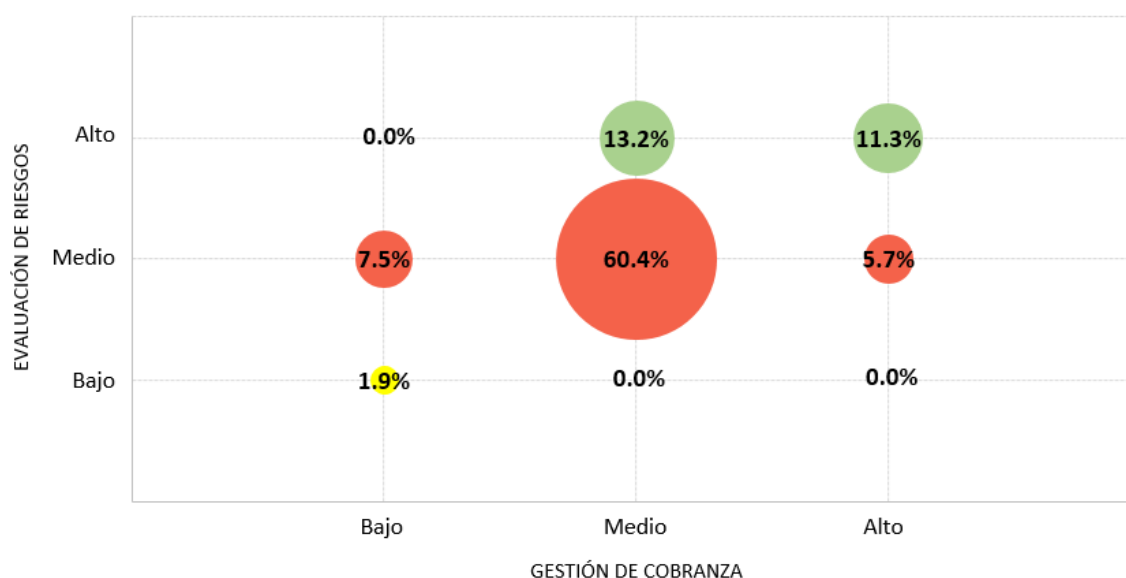


Figura 10. Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza.

Interpretación

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 60.4% de colaboradores que perciben como nivel medio a la Evaluación de riesgos y la Gestión de cobranza. Así como, el 11.3% señala que la Evaluación de riesgos y la gestión de cobranza alcanza un nivel alto. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a mayor evaluación de riesgos, mejor gestión de cobranza. Esta afirmación se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 22

Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Actividad de Control y la Gestión de Cobranza.

Actividad de Control	Gestión de Cobranza						Total	Total
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.9%
Medio	1	1.9%	34	64.2%	2	3.8%	37	69.8%
Alto	0	0.0%	4	7.5%	11	20.8%	15	28.3%
Total	1	1.9%	39	73.6%	13	24.5%	53	100.05

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios.

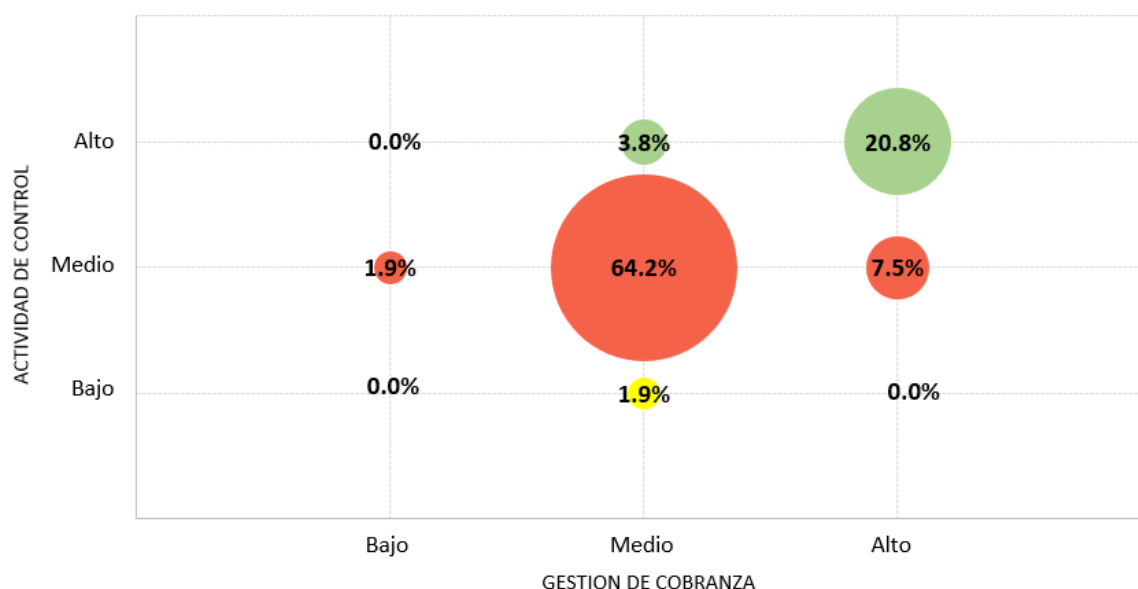


Figura 11. Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Actividad de Control y la Gestión de Cobranza.

Interpretación

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 64.2% de colaboradores que perciben como nivel medio a la Actividad de Control y la Gestión de cobranza. Así como, el 20.8% señala que la Actividad de Control y la gestión de cobranza alcanza un nivel alto. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a mayor actividad de control, mejor gestión de cobranza. Esta afirmación se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 23

Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Información y comunicación y la Gestión de Cobranza.

Información y comunicación	Gestión de Cobranza						Total	Total
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.9%
Medio	1	1.9%	31	58.5%	2	3.8%	34	64.2%
Alto	0	0.0%	7	13.2%	11	20.8%	18	34.0%
Total	1	1.9%	39	73.6%	13	24.5%	53	100.0%

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios.

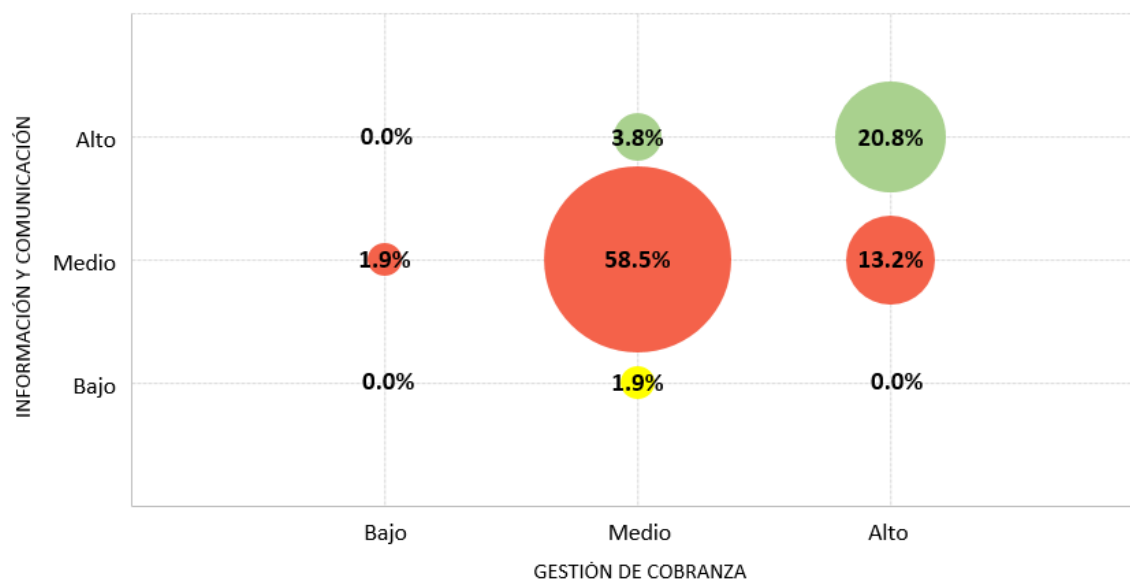


Figura 12. Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Información y comunicación y la Gestión de Cobranza.

Interpretación

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 58.5% de colaboradores que perciben como nivel medio a la Información y comunicación y la Gestión de cobranza. Así como, el 20.8% señala que la Información y comunicación y la gestión de cobranza alcanza un nivel alto. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a mayor información y comunicación, mejor gestión de cobranza. Esta afirmación se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 24

Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Supervisión y Monitoreo y la Gestión de Cobranza.

Supervisión y monitoreo	Gestión de Cobranza						Total	Total
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.9%
Medio	0	0.0%	30	56.6%	4	7.5%	34	64.2%
Alto	1	1.9%	8	15.1%	9	17.0%	18	34.0%
Total	1	1.9%	39	73.6%	13	24.5%	53	100.0%

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios.

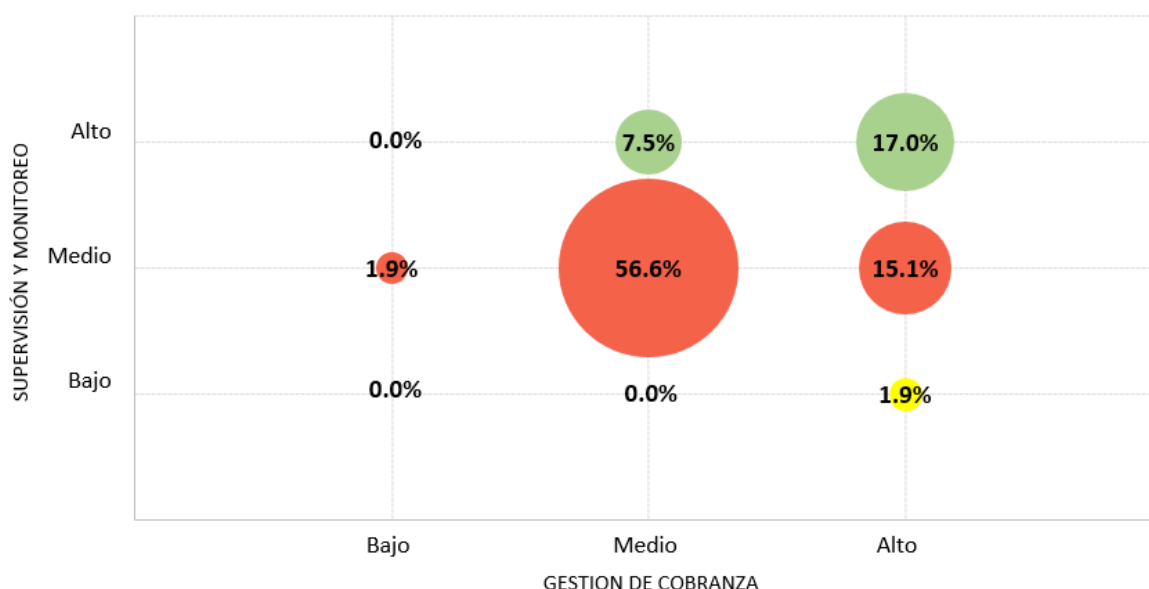


Figura 13. Distribución de porcentajes de niveles de percepción según la Supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza.

Interpretación

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 56.6% de colaboradores que perciben como nivel medio a la Supervisión y monitoreo y la Gestión de cobranza. Así como, el 17.0% señala que la Supervisión y monitoreo y la gestión de cobranza alcanza un nivel alto. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a mayor supervisión y monitoreo, mejor gestión de cobranza. Esta afirmación se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

3.2. Contrastación de las hipótesis

Para la contratación de hipótesis se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, considerando que es el apropiado para determinar relaciones entre variables de escala ordinal como es el caso de la presente investigación.

Hipótesis General

Ho El Control Interno no se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Ha El Control Interno se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Tabla 25

Significancia y correlación entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza enfocado al problema en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.

			Control Interno	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 25: dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016; y puesto que el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = $0,781$ acorde a la escala de Bisquerra dicha correlación es alta.

Hipótesis Específica 1

Ho El Ambiente de Control no se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Ha El Ambiente de Control se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Tabla 26

Significancia y correlación entre el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.

			Ambiente de Control	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Ambiente de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	53	53
	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	53	53

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 26: dado que el valor de $p = 0,003$ es menor que 0,01 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016; y puesto que el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,404 acorde a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja.

Hipótesis Específica 2

Ho La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Ha La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Tabla 27

Significancia y correlación entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.

			Evaluación de riesgos	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 27: dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que 0,01 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016; y puesto que el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,484 acorde a la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada.

Hipótesis Específica 3

- Ho Las actividades de Control no se relacionan significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.
- Ha Las actividades de Control se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Tabla 28

Significancia y correlación entre las actividades de control y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.

			Actividad de Control	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Actividad de Control	Coefficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 28: dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre las actividades de control y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016; y puesto que el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = $0,687$ acorde a la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada.

Hipótesis Específica 4

- Ho La información y comunicación no se relacionan significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.
- Ha La información y comunicación si se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Tabla 29

Significancia y correlación entre la información y comunicación y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.

			Información y Comunicación	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,597
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 29: dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre la información y comunicación y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016; y puesto que el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = $0,597$ acorde a la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada.

Hipótesis Específica 5

- Ho La supervisión y monitoreo no se relacionan significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.
- Ha La supervisión y monitoreo si se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.

Tabla 30

Significancia y correlación entre la supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.

			Supervisión y monitoreo	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Supervisión y monitoreo	Coefficiente de correlación	1,000	,361**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	53	53
	Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	,361**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	53	53

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 30: dado que el valor de $p = 0,008$ es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre la supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016; y puesto que el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,361 acorde a la escala de Bisquerra dicha correlación es baja.

IV. Discusión

En el trabajo de campo realizado se ha podido verificar de manera concisa los objetivos planteados en la presente investigación que tiene como fin determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria –Lima 2016.

Posteriormente al procesamiento de datos y haber llevado a cabo la prueba de hipótesis, se aprecia la existencia de una relación significativa entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza determinada por Rho de Spearman $\rho = 0.781$, lo que significa que existe una correlación alta entre las dos variables frente a $p = 0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis de trabajo y rechazando la hipótesis nula, coincidiendo con la investigación realizada por Vega (2016) quien concluyó que el Control Interno se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranzas en la Dirección de Inversiones Inmobiliarias de la Oficina de Normalización Previsional, indicando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.985. Asimismo, estos resultados concuerdan con Garrido (2011) quien concluyó que el control interno logrará permitir un mejor funcionamiento del área, perfeccionando los procesos que se ejecuten, mejorando el desarrollo de las distintas actividades que allí se realicen basadas en la optimización del tiempo, la organización y el control y así también se coincide con Vera y Romero (2013) quienes concluyeron que el Sistema de control de gestión trasciende de manera positiva en la consecución de los objetivos de la entidad, por lo que, es necesario aplicar un Sistema de Control Interno al departamento de crédito y cobranzas y en general a toda la empresa con el fin de lograr eficiencia y eficacia en todos los procesos.

En la tabla 25 se presenta la contrastación de la hipótesis específica 1: El Ambiente de Control se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.404$, con una $p = 0.003$ ($p < 0.05$). Esta relación determinada es similar a la encontrada en Cárdenas (2012) quien concluyó que la alta Dirección debe ser el promotor y orientador del proceso de implementación del Control Interno para que también se comprometan los demás servidores, la responsabilidad de un buen Control Interno le corresponde a la dirección y a la gerencia de la entidad pública, puesto que estas proporcionan políticas, direccionamiento, supervisión y aprobación; del mismo modo se concuerda con

Cesías (2012) quien concluyó que el ambiente de control débil y la falta de compromiso con el Control Interno vuelve vulnerable la función de pagos, se presentan errores, deficiencias e irregularidades.

En la tabla 26 se presenta la contrastación de la hipótesis específica 2: La evaluación de riesgo se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.484$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), coincidiendo con la investigación realizada por Vega (2016) quien concluyó que la Evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranzas en la Dirección de Inversiones Inmobiliarias de la Oficina de Normalización Previsional, indicando un coeficiente de correlación $r = 0.902$; coincidiendo con lo señalado por Cesías (2012) quien concluyó en su tesis que no contar con actividades de evaluación de riesgos que se afrontan en los procesos y procedimientos vuelve vulnerable la gestión.

En la tabla 27 se presenta la contrastación de la hipótesis específica 3: Las actividades de control se relacionan significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.687$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), coincidiendo con la investigación realizada por Vega (2016), quien concluyó que las Actividades de Control se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranzas en la Dirección de Inversiones Inmobiliarias de la Oficina de Normalización Previsional, indicando un coeficiente de correlación $r = 0.965$; concordando con Cesías (2012) quien concluyó en su tesis que la carencia significativa de políticas y procedimientos de control, no permiten tener respuesta frente a sus riesgos; del mismo modo Vera y Romero (2013) concluyeron que los documentos de gestión, manuales de políticas y procedimientos, han de representar para las Organizaciones uno de los instrumentos primordiales para el correcto funcionamiento del Control Interno indicaron que se debe optar por la generación de manuales en donde quede reflejado de manera clara las normas por las cuales se rigen cada uno de los departamentos integrantes de la organización; y concordando también con Iñiga, Riascos y Montalvo (2012) quienes indicaron que

se debe aplicar un manual de procedimientos según las necesidades internas de cada área.

En la tabla 28 se presenta la contrastación de la hipótesis específica 4: La Información y comunicación se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 597$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Así mismo se observan similitudes con el estudio realizado por Pacheco y Torres (2012) quienes desarrollaron un estudio del Sistema de Control Interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial concluyendo que la implementación de un sistema de control interno requiere como previo requisito optimizar los sistemas de comunicación e información que son usados en el proceso, concordando con Cesías (2012) quien en su tesis identificó la existencia y uso de mecanismos de sistemas de información, pero la efectividad de los mismos, se ve mermada considerablemente por la carencia de mecanismos de comunicación, de ahí la importancia de identificar los medios idóneos y efectivos para que esa información llegue a los niveles que lo requieren en cumplimiento de sus funciones, con el fin de realizar sus actividades con mayor certeza, eficiencia y eficacia.

En la tabla 29 se presenta la contrastación de la hipótesis específica 5: La supervisión y monitoreo se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 361$, con una $p = 0.008$ ($p < 0.05$). Así mismo se observan similitudes con el estudio realizado por Pacheco y Torres (2012) quienes desarrollaron un estudio del Sistema de Control Interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial los cuales indican que la supervisión débil dentro del proceso no implementa oportunidades de mejoras efectivas.

V. Conclusiones

Primera: Se ha demostrado la relación existente entre las variables obteniéndose una relación rho de Spearman = 0,781 entre la variable Control Interno y Gestión de Cobranza señalando que existe una relación significativa, con un nivel de correlación alta, así mismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a $\alpha = 0,05$; lo cual señala que la relación es significativa, sostenido con los resultados que se encuentran en la tabla 25.

Segunda: Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión Ambiente de Control y la variable Gestión de Cobranza nos muestra la relación entre ambas variables, dando cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman = 0,404, señalando que hay una relación directa, con un nivel de correlación bajo. Así mismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,003$ indica que es menor a $\alpha = 0,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sostenido con los resultados que se muestran en la tabla 26.

Tercera: Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión Evaluación de riesgos y la variable Gestión de Cobranza nos muestra la relación entre ambas variables, lo que da cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman = 0,484, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada. Así mismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a $\alpha = 0,05$; lo cual permite indicar que la relación es significativa, sostenido con los resultados que se muestran en la tabla 27.

Cuarta: Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión Actividad de Control y la variable Gestión de Cobranza nos muestra la relación entre ambas variables, dando cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman = 0,687, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada. Así mismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a $\alpha = 0,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sostenido con los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 28.

Quinta: Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión Información y Comunicación y la variable Gestión de Cobranza nos muestra la relación entre ambas variables, lo que da cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman = 0,597, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada. Así mismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,000$ indica que es menor a $\alpha = 0,05$; lo cual permite indicar que la relación es significativa, sostenido con los resultados que se muestran en la tabla 29.

Sexta: Los resultados obtenidos con respecto a la dimensión Supervisión y Monitoreo y la variable Gestión de Cobranza nos muestra la relación entre ambas variables, lo que da cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman = 0,361, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación baja. Así mismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,008$ indica que es menor a $\alpha = 0,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sostenido con los resultados que se muestran en la tabla 30.

VI. Recomendaciones

Dados los resultados obtenidos, en los que el Control Interno y la Gestión de Cobranza tienen relación alta, se recomienda:

Primera: Al Gobierno Central para que se fomente la implementación del Control Interno en las Entidades del estado no como una obligación si no como una herramienta útil para brindar un servicio eficiente y eficaz a los ciudadanos, mejorando los procesos realizados día a día de manera preventiva y continua para evitar la ocurrencia de hechos irregulares, colaborando con la labor del control posterior realizada por la Contraloría General de la Republica y el trabajo de los Órganos de Control Institucional.

Segunda: Al Servicio de Administración Tributaria, implementar un sistema de gestión de cobranza, considerando fundamentalmente un adecuado ambiente de control, fomentando la difusión de integridad y valores éticos en el desarrollo de sus operaciones, implementando una política de administración total de riesgos que permitan minimizarlos y no interfieran en el logro de los objetivos.

Tercera: A los colaboradores de la Gerencia de Gestión de cobranza, para que en su labor diaria consideren la relación alta determinada entre la gestión de cobranza realizada con el control interno y tengan la predisposición y apoyo para la implementación de las recomendaciones formuladas por las SOA's y Órgano de Control Institucional.

Cuarta: A las escuelas de formación en la carrera de contabilidad para que los docentes fomenten la realización de estudios considerando los resultados obtenidos y promuevan la importancia del control interno en la gestión de cobranza.

Quinta: A los investigadores para que analicen y profundicen de forma más rigurosa la relación que existe entre el control interno y la gestión de cobranza, a fin de que la teoría de la investigación se materialice o concrete atendiendo a las particularidades de cada realidad específica.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa* (2da. ed.). Madrid, España: La Muralla S.A
- Cárdenas, J. (2012) *Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como Herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira*. (Tesis de maestría Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Colombia).
- Cesías, C. (2012), *Incidencia del Sistema de Control Interno en la Gestión de pago de pensiones de la Gerencia Regional de Educación de la libertad*. (Tesis de maestría Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú).
- Claros, C. y León, O. (2012), *El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*, Perú: Pacífico Editores S.A.C.
- Coopers y Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Enfoque COSO*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Contraloría General de la República (2014), *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Estupiñan, R., (2015). *Control Interno y fraudes. Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R., (2015). *Administración de riesgos E.R.M y la auditoría interna* (2da ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Garrido, B. (2011) *Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejid*. Universidad de los Andes. Venezuela.
- Granada, E., (2011). *Manual de Control Interno Sectores Público, privado y solidario Un modelo simplificado*. (3a. ed.). Colombia: Nueva Legislación.

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Educación.
- Iñiga, B, Riascos, K y Montalvo, D. (2012) *Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranza a la empresa Occinvert S.A con nombre comercial "Platinum", para la mejora administrativa y Financiera en el proceso de cobranza a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador.
- Luna, Y., (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos* (2a ed.). Bogotá, Colombia: Universidad del Valle
- Mori, T, Wittlinger, B.; y Carranza, L (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranzas*. Publicado [2008]. Recuperado el 01 de marzo de 2017 desde <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Estudio y Evaluación del Control Interno Auditoría 1 Fundamentos de estados financieros*. (4a. ed.). México: Cengage Learning S.A.
- Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Colombia: Universidad del Valle.
- Pacheco, M y Torres, Y. (2012) *Sistema de Control Interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú).

- Padilla, M., (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Servicio de Administración Tributaria (2004), *Procedimiento N.º 005-102-0000098 Gestión de Cobranza*, 5-12.
- Servicio de Administración tributaria (2005), *Control y Cobranza Coactiva No tributaria, Definiciones funcionales*, 4-25.
- Soto, R., (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos* (2a ed.). Lima, Perú: Diograf.
- Vallado, R. (s. f) *Administración Financiera de Cuentas por Cobrar*. Recuperado el 01 de marzo de 2017 desde http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf
- Vega, J. (2016), *El Control Interno y la gestión de Cobranzas en la Dirección de Investigación Inmobiliaria de la Oficina de Normalización previsional 2016*. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo. Lima Perú).
- Vera, L y Romero, M. (2013) *Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador).
- Vilcarromero, R. (2013) *La Gestión en la producción*. Publicado [2013]. Recuperado en 01 de marzo de 2017 desde <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>.

VIII. ANEXOS

Anexo A : Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala ordinal de valores	Nivel y Rango		
<p>Problema General</p> <p>¿Que relación existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la Evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre las Actividades de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la Información y Comunicación y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la Supervisión y Monitoreo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la relación existente entre el Ambiente de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.</p> <p>2. Determinar la relación existente entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.</p> <p>3. Determinar la relación existente entre las Actividades de Control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.</p> <p>4 Determinar la relación existente entre la Información y comunicación y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.</p> <p>5. Determinar la relación existente entre la Supervisión y Monitoreo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria, Lima 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>1. Existe relación directa y significativa entre el ambiente de control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.</p> <p>2. Existe relación directa y significativa entre la evaluación de riesgo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.</p> <p>3. Existe relación directa y significativa entre las actividades de control y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.</p> <p>4. Existe relación directa y significativa entre la información y comunicación y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.</p> <p>5. Existe relación directa y significativa entre la supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016.</p>	Variable: Control Interno						
			<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Actividad de Control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión y Monitoreo</p>	<p>- Conciencia de Control personal</p> <p>- Integridad y valores éticos</p> <p>- Administración Estratégica</p> <p>- Estructura Organizacional</p> <p>- Planeamiento de Gestión de Riesgo</p> <p>- Identificación de Riesgos</p> <p>- Valoración de Riesgos</p> <p>- Respuesta al Riesgo</p> <p>- Creación Procesos y Procedimientos</p> <p>- Segregación de Funciones</p> <p>- Evaluación de desempeño</p> <p>- Características de Información</p> <p>- Herramienta de Comunicación</p> <p>- Flexibilidad al cambio</p> <p>- Archivo Institucional</p> <p>- Actividades de prevención continuada</p> <p>- Evaluaciones continuas (monitoreo)</p>	<p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5,6</p> <p>7,8,9</p> <p>10</p> <p>11,12,13</p> <p>14,15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18, 19</p> <p>20, 21</p> <p>22, 23</p> <p>24, 25, 26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30, 31</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Bajo [31 – 72]</p> <p>Medio [73 – 113]</p> <p>Alto [114 – 155]</p>		
					Variable: Gestión de Cobranzas				
					<p>Gestión</p> <p>Cuentas por cobrar</p>	<p>- Métodos y Estilos de dirección</p> <p>- Procedimientos</p> <p>- Cumplimiento de Funciones</p> <p>- Capacitaciones</p> <p>- Supervisión y Monitoreo</p> <p>- Cartas</p> <p>- Comunicaciones enviadas</p> <p>- Monto recuperado</p>	<p>1, 2</p> <p>3, 4</p> <p>5, 6</p> <p>7, 8, 9</p> <p>10, 11, 12, 13</p> <p>14, 15</p> <p>16, 17, 18, 19</p> <p>20</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Bajo [20 – 47]</p> <p>Medio [48 – 73]</p> <p>Alto [74 – 100]</p>

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance : Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 53 colaboradores de la gerencia de gestión de Cobranza</p> <p>Tipo de muestreo: Se considera a la totalidad de colaboradores que se encuentran en planilla.</p> <p>Tamaño de muestra: Constituida por 53 colaboradores, la totalidad.</p>	<p>Variable 1: Control Interno</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Control Interno</p> <p>Autor :ERNEST & YOUNG, adaptado por Zully Hinostraza 2016</p> <p>Monitoreo: Juicio de expertos y confiabilidad de Cronbach</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – SAT</p> <p>Forma de Administración: Personal</p> <hr/> <p>Variable 2: Gestión de Cobranza</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Gestión de cobranza.</p> <p>Autor: Vega Paz – Modificado por Zully Hinostraza 2016</p> <p>Monitoreo: Juicio de expertos y confiabilidad de Cronbach</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – SAT</p> <p>Forma de Administración: Personal</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Después de Aplicar el instrumento de evaluación de datos, han sido procesadas en SPSS 21 y Excel 2010 para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas, figuras y frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se realizará a través de la escala correlacional de Rho de Spearman a fin de demostrar la relación entre las variables</p>

Anexo B

Instrumentos de cada Variable

Cuestionario sobre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el SAT Lima Periodo:

2016

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene por objeto recoger su valiosa opinión sobre el CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE COBRANZA DEL SAT. En tal sentido invocamos su colaboración seria y responsable en las respuestas a las interrogantes planteadas. Sus respuestas son confidenciales y anónimas

Sexo: (M) (F)

Marca con (x) tu respuesta de acuerdo a tu opinión

N.º	ESCALA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Variable: Control Interno						
N.º	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La Gerencia establece políticas apropiadas que direccionan el Control Interno dentro de la entidad.					
2	El personal de gerencia encargado de la implementación del Control Interno posee competencias y actitudes para asumir las funciones.					
3	El documento o código de ética se elabora considerando la participación y el diálogo con los servidores de la entidad.					
4	Los trabajadores practican valores éticos como la eficiencia y el compromiso para asegurar las normas de convivencia laboral y un buen desempeño.					
5	La visión y misión de la entidad son de conocimiento en el proceso de inducción siendo una estrategia útil.					
6	La entidad cuenta con manuales de organización y funciones actualizados.					
7	El diseño de la estructura y de los cargos se realizó considerando los procesos y procedimientos de la entidad.					
8	La institución cuenta con un organigrama funcional, preciso y claro delimitándose funciones equivocadamente.					
9	Las jefaturas se encuentran funcionalmente delineadas en el organigrama de la institución					
10	La entidad ha identificado los eventos de riesgos internos y externos que puedan afectar negativa o positivamente el logro de los objetivos de la entidad.					
11	Se han identificado las causas que generan los riesgos en la entidad para la búsqueda de soluciones.					
12	La entidad crea planes de contingencia a ejecutarse ante incidencias de riesgos					
13	La institución cuenta con un plan de mejora continua que permita minimizar las amenazas y riesgos.					
14	Se han identificado los efectos que podrían presentarse si se llegan a materializar los riesgos.					
15	La entidad para una pronta solución, tiene priorizados, clasificados y evaluados los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos					
16	La entidad cuenta con recursos humanos competentes y suficientes para resolver los riesgos.					
17	La entidad cuenta con lineamientos o directrices para hacer eficiente la operación de los procesos definidos.					
18	Los procesos en los que participa la oficina, área o unidad, se encuentran diseñados, documentados y comprendidos en el Manual de procedimientos					

N.º	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	Los procedimientos diseñados en la oficina, área o unidad, son efectivos para ejecutar las funciones y alcanzar los objetivos y metas propuestos					
20	Los procesos tienen establecidos controles para minimizar las situaciones de riesgo					
21	Los servidores cumplen con las políticas y procedimientos establecidos en el manual de procedimientos (MAPRO)					
22	La entidad cuenta con información acerca de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicios brindados.					
23	Se conocen las fuentes que brindan información a la entidad (entes reguladores o control, entes de cooperación o financiación, manuales, informes, actas etc.)					
24	La información que se genera en la entidad cumple con las condiciones de calidad, cantidad y principalmente oportunidad.					
25	La actual política de información de la entidad favorece al fortalecimiento de la imagen institucional.					
26	Los medios de comunicación utilizados por la entidad contribuyen el logro de los objetivos institucionales					
27	Existe resistencia al cambio de estrategias de mejora de los procedimientos por parte de los trabajadores					
28	La entidad cumple con los parámetros y normas establecidos para la gestión documental como la Ley General de Archivo y Reglamento					
29	El titular de la entidad ejecuta acciones adecuadas y oportunas para corregir deficiencias reportadas por el Órgano de Control Institucional.					
30	El titular de la entidad revisa los indicadores respecto a la ejecución del presupuesto, metas operativas (mensuales, trimestrales o semestrales) (PEI y POI)					
31	Se realizan encuestas continuas para verificar la (eficiencia, eficacia y calidad) de atención a los administrados y contribuyentes.					

Cuestionario sobre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el SAT Lima

Periodo: 2016

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, tiene por objeto recoger su valiosa opinión sobre el CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE COBRANZA DEL SAT.

En tal sentido invocamos su colaboración seria y responsable en las respuestas a las interrogantes planteadas. Sus respuestas son confidenciales y anónimas

Sexo: (M) (F)

Marca con (x) tu respuesta de acuerdo a tu opinión

N.º	ESCALA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Variable : Gestión de Cobranzas						
N.º	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La entidad desarrolla un modelo participativo en las labores de gestión de cobranza					
2	La entidad instruye la creación de Comités o equipos de trabajo para el tratamiento de problemas de gestión de cobranzas.					
3	La entidad cuenta con manuales de procedimientos consistentes acordes con la normativa vigente para desarrollar operaciones bajo su responsabilidad					
4	Se tienen definidos y establecidos todos los procedimientos de los procesos desarrollados en la Gerencia de gestión de cobranza.					
5	Las funciones que deben desarrollar las oficinas, áreas o unidades están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones. (MOF)					
6	El personal responsable de las oficinas, áreas o unidades tiene claras sus funciones.					
7	En la Institución se promueven programas de capacitación.					
8	Los programas de capacitación se encuentran sustentados en las necesidades detectadas a través de los resultados de la evaluación del desempeño					
9	Existe interés manifiesto y real de la entidad en mantener y capacitar a los servidores con buen desempeño y comportamientos éticos.					
10	Se verifica que todos los documentos de deuda tengan registrado el obligado al pago.					
11	Se realizan controles periódicos sobre la emisión de los Actos Administrativos en el proceso de Gestión de cobranza.					
12	El sistema utilizado para la gestión de cobranza cuenta con las bases de datos actualizadas (Reniec, Sunarp, etc)					
13	Se hace una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se examinan sus causas.					
14	En la entidad la emisión de cartas como otras gestiones de cobranza son efectivas.					
15	Cree usted que se debe monitorear el número de cartas emitidas.					
16	La entidad comunica a los administrados y/o contribuyentes sobre su deuda pendiente y fecha de pago.					
17	Está usted de acuerdo con enviar reportes de estado de deuda a los administrados y/o contribuyentes					
18	Se le informa a la Gerencia de Gestión de Cobranza acerca del estado de la deuda pendiente de cobro a efectos de realizar planes de trabajo.					
19	Se emiten reportes del estado de emisión de Actos Administrativos y su correspondiente envío al Área Funcional de Notificaciones					
20	Se lleva periódicamente un control de las cobranzas realizadas.					

Anexo C.

Certificado de validez de contenido de los Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La entidad desarrolla un modelo participativo en las labores de gestión de cobranza	✓		✓		✓		
2	La entidad instruye la creación de Comités o equipos de trabajo para el tratamiento de problemas de gestión de cobranzas.	✓		✓		✓		
3	La entidad cuenta con manuales de procedimientos consistentes acordes con la normativa vigente para desarrollar operaciones bajo su responsabilidad	✓		✓		✓		
4	Se tienen definidos y establecidos todos los procedimientos de los procesos desarrollados en la Gerencia de gestión de cobranza.	✓		✓		✓		
5	Las funciones que deben desarrollar las oficinas, áreas o unidades están determinadas con integridad en el Manual de Organización y Funciones. (MOF)	✓		✓		✓		
6	El personal responsable de las oficinas, áreas o unidades tiene claras sus funciones.	✓		✓		✓		
7	En la Institución se promueven programas de capacitación.	✓		✓		✓		
8	Los programas de capacitación se encuentran sustentados en las necesidades detectadas a través de los resultados de la evaluación del desempeño	✓		✓		✓		
9	Existe interés manifiesto y real de la entidad en mantener y capacitar a los servidores con buen desempeño y comportamientos éticos.	✓		✓		✓		
10	Se verifica que todos los documentos de deuda tengan registrado el obligado al pago.	✓		✓		✓		
11	Se realizan controles periódicos sobre la emisión de los Actos Administrativos en el proceso de Gestión de cobranza.	✓		✓		✓		
12	El sistema utilizado para la gestión de cobranza cuenta con las bases de datos actualizadas (Reniec, Sunarp, etc)	✓		✓		✓		
13	Se hace una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se examinan sus causas.	✓		✓		✓		
	CUENTAS POR COBRAR	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En la entidad la emisión de cartas como otras gestiones de cobranza son efectivas.	✓		✓		✓		

15	Cree usted que se debe monitorear el número de cartas emitidas.	✓		✓		✓	
16	La entidad comunica a los administrados y/o contribuyentes sobre su deuda pendiente y fecha de pago.	✓		✓		✓	
17	Está usted de acuerdo con enviar reportes de estado de deuda a los administrados y/o contribuyentes	✓		✓		✓	
18	Se le informa a la Gerencia de Gestión de Cobranza acerca del estado de la deuda pendiente de cobro a efectos de realizar planes de trabajo.	✓		✓		✓	
19	Se emiten reportes del estado de emisión de Actos Administrativos y su correspondiente envío al Área Funcional de Notificaciones	✓		✓		✓	
20	Se lleva periódicamente un control de las cobranzas realizadas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Leonidas Edvardo Pando Sussoni*

DNI: *09602489*

Especialidad del validador:

Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de *Marzo* del *2014*

Firma del Experto Informante.

efas
Dr Leonidas E. Pando Sussoni
DOCENTE POSTGRADO UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AMBIENTE DE CONTROL							
1	La Gerencia establece políticas apropiadas que direccionan el Control Interno dentro de la entidad.	✓		✓		✓		
2	El personal de gerencia encargado de la implementación del Control Interno posee competencias y actitudes para asumir las funciones.	✓		✓		✓		
3	El documento o código de ética se elabora considerando la participación y el diálogo con los servidores de la entidad.	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores practican valores éticos como la eficiencia y el compromiso para asegurar las normas de convivencia laboral y un buen desempeño.	✓		✓		✓		
5	La visión y misión de la entidad son de conocimiento en el proceso de inducción siendo una estrategia útil.	✓		✓		✓		
6	La entidad cuenta con manuales de organización y funciones actualizados.	✓		✓		✓		
7	El diseño de la estructura y de los cargos se realizó considerando los procesos y procedimientos de la entidad.	✓		✓		✓		
8	La institución carece de un organigrama funcional, preciso y claro delimitándose funciones equivocadamente.	✓		✓		✓		
9	Las jefaturas se encuentran funcionalmente delineadas en el organigrama de la institución	✓		✓		✓		
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La entidad ha identificado los eventos de riesgos internos y externos que puedan afectar negativa o positivamente el logro de los objetivos de la entidad.	✓		✓		✓		
11	Se han identificado las causas que generan los riesgos en la entidad para la búsqueda de soluciones.	✓		✓		✓		
12	La entidad crea planes de contingencia a ejecutarse ante incidencias de riesgos	✓		✓		✓		
13	La institución cuenta con un plan de mejora continua que permita minimizar las amenazas y riesgos.	✓		✓		✓		
14	Se han identificado los efectos que podrían presentarse si se llegan a materializar los riesgos.	✓		✓		✓		
15	La entidad para una pronta solución, tiene priorizados, clasificados y evaluados los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos	✓		✓		✓		

16	La entidad cuenta con recursos humanos competentes y suficientes para resolver los riesgos.	✓		✓		✓	
	ACTIVIDAD DE CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
17	La entidad cuenta con lineamientos o directrices para hacer eficiente la operación de los procesos definidos.	✓		✓		✓	
18	Los procesos en los que participa la oficina, área o unidad, se encuentran diseñados, documentados y comprendidos en el Manual de procedimientos	✓		✓		✓	
19	Los procedimientos diseñados en la oficina, área o unidad, son efectivos para ejecutar las funciones y alcanzar los objetivos y metas propuestos	✓		✓		✓	
20	Los procesos tienen establecidos controles para minimizar las situaciones de riesgo	✓		✓		✓	
21	Los servidores cumplen con las políticas y procedimientos establecidos en el manual de procedimientos (MAPRO)	✓		✓		✓	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
22	La entidad cuenta con información acerca de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicios brindados.	✓		✓		✓	
23	Se conocen las fuentes que brindan información a la entidad (entes reguladores o control, entes de cooperación o financiación, manuales, informes, actas etc.)	✓		✓		✓	
24	La información que se genera en la entidad cumple con las condiciones de calidad, cantidad y principalmente oportunidad.	✓		✓		✓	
25	La actual política de información de la entidad favorece al fortalecimiento de la imagen institucional.	✓		✓		✓	
26	Los medios de comunicación utilizados por la entidad contribuyen el logro de los objetivos institucionales	✓		✓		✓	
27	Existe resistencia al cambio de estrategias de mejora de los procedimientos por parte de los trabajadores	✓		✓		✓	
28	La entidad cumple con los parámetros y normas establecidos para la gestión documental como la Ley General de Archivo y Reglamento	✓		✓		✓	
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Si	No	Si	No	Si	No
29	El titular de la entidad ejecuta acciones adecuadas y oportunas para corregir deficiencias reportadas por el Órgano de Control Institucional.	✓		✓		✓	
30	El titular de la entidad revisa los indicadores respecto a la ejecución del presupuesto, metas operativas (mensuales, trimestrales o semestrales) (PEI y POI)	✓		✓		✓	
31	Se realizan encuestas continuas para verificar la (eficiencia, eficacia y calidad) de atención a los administrados y contribuyentes.	✓		✓		✓	



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni DNI: 09602489

Especialidad del validador: Metodólogo

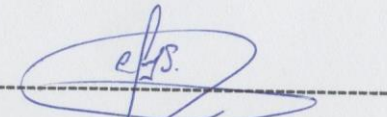
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de Marzo del 2017.



Firma del Experto Informante.

Dr Leonidas E. Pando Sussoni
DOCENTE POSTGRADO UCV

Anexo D

Base de datos: Variable Control Interno

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
1	1	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2
2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4
5	2	2	3	4	5	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2
6	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	1
7	2	3	2	4	5	5	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4
8	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2
9	3	3	2	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	5	2
10	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	5	4	2	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2
12	2	3	1	4	5	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4
13	1	2	1	3	4	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	4	5	4	2	2	2	2	2	4	3	3
14	3	4	2	5	5	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
15	3	3	1	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	2	2	2	3	5	3
16	2	3	1	4	5	2	4	3	4	1	1	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4
17	3	2	1	4	4	1	5	2	5	1	1	1	4	5	4	5	3	3	5	2	1	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3
18	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
19	2	3	2	3	3	3	3	5	5	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3
20	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4
22	1	4	1	4	5	2	4	3	5	3	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	2	1	3	5	3	3
23	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	5	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	5
24	2	2	1	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	1	3	3	2	3	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	4
25	1	3	2	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	2	1	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
26	1	4	2	4	3	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	5	3	2	5	4	5	4	4	3	2	2	3	3	5	4	3
27	4	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	2	5	5	4	3
28	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	2

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
29	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	2	4	4	4	4
30	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4
31	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3
32	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3
33	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3
34	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2
35	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5
36	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4
37	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3
38	3	3	2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4
39	2	3	3	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
40	4	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	5	4	2
41	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	2	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5
42	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
43	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
45	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2
46	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3
47	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2
49	1	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	2	3	3	3
50	2	2	1	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
51	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3
52	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	2
53	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4

Base de datos – Variable Gestión de Cobranza

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3
2	4	3	3	4	4	4	2	2	2	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4
3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	4	4	5	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	2	5	2	4	5
5	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	5	5	5	3	2	5
6	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	5	4	5	3	3	4
7	4	4	4	5	4	3	3	2	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3
9	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
10	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
11	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4
12	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	5	2	3	5	4	4	5	4	4	5
13	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4
14	2	2	3	4	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	5	5	5	3	4	3
15	3	3	2	5	2	1	1	3	3	4	4	2	3	5	3	4	5	4	4	5
16	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	4	1	2	4	2	3	3	3	3	3
17	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	4	2	2	4	3	3	4	5	5	5
18	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	5	2	3	4	4	4	5	3	3	4
19	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	5	2	2	4	4	3	4	4	4	3
20	4	4	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
21	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	4	1	2	4	3	3	4	3	3	4
22	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
23	2	3	1	1	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	4
24	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4
25	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	5	2	3	5	4	4	5	4	3	4
26	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5
27	3	2	4	3	4	5	2	3	2	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5
28	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	2	4	4
29	4	3	3	3	5	5	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
30	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4
31	4	2	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4
32	3	2	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5
33	3	2	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	2	4	4	3	5	3	4	5
34	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	5	5	5	4	2	5
35	4	2	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4
36	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
37	4	3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5
38	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
39	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
40	3	4	3	4	5	3	3	2	2	3	4	3	3	4	5	5	5	3	2	5
41	4	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	5
42	3	2	4	4	4	4	3	3	2	5	3	4	3	4	3	2	3	4	4	5
43	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4
44	4	2	3	4	4	4	2	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5
45	4	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
46	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	4
47	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5
48	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5
49	3	2	3	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	5
50	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	5	3	5	4	3	5
51	3	3	2	4	4	4	3	2	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5
52	4	2	3	4	5	5	2	2	2	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5
53	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4

Anexo E

Base de datos para la Confiabilidad – Variable Control Interno

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
1	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4
2	2	3	1	4	5	2	4	3	4	1	1	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4
3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3
4	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
5	2	2	3	4	5	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2
6	1	4	1	4	5	2	4	3	5	3	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	2	1	3	5	3	3
7	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2
8	3	3	2	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	4	5	2
9	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	2
10	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	5	4	2	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2
12	2	3	1	4	5	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4
13	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	1
14	1	3	2	3	2	3	3	1	4	4	3	3	2	2	1	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
15	2	3	2	4	5	5	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4
16	1	2	1	3	4	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	4	5	4	2	2	2	2	2	4	3	3
17	3	2	1	4	4	1	5	2	5	1	1	1	4	5	4	5	3	3	5	2	1	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3
18	3	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4
19	2	3	2	3	3	3	3	5	5	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3
20	3	4	2	5	5	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4
22	3	3	1	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	2	2	3	5	3	
23	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	5	3	3	3	4	2	2	2	2	4	3	5	
24	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
25	1	4	2	4	3	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	5	3	2	5	4	5	4	4	3	2	2	3	3	5	4	3
26	1	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2
27	4	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	2	5	5	4	3
28	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
29	2	2	1	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	1	3	3	2	3	3	2	3	5	2	3	3	2	3	4	3	4
30	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	2	4	4	4	4

Base de datos de Confiabilidad – Variable Gestión de Cobranza

n	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4
2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	4	1	2	4	2	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4
4	1	3	3	4	3	4	3	3	2	4	5	2	3	4	4	4	5	3	3	4
5	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	5	5	5	3	2	5
6	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3
8	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
9	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	2	4	4
10	2	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4
12	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	5	2	3	5	4	4	5	4	4	5
13	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	5	4	5	3	3	4
14	3	3	2	4	2	3	2	2	2	4	5	2	3	5	4	4	5	4	3	4
15	4	4	4	5	4	3	3	2	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5
16	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4
17	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	4	2	2	4	3	3	4	5	5	5
18	3	2	4	4	5	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	2	5	2	4	5
19	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	5	2	2	4	4	3	4	4	4	3
20	2	2	3	4	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	5	5	5	3	4	3
21	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	4	1	2	4	3	3	4	3	3	4
22	3	3	2	5	2	1	1	3	3	4	4	2	3	5	3	4	5	4	4	5
23	2	3	1	1	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	4
24	4	4	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
25	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5
26	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3
27	3	2	4	3	4	5	2	3	2	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5
28	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
29	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4
30	4	3	3	3	5	5	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3

Anexo F**Constancia emitida por la Institución que acredita el estudio en situ**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado**"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 22 de mayo de 2017

Carta P. 222 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)**Gonzalo Seijas Vásquez****Servicio de Administración Tributaria - SAT****Atención:****Gerente de Recursos Humanos**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ZULLY SHIRLEY HINOSTROZA HUERTA** identificado(a) con DNI N.º **41466990** y código de matrícula N.º **7000949068**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Control interno y la gestión de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,

**Dr. Raúl Delgado Arenas**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

IPMR

INFORME

A : Gonzalo Alfredo Seijas Vásquez
Gerente de Recursos Humanos

De : Zully Shirley Hinostroza Huerta

Asunto : Desarrollo de trabajo de investigación

Referencia : Carta P. 222 -2017 EPG-UCV LE

Fecha : Lima, 29 de mayo de 2017

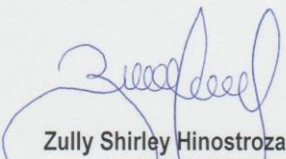


Por medio de la presente, tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento indicado en la referencia, a través del cual, la **Escuela de Posgrado de la universidad "César Vallejo"**, **SOLICITA** brindar las facilidades del caso a la recurrente, en condición de maestría de la citada casa superior de estudios, a efectos de proseguir con el desarrollo de la Tesis de Investigación para la obtención del Grado de Magister en Gestión Pública, con el tema "Control Interno y la gestión de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016".

En mérito de lo antes expuesto, como parte del Trabajo de Investigación de Tesis, se requiere la realización de encuestas (cuestionarios) al personal de la Gerencia de Gestión de Cobranzas, a fin de obtener su apreciación y hacer un análisis estadístico, en relación al control interno y la gestión de cobranza realizada por dicha gerencia, las mismas que serán consignadas en la Tesis de investigación.

A la espera de contar con su apoyo y las facilidades que pudiera brindar la Gerencia de Gestión de Cobranzas, y conforme a todo lo expuesto, respetuosamente, quedo de usted.

Atentamente,


Zully Shirley Hinostroza Huerta
DNI: 41466990
Estudiante de Maestría en Gestión Pública - UCV

Memorando N° 187 -092 -00021533

A : Jacobo Arcenio Rufino Gabriel
Gerente (e) de Gestión de Cobranza

De : Gonzalo Seijas Vásquez
Gerente de Recursos Humanos

Asunto : Facilidades para la Ejecución de Trabajo de Investigación

Fecha : Lima, 30 de mayo de 2017



Me dirijo a usted, en atención al informe recibido por la señorita Zully Shirley Hinostrza Huerta, quien solicita se le brinde facilidades para el desarrollado de su trabajo de investigación (Tesis) denominado: "Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - SAT", como parte del Programa de Maestría en Gestión Pública que se encuentra realizando conforme a lo manifestado por la Universidad Cesar Vallejo¹.

Al respecto, se informa que la citada colaboradora señala que su trabajo de investigación consistirá en efectuar encuestas al personal de la Gerencia que está a su cargo; motivo por el cual, solicita se le brinde la autorización respectiva para la realización de dichas encuestas.

En tal sentido, solicito nos informe la factibilidad de otorgar las facilidades a la colaboradora para la ejecución de dichas encuestas.

Sin otro en particular,

Atentamente,

Gonzalo Seijas Vásquez
Gerente de Recursos Humanos
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

C. C/ Zully Shirley Hinostrza Huerta
GSV/dog

¹ Carta P. 222-2017 EPG – UCV LE de fecha 22 de mayo de 2017.

Lima, 19 de junio de 2017

Carta N° 187-091-00008674

Srta. Zully Shirley Hinostroza Huerta
Especialista Auditor Junior Operativo II
Órgano de Control Institucional
Presente.-

Asunto : Autorización de Trabajo de Investigación

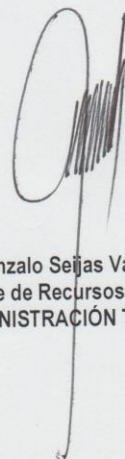
Tengo a bien dirigirme a usted, en atención a su informe s/n recibido con fecha 29/05/2017, a través del cual solicita se le brinde facilidades para realizar una encuesta a los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza, debido a que se encuentra desarrollando su trabajo de investigación (Tesis) denominado: "Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - SAT", como parte del Programa de Maestría en Gestión Pública que se encuentra realizando.

Al respecto, se informa que hemos procedido a realizar la consulta al Gerente de Gestión de Cobranza¹ para la ejecución de la mencionada encuesta, quien ha manifestado no tener inconveniente con lo solicitado².

En tal sentido, teniendo en cuenta lo señalado y contando con la aprobación del Gerente de Gestión de Cobranza (e), esta Gerencia autoriza lo solicitado.

Sin otro en particular,

Atentamente,



Gonzalo Seijas Vásquez
Gerente de Recursos Humanos
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

GSV/dog

¹ Memorando N° 187-092-00021533 del 30/05/2017

² Memorando N° 176-092-00011853 del 16/06/2017

Anexo G
Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Control Interno y la Gestión de cobranza en el Servicio de Administración

Tributaria – Lima 2016

Br. Zully Shirley Hinostróza Huerta (Autor)

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria Lima 2016. Se realizó un diseño no experimental y se utilizó el método hipotético deductivo, de corte correlacional. Las dimensiones de la variable Control Interno fueron: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividad de Control, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo. La conclusión a la que se llegó en esta investigación es que se demostró la alta relación que existe entre la variable control interno y la gestión de cobranza indicando que hay una relación directa entre las variables.

Finalmente se recomendó que se fomente la implementación del Control Interno en las Entidades del estado no como una obligación si no como una herramienta útil para brindar un servicio eficiente y eficaz a los ciudadanos, mejorando los procesos de manera preventiva y continua para evitar la realización de hechos irregulares, colaborando con la mejora del control posterior realizada por la Contraloría General de la Republica y el trabajo de los Órganos de Control Institucional.

Palabras clave: Control Interno, Gestión de cobranza.

Abstract

The objective of the investigation was to determine the relationship between internal control and collection management in the Tax Administration Service Lima 2016. A non-experimental design was made and the deductive and correlational hypothetical method was used. The dimensions of the Internal Control variable were: Control Environment, Risk Assessment, Control Activity, Information and Communication, Supervision and Monitoring. The conclusion reached in this research is that the high relationship between the internal control variable and the collection management was demonstrated, indicating that there is a positive relationship between the variables.

Finally, it was recommended that the implementation of Internal Control in State Entities be promoted not as an obligation but as a useful tool to provide an efficient and effective service to citizens, improving processes in a preventive and continuous way to avoid the realization of Irregular facts, collaborating with the improvement of the subsequent control carried out by the Comptroller General of the Republic and the work of the Institutional Control Bodies.

Keywords: Internal Control, Collection Management.

Introducción

La Contraloría General de la República (2014) señaló que el control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad (p.9.). Lo señalado anteriormente nos da a conocer que el control interno es una herramienta indispensable para toda institución pública o privada en la cual participan todos los miembros de una institución. Con la implementación del Sistema de Control Interno las entidades pueden conseguir el cumplimiento de sus objetivos institucionales y se encontrarían en la capacidad de dar a conocer a todos los entes involucrados información oportuna y real sobre su gestión, que en el caso de la Administración Pública es muy trascendental, debido a que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos que buscan satisfacer las necesidades generales de la sociedad. Ante su importancia se establecieron diversos modelos internacionales de control Interno como el COSO, el COCO y el modelo MECI.

La implementación de un control interno en el sector público peruano, se sustenta solo en el cumplimiento de la normatividad que lo regula, y no así en los beneficios que puede generar en los procesos de los sistemas administrativos, financieros y operativos de posibles actos irregulares y/o de corrupción, es por ello que la presente investigación tiene como propuesta demostrar que el control interno se relaciona con la gestión de cobranza.

Antecedentes del Problema

Nos respaldamos en los antecedentes nacionales de la siguiente investigación:

Vega (2016), indicó en su investigación como objetivo establecer la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranzas en la Dirección de Inversiones Inmobiliarias de la Oficina de Normalización Previsional 2015. En esta investigación se concluyó que el control interno si se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranzas y que una manera de mejorar las actividades desarrolladas por el personal se logrará con la capacitación.

Revisión de la Literatura

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario tomar en cuenta los conceptos y teorías que permitirán comprender y analizar el problema.

Control Interno

Claros y León (2012) definieron al control interno como:

Un proceso llevado a cabo por la dirección y resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y Eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimientos y normas que sean aplicables. (p. 241)

Granada (2011) el Control Interno es fundamental para asegurar que todas y cada una de las actividades de una empresa se realicen de la forma deseada y contribuyan a la consecución de los objetivos globales". (p. 214).

Gestión de cobranza

Mori, Wittlinger, y Carranza (2008), definieron la gestión de cobranza como: El conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos. (p.3)

Problema

El problema general planteado en la investigación trata sobre ¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima, 2016?

Objetivo

El objetivo general fue determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria. Mientras que los objetivos específicos planteados fueron determinar la relación existente entre cada una de las dimensiones propuestas como lo es: a) Ambiente de Control, b) Evaluación de riesgos, c) Actividades de control, d) Información y comunicación,

e) Supervisión y monitoreo y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria.

Método

El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte correlacional, de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica y la metodología utilizada es el hipotético deductivo. Se utilizó para la presente investigación dos cuestionarios de tipo escala de Likert teniendo como alternativas, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; el instrumento para la primera variable consta de 31 preguntas y para la segunda variable consta de 20 preguntas.

En lo que respecta al nivel confiabilidad del cuestionario de realizó la prueba piloto con 30 colaboradores de la Gerencia de Gestión de cobranza del Servicio de Administración Tributaria, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento de medición en el momento de la recolección de datos, obteniéndose un coeficiente de 0,910 para el cuestionario de la variable control interno y 0,880 para el cuestionario de la variable gestión de cobranza.

La investigación contó con la autorización correspondiente de la Gerencia de Gestión de cobranza del Servicio de Administración Tributaria.

Resultados.

Para el análisis de los datos se recolectó y se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 1

Distribución de porcentajes de percepción de los colaboradores según la Control Interno y la Gestión de Cobranza.

Control Interno	Gestión de Cobranza						Total	Total
	Bajo		Medio		Alto			
Bajo	0	0.0%	2	3.8%	0	0.0%	2	3.8%
Medio	1	1.9%	36	67.9%	2	3.8%	39	73.6%
Alto	0	0.0%	1	1.9%	11	20.8%	12	22.6%
Total	1	1.9%	39	73.6%	13	24.5%	53	100.0%

Nota: La fuente se obtuvo de la base de datos de los cuestionarios.

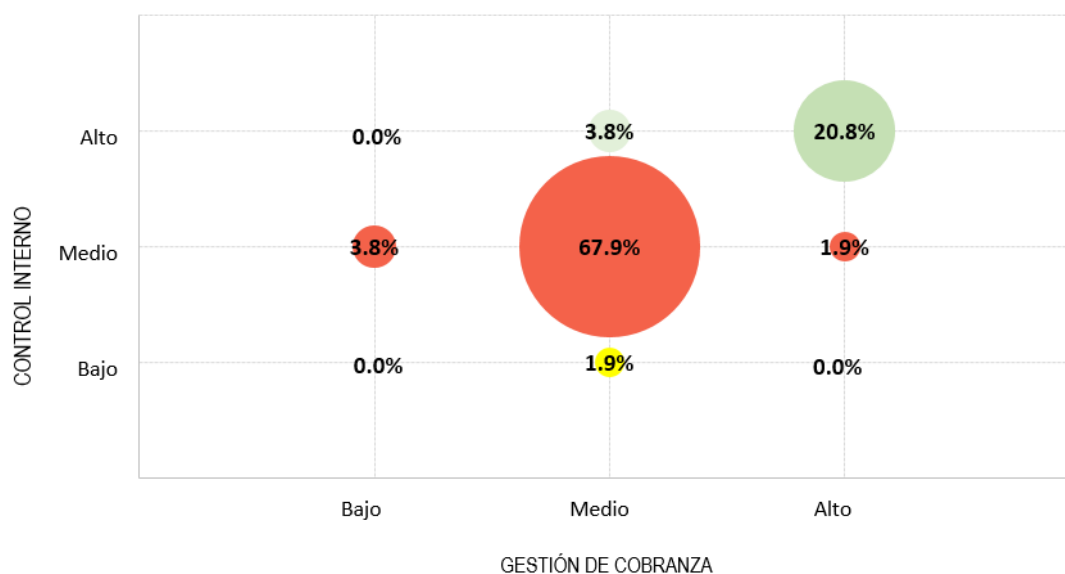


Figura 1. Distribución de porcentajes de niveles de percepción según el Control Interno y la Gestión de Cobranza

Interpretación

Existe un grupo representativo de 67.9% de colaboradores que perciben como nivel medio al Control Interno y la Gestión de cobranza. Así como, el 20.8% señala que el control interno y la gestión de cobranza alcanza un nivel alto.

Tabla 2

Significancia y correlación entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza enfocado al problema en los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria – Lima 2016.

			Control Interno	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 2: dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en los colaboradores de Gerencia de Gestión de Cobranzas del Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = $0,781$ de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es alta.

Discusión

Luego de haber procesado los datos y haber realizado la prueba de hipótesis, se aprecia que existe una relación significativa entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza determinada por Rho de Spearman $p = 0.781$, lo que significa que existe una correlación alta entre las dos variables frente a $p = 0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis de trabajo y rechazando la hipótesis nula. Al respecto de acuerdo a la investigación realizada por Vega (2016), concluyó que el Control Interno se relaciona significativamente con la Gestión de Cobranzas en la Dirección de Inversiones Inmobiliarias de la Oficina de Normalización Previsional, indicando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.985 . Asimismo, estos resultados guardan relación con Garrido (2011) quien concluyó que el control interno permitirá un mejor funcionamiento del área, perfeccionando los procesos que se ejecuten, mejorando el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen basadas en la optimización del tiempo, la organización; y el control y Vera y Romero (2013) quienes concluyeron que el Sistema de control de gestión repercute positivamente en el logro de los objetivos de la empresa, es por ello que, es necesaria la aplicación de un Sistema de Control Interno al departamento de crédito y cobranzas y a toda la empresa en general con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en los procesos.

Entre las conclusiones a tomar en cuenta en esta investigación se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación rho de Spearman = $0,781$ entre la variable Control Interno y Gestión de Cobranza indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

La recomendación para investigaciones futuras podría incluir: Que se fomente la implementación del Control Interno en las Entidades del estado no como una obligación si no como una herramienta útil para brindar un servicio eficiente y eficaz a los ciudadanos, mejorando los procesos realizados día a día de manera preventiva y continua para evitar la detección de hechos irregulares posteriores colaborando con la mejora del control posterior realizada por la Contraloría General de la República y el trabajo de los Órganos de Control Institucional.

Referencias

- Claros, C. y León, O. (2012), *“El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación”*, Perú: Pacífico Editores S.A.C.
- Contraloría General de la República (2014), *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Granada, E., (2011). *Manual de Control Interno Sectores Público, privado y solidario Un modelo simplificado*. (3ra. ed.). Colombia: Nueva Legislación.
- Mori, T, Wittlinger, B.; y Carranza, L (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranzas*. Publicado [2008]. Recuperado el 01 de marzo de 2017 desde <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Vega, J. (2016), *El Control Interno y la gestión de Cobranzas en la Dirección de Investigación Inmobiliaria de la Oficina de Normalización previsional 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.