

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2021**

PRESENTADA POR:

DIANA SELENY ZIRENA AJAJAHUI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#).

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2021**

PRESENTADA POR:

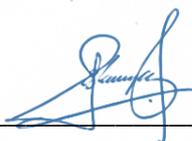
DIANA SELENY ZIRENA AJAJAHUI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE


: _____
M.Sc. JHONNY EDGAR CHATA CHICANE

PRIMER MIEMBRO


: _____
M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Mtro. FEDERICO MAMANI CHAVEZ

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR

Área: Ciencias sociales

Disciplina: Administración pública

Especialidad: Gestión pública (Sistemas administrativos)

Puno, 24 de junio del 2022.

DEDICATORIA

A mis queridos padres por su gran apoyo que me brindaron a lo largo de la construcción de mi perfil personal y profesional y ser profesional de éxito con mucho sueño empresarial.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Carlos - Puno, por la oportunidad que brinda a quienes buscan superarse académicamente. Y gracias a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas y sus docentes en la orientación en el presente estudio.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. ANTECEDENTES	17
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES	20
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	21

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. MARCO TEÓRICO	22
2.1.1. CONTROL INTERNO	22
2.1.1.1. AMBIENTE DE CONTROL	23
2.1.1.2. ACTIVIDAD DE CONTROL	24
2.1.1.3. EVALUACIÓN DE RIESGOS	24
2.1.1.4. TEORÍA CONTROL INTERNO	25
2.1.2. GESTIÓN DE COBRANZA	25
2.1.2.1. ACTIVIDAD DE DETERMINACIÓN DE DEUDA	26
2.1.2.2. ACTIVIDAD DE SEGMENTACIÓN	26
2.1.2.3. ACTIVIDAD DE GESTIÓN	27
2.1.2.4. ACTIVIDAD DE EMISIÓN Y NOTIFICACIONES	28
2.1.2.5. ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	28
2.1.2.6. TEORÍA	29
2.2. MARCO CONCEPTUAL	30
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	31
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32

CAPÍTULO III**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. ZONA DE ESTUDIO	33
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	33
3.2.1. POBLACIÓN	33
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	34
3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	34
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	34
3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	35
3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.5. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.6. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.7. VALIDEZ	37
3.3.8. CONFIABILIDAD	37
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	37
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	41

CAPÍTULO IV**EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1. RESULTADOS	42
4.2. DISCUSIÓN	52

CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Confiabilidad	37
Tabla 2 Operacionalización de variables	39
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable “Control interno” y sus dimensiones	42
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable “Gestión de cobranza” y sus dimensiones	44
Tabla 5 Variable Control interno y Variable Gestión de cobranza	46
Tabla 6 Correlación Variable Control interno y Variable Gestión de cobranza	47
Tabla 7 Dimensión Ambiente de control y Variable Gestión de cobranza	47
Tabla 8 Correlación Dimensión Ambiente de control y Variable Gestión de cobranza	48
Tabla 9 Dimensión Actividad de control y Variable Gestión de cobranza	49
Tabla 10 Correlación Dimensión Actividad de control y Variable Gestión de cobranza	50
Tabla 11 Dimensión Evaluación de riesgos y Variable Gestión de cobranza	51
Tabla 12 Correlación Dimensión Evaluación de riesgos y Variable Gestión de cobranza	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Distribución del Control interno	43
Figura 2 Distribución de la Gestión de cobranza	45

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Matriz de consistencia	63
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	64
Anexo 3 Ficha técnica de instrumento	67
Anexo 4 Base de datos de la prueba piloto	69
Anexo 5 Base de datos	70
Anexo 6 Compromiso ético para trabajos de investigación	71
Anexo 7 Consentimiento informado (para mayores de edad)	73

RESUMEN

La investigación ha buscado exponer la realidad sobre la que se desarrolla el sistema de gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, entendiendo con ello que puede ser consecuencia de un inadecuado control interno, en donde el objetivo general fue: Determinar la incidencia entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021. La metodología fue de tipo básica, con un diseño correlacional, en donde la muestra fue de 23 colaboradores de la Municipalidad analizada, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que, existió incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza, entendiendo que el valor alcanzado fue de 0.944, en donde el tipo de incidencia fue directamente proporcional y se validó la existencia de la hipótesis alternativa (H_a) al haber obtenido un valor de sigma inferior a 0.050. Así mismo, se concluyó que, existió un nivel medio de control interno en un 60.90% y un nivel medio en un 56.50% para el caso de la gestión de cobranza. Este comportamiento fue consecuencia de una actividad de endeudamiento que no ha llegado a haber sido controlada por la municipalidad, exponiendo de esta forma una carente gestión que ha requerido mejoras en cuanto al seguimiento evidenciado y las actividades de control.

Palabras clave: Control interno, gestión de cobranza, ambiente de control, actividad de control, evaluación de riesgos.

ABSTRACT

The investigation has sought to expose the reality on which the collection management system of the Provincial Municipality of Puno is developed, thereby understanding that it may be a consequence of inadequate internal control, where the general objective was: To determine the incidence between the internal control and collection management of the Provincial Municipality of Puno, 2021. The methodology was basic, with a correlational design, where the sample was 23 employees of the Municipality analyzed, collecting data through the questionnaire. The results indicated that there was a significant incidence between internal control and collection management, understanding that the value reached was 0.944, where the type of incidence was directly proportional and the existence of the alternative hypothesis (H_a) was validated by having obtained a sigma value less than 0.050. Likewise, it was concluded that there was an average level of internal control of 60.90% and an average level of 56.50% in the case of collection management. This behavior was the consequence of an indebtedness activity that has not been controlled by the municipality, thus exposing a lack of management that has required improvements in terms of evidenced monitoring and control activities.

Keywords: internal control, collection management, control environment, control activity, risk assessment.

INTRODUCCIÓN

En cuanto a la realidad sobre la que se ha desarrollado la investigación, se puede exponer que, hoy en día, la gestión municipal no solo llega a ser una consecuencia directa de la necesidad de la población por alcanzar cambios significativos en su calidad de vida, sino que ello corresponde a escoger a una gestión que cuente con la capacidad para tomar buenas decisiones que beneficien directamente a solucionar los problemas sociales sobre los que se desarrolla una sociedad. Ante ello es que el control interno llega a ser indispensable para que se pueda garantizar la efectividad y calidad de los procesos dentro de una entidad pública (Castillo, 2019).

Sin embargo, la realidad nacional ha puesto en tela de juicio la capacidad que llegan a tener las municipalidades hoy en día para poder optimizar sus procesos, en donde la gestión de la cobranza es un apartado que genera problemas en la distribución de inversiones dentro de una sociedad y que ha contado con una repercusión negativa debido a la desconfianza que la población llega a sentir acerca de la gestión y la toma de decisiones de los organismos públicos (Tena, 2019).

Ante lo señalado anteriormente, se ha planteado el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la incidencia entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021? Mientras que, los problemas específicos fueron los siguientes: P.E.1: ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión “Ambiente de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021? P.E.2: ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión “Actividad de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021? P.E.3: ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión “Evaluación de riesgos” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021?

La investigación presentó dos teorías asociadas al control interno y la gestión de cobranza, mediante las cuales se reforzó el aporte teórico de la investigación y

posibilitaron el entendimiento del comportamiento de las variables en estudio, de tal manera que se pudo mantener un indicio de la posible incidencia de ambas. Además, la investigación permitió entender la calidad sobre las que se desarrollan los procesos internos y tomar las medidas correctivas que crea pertinente frente a las deficiencias encontradas, de tal forma que estas no repercutan en la gestión económica de la institución.

La investigación presentó instrumentos de datos validados por medio de una ficha técnica, la cual puso en evidencia la calidad de las preguntas planteadas. Asimismo, esto se complementó con el establecimiento del Alfa de Cronbach, el cual pudo evidenciar la confiabilidad de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos.

La investigación presentó una justificación práctica en cuanto los resultados pudieron ser empleados por investigadores que busquen complementar el tema del presente estudio, con el fin de plantear estrategias encaminadas a compensar los efectos producidos por las deficiencias encontradas en la institución. Además, los resultados pudieron ser tomados por las autoridades correspondientes en la Municipalidad para realizar las acciones necesarias que permitan alcanzar un mejoramiento en sus funciones.

Así mismo, el porqué de la investigación se centró en la clara evidencia de generar un aporte hacia el conocimiento de la entidad pública evaluada, con la intención de reconocer las complicaciones que llega a tener el control interno y cómo es que este puede afectar a la calidad de la gestión de la cobranza, entendiendo que ello conlleva a que la población misma se vea afectada, al no poder satisfacer sus demandas o necesidades. Así mismo, el vacío del conocimiento permite que se cuente con la incorporación de posibilidades de gestión pública, en donde los sistemas administrativos podrán manejar de forma más efectiva a los recursos con los que la municipalidad en análisis cuenta.

En base a la exposición realizada anteriormente, el objetivo general de la presente indagación fue determinar la incidencia entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021. Mientras que, los capítulos que conformaron a la misma fueron los siguientes:

Capítulo I Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación: Se pudo en evidencia la caracterización de la problemática sobre la que se ha desarrollado la indagación; así como, la evidencia teórica de demás investigaciones relacionadas.

Capítulo II Marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación: Se ha evidenciado la caracterización conceptual sobre la que se han conformado las variables de estudio.

Capítulo III Metodología de la investigación: Ha tomado como referencia a la caracterización metodológica de cada una de las variables de investigación.

Capítulo IV Exposición y análisis de los resultados: Se ha evidenciado la respuesta estadística de cada uno de los objetivos planteados.

Conclusiones: Se ofrecieron respuestas breves hacia los objetivos planteados.

Recomendaciones: Se buscó recomendar a demás interesados en el incremento de conocimiento de la investigación presentada.

Bibliografía

Anexos

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la gestión municipal tiende a ser una consecuencia de la carencia de conciencia del contribuyente, en cuanto a la recaudación de los impuestos y su incidencia en la mejora de la calidad de vida. A nivel mundial, se han evidenciado diferentes estudios que han puesto en evidencia el problema municipal de la gestión de cobranzas (Castillo, 2019).

Asimismo, cabe resaltar que existe un incremento de interés por parte de las organizaciones en referencia de mantener un nivel de control interno alto para reducir la prevalencia de vulnerabilidades y se pueden tomar las medidas correctivas adecuadas para su mejoramiento. Sin embargo, no en todas las municipalidades se han implementado o no le dan la importancia que requiere este dentro de las funciones o actividades institucionales que han centrado esfuerzos para prevenir riesgos que afecten a la entidad (Suarez et al., 2020).

Por otro lado, las entidades públicas han estado relacionadas con buscar solución hacia problemas de eficiencia y transparencia. Además, las autoridades y los funcionarios no han desarrollado ni diseñado eficientemente los procesos de recaudación que ingresan a los municipios por parte de la ciudadanía (Morocho, 2018).

En el ámbito nacional, se ha visualizado el incremento de índice de evasión de tributos, lo cual además de afectar al Estado, perjudica a cada una de las municipalidades, a la gestión administrativa de estas y conlleva a un daño en sus funciones a través de las cuales benefician a la comunidad. La falta de conciencia o cultura tributaria en la sociedad, trae consigo que cada gobierno local no cuente con un presupuesto suficiente a través del cual se le pueda brindar servicios básicos de alta calidad en zonas vulnerables (Cáceres, 2020).

Asimismo, en el Perú, los principales problemas evidenciados en las municipalidades y gestión de cobranza de estos se ven asociados principalmente al reducido nivel de recaudación; así como el hecho de que la actual coyuntura y la carencia de niveles altos de cultura tributaria han generado el aumento de morosidad. Es por ello, que se evidencia la necesidad de replantear una gestión de cobranza en las municipalidades, de tal manera que se pueda promover una cultura tributaria responsable (Tena, 2019).

Por otro lado, en el Perú, la recaudación de tributos es considerada deficiente y la responsabilidad es atribuida principalmente al Estado y a cada una de las municipalidades por no implementar o contar con un adecuado control interno el cual se ocupe de supervisar los procesos de recaudación o cobranza de estas entidades, además de identificar los riesgos de estas. Hoy en día, las municipalidades deben estar comprometidas hacia el cumplimiento de objetivos conforme al Presupuesto General de la República y al Plan Estratégico Nacional, por lo cual están en un cambio progresivo, debido a la variedad de procesos que implica la gestión tributaria y el ofrecer garantías de control interno (Avelino y Velásquez, 2019).

En el contexto local, los datos extraídos por la Municipalidad de Puno han reflejado un decrecimiento anual en la recaudación de tributos, en el año 2016 se logró la recaudación de 26 851 contribuyentes, mientras que en el año 2017 se alcanzó a recaudar un total de 22 659 contribuyentes, y en el año 2018 tan solo se recaudó 16 433 contribuyentes, lo

cual muestra la falta de una cultura tributaria y pone en evidencia que se requiere de suma urgencia realizar mejoras en la gestión de cobranza (Zúñiga, 2019).

Asimismo, en el ámbito institucional se ha podido observar que la Municipalidad Provincial de Puno, afronta un reducido nivel de recaudación tributaria visualizada año tras año, por lo cual, se visualiza la urgencia de llevar una evaluación referente a la gestión de cobranza de la entidad, así como el evaluar la calidad de los procesos institucionales, con la finalidad de exponer las acciones que deben realizarse como medidas correctivas para un adecuado manejo de la recaudación de tributos. Además, dentro de las causas principales que pueden describirse, se han registrado al hecho de la falta de inversión en temas relacionados con medidas de control interno para promover la calidad del control y gestión de cobranza, en donde se requiere de la implementación de softwares que faciliten la calidad de esta misma y de forma consecuente, que se mantengan sistemas interconectados de alta incidencia. Mientras que, las consecuencias que han surgido han correspondido a que la municipalidad no ha contado con la posibilidad de incitar o convencer eficientemente hacia los usuarios finales para poder pagar sus deudas a tiempo, siendo ello falta de calidad en el servicio ofrecido por parte del grupo humano que debería de ser el responsable de este tipo de actividades.(Zúñiga, 2019).

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Castillo (2019), Ecuador, estableció como objetivo, evaluar la incidencia entre la gestión de las cobranzas y la calidad de la recaudación tributaria municipal. La metodología se caracterizó por haber sido cualitativa, cuantitativa, descriptiva y correlacional. La muestra estuvo conformada por siete colaboradores de la Municipalidad. Para la recolección de datos se empleó el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la minimización de dependencia del presupuesto municipal conllevó a llevar a cabo acciones como la

identificación de contribuyentes morosos, elaborar un plan de recuperación de la cartera vencida y plantear un cronograma de notificación para fortalecer la gestión de cobranza. Se concluyó que la recaudación de tributos se asoció a la gestión de cobranzas en un aproximado del 94% conforme al coeficiente Pearson.

Rocha (2019), Costa Rica, se planteó como objetivo estudiar los procedimientos de control interno de la Municipalidad de San Carlos. La metodología se caracterizó por haber sido de enfoque cualitativo, diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por los procedimientos llevados a cabo para el control interno. Para la recolección de datos se emplearon las técnicas entrevistas y análisis documental. Los resultados señalaron la necesidad de un manual de procedimientos sobre el control interno, además se identificaron las deficiencias de este. Se concluyó que mediante la investigación se contribuyó en la actualización de un total de 18 procedimientos.

Suárez et al. (2020), México, se plantearon como objetivo estudiar la gestión tributaria para establecer el modelo de gestión efectiva en la municipalidad. La metodología se caracterizó por haber sido no experimental, descriptiva y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 118 contribuyentes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que la recaudación, así como la cultura tributaria se encontraban por debajo del 50%, teniendo como causas principales la escasez de estrategias en la gestión de cobranzas. Se concluyó que en la municipalidad no se contaba con un plan de cultura tributaria y tampoco canales adecuados para la realización de pagos de tributos.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Cáceres (2020), Lima, se planteó como objetivo analizar en qué nivel influye el control interno en la gestión de cobranza de los impuestos. La metodología se caracterizó por haber sido no experimental, de tipo explicativo y transversal. La muestra estuvo conformada por 74 colaboradores de la municipalidad, recolectando los datos por medio

del cuestionario. Los resultados determinaron que el control tuvo una influencia significativa sobre la gestión de cobranza, la morosidad y la gestión de impuesto. Se concluyó que con un p valor 0.000, el control interno alcanzó incidencia directa, en cuanto a los riesgos relacionados con la cobranza.

Avelino y Velásquez (2019), Cajamarca, se plantearon como objetivo establecer la incidencia entre la recaudación de impuestos y el sistema de control interno de una municipalidad. La metodología se caracterizó por haber sido descriptiva, con muestra de doce colaboradores de la institución y recolectando datos por medio del cuestionario. Los resultados mostraron que con el valor del Alfa de Cronbach de 7.14, se demostró la incidencia de las variables, asimismo, el 53.9% consideró que existía un aumento de las recaudaciones, el 7.7% afirmó que no existían un órgano institucional que ayudará con el control de las recaudaciones y el 46.2% manifestó su desacuerdo sobre la existencia de reportes sobre las recaudaciones. Se concluyó que el área responsable de la recaudación de los impuestos no llevaba un control interno que sea definido, por lo cual perjudicaba el manejo y el control de todas las actividades operativas, además, no se cuenta con un control interno con procedimientos asociados a la recaudación y no se llevaban las supervisiones necesarias.

Tena (2019), Huacho, se planteó como objetivo analizar si el sistema de control interno contribuye en la recaudación de tributos en la municipalidad. La metodología se caracterizó por haber sido descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo, explicativa y analítica. La muestra estuvo conformada por 84 colaboradores de la municipalidad, recolectando datos por medio del cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 56.52% consideraron que si se cumplía la recaudación tributaria y el 69.57% mostró su aceptación respecto al sistema de control interno. Se concluyó que, el establecer un sistema de control interno tiende a ser consecuencia de una mayor calidad de recaudación.

Hernández (2020), Lima, se planteó como objetivo analizar la influencia del sistema de control interno con la gestión tributaria de la municipalidad. La metodología fue de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por un total de 132 colaboradores de la municipalidad. Para la recolección de datos se emplearon las técnicas entrevista y encuesta. Los resultados demostraron que el 90% consideró que el sistema de control interno influye considerablemente en la gestión tributaria, además consideraron que sus componentes del control interno son esenciales en la gestión tributaria. Asimismo, el 75.76% consideró que la evaluación del control interno tenía impacto sobre la gestión de impuestos. Se concluyó que con el 90% de significancia, si existió una incidencia del control interno con la gestión tributaria, además, los objetivos y componentes del sistema de control interno influyen sobre la gestión tributaria.

Rojas (2019), Huancayo, planteó como objetivo general, el determinar la incidencia entre el control interno sobre la calidad de servicio en una Municipalidad de la localidad de Huancayo. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño correlacional, en donde se contó con una muestra que estuvo conformada por un total de 33 colaboradores, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados evidenciaron la existencia de incidencia significativa, con una representación de 0.647 entre las variables de estudio, en donde el comportamiento que se mantuvo fue directamente proporcional. Mientras que, se concluyó que el nivel de representación del control interno fue bajo con un valor de 15.04%.

1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES

Huarcusi (2020), Puno, se planteó como objetivo analizar la influencia entre la gestión tributaria con la recaudación de impuestos en la municipalidad. La metodología se caracterizó por haber sido no experimental, de tipo descriptiva, correlacional y cuantitativa. La muestra se conformó por 50 colaboradores de la municipalidad, recolectando datos por medio de la encuesta. Los resultados mostraron que el 30% manifestó que, si se realizan planificaciones de los procesos de recaudación, el 60%

consideró que, si se asignaban los recursos necesarios para la planificación, el 58% consideró que si se cumplieron los objetivos de dicha planificación. Se concluyó que, si existió una incidencia significativa de la gestión tributaria y la recaudación de impuestos, debido a que se obtuvo una correlación de Rho Spearman =0.660.

Zúñiga (2019), Puno, estableció como objetivo, el evaluar cómo es que la recaudación de impuestos ha podido incidir sobre la gestión tributaria. La metodología fue de diseño correlacional, con una muestra de 379 y contando con la técnica de la encuesta. Los resultados muestran una incidencia entre variables de 0.557, indicando la correlación positiva entre ambas. Mientras que, se llegó a concluir que el nivel de recaudación de impuestos no fue adecuado, evidenciando un nivel de representación del 48.45%.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E.1: Identificar la incidencia entre la dimensión “Ambiente de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

O.E.2: Identificar la incidencia entre la dimensión “Actividad de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

O.E.3: Identificar la incidencia entre la dimensión “Evaluación de riesgos” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CONTROL INTERNO

El control interno es conceptualizado como un plan organizacional que abarca una serie de procedimientos que tienen como fin el salvaguardar los activos, de tal manera que se logre mostrar información que sea confiable y contable. Además, mediante los controles internos es posible alcanzar eficiencia operativa, estimulando la veracidad de las políticas que han sido anteriormente establecidas por la organización (Domnisoru et al., 2017).

Asimismo, el control interno es un proceso que se lleva a cabo en toda empresa e intervienen aquellos funcionarios que hacen uso de un diseño estratégico que les posibilita enfrentar diversos riesgos, brindando seguridad para el alcance de los objetivos y misión de la organización. Por otro lado, también son definidos como aquellos métodos contables adoptados por la institución con el objetivo de mantenerse informados de la situación de la misma, asegurando la eficiencia de las operaciones y diagnosticando si la empresa está logrando los objetivos (Lai et al., 2017).

Mediante la implementación de este tipo de controles, llega a poder alcanzarse el cumplimiento de metas, lograr una eficiencia operativa y promover la confiabilidad tanto de las políticas que han sido determinadas por la administración como de la información

financiera de la compañía, además este permite la utilización económica y eficiente de los recursos (Abu et al., 2017).

El área de cobranzas es entendida como un área indispensable para mantener el control de alta calidad y las garantías de la recaudación de impuestos establecidos por ley. Para determinar la efectividad del área de cobranza es esencial que se establezca un proceso que asegure que se está cumpliendo con los procedimientos y políticas adoptadas por la administración, con el fin de que las actividades estén de acuerdo a sus metas, abarcando la adherencia de políticas y elementos técnicos normativos de la empresa (Umar y Dikko, 2018).

2.1.1.1. AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control es conceptualizado como la base de un correcto funcionamiento de la empresa, debido a que este tiene influencia en la concientización que llegan a tener los colaboradores de esta en el control de sus labores o funciones. Además, este componente del control interno contribuye tanto en la organización como estructuración, ya que diseña la estructura de la empresa, mediante la cual la administración se encarga de la asignación de responsabilidades (Bubilek, 2017).

Además, cuando se evalúa el ambiente de control, se puede exponer que este requiere de conocer el comportamiento de la organización con la intención de determinar políticas que permitan mantener incidencia sobre la toma de decisiones institucionales (Lai et al., 2017).

Por otro lado, el ambiente de control hace referencia al conjunto de procesos, normas y también estructuras, por medio de las cuales se realiza el control interno en la organización. Es por ello que, sin la existencia de un ambiente de control, resultará ineficaz el establecimiento de los otros componentes que forman parte del control interno (Sena, 2020).

2.1.1.2. ACTIVIDAD DE CONTROL

Las actividades de control están vinculadas a aquellos procedimientos y políticas que determinan la dirección a las metas u objetivos de la organización. Estas hacen visibles tanto los lineamientos como las políticas que han sido establecidas en la empresa, las mismas que intentan abordar diferentes ámbitos organizacionales (Abu et al., 2017).

Además, dentro de las actividades de control es esencial determinar las reglas y los lineamientos que van a intervenir en los diferentes procesos informativos contables y en el proceso operativo de la empresa.

Asimismo, las actividades de control abarcan procedimientos como el control, revisión, acción administrativa, función directiva, los indicadores de desempeño y los procesos de información (Domnisoru et al., 2017).

Por otro lado, la actividad de control es definida como las acciones establecidas mediante políticas o procedimientos, que han sido determinadas por las personas responsables del área administrativa de la empresa, con el fin de lograr las metas de la institución y que este control responda a los riesgos asociados, incluyendo los sistemas de información (Bubilek, 2017).

2.1.1.3. EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de riesgos es otro de los componentes del control interno, donde aparece la identificación y la evaluación o estudio de aquellos riesgos que se hallan en la empresa. Por este motivo, es que se tiende a requerir de analizar las repercusiones negativas que se pueden alcanzar en cuanto al logro de objetivos organizacionales (Sena, 2020).

Asimismo, la evaluación de riesgo se refiere a aquellos procedimientos fundamentales utilizados para reconocer determinados riesgos asociados a los cambios de la empresa.

También es definido como un requisito fundamental para el reconocimiento de los riesgos que interfieren en el logro de metas de cada nivel de la empresa (Bubilek, 2017).

Por otro lado, mediante esta misma, es posible analizar las probabilidades de consecuencias de un evento o daño que son resultado de una exposición de riesgos. También es el proceso que posibilita la evaluación de la efectividad del sistema de contabilidad, así como del control interno con el fin de prevenir y corregir los errores (Lai et al., 2017).

2.1.1.4. TEORÍA CONTROL INTERNO

La teoría de Control Interno expuesta por Holmes en el año 1987 hace mención que el control interno es la función del área gerencial de la organización, que tienen como fin el alcance de metas, así como el salvaguardar los bienes de la entidad, de tal manera que otorga seguridad de que no se generarán obligación sin una previa autorización. Además, se puede señalar que el control interno centra esfuerzos por alcanzar un procedimiento de mayor nivel de confianza y que conlleve a mantener una adecuada toma de decisiones (Sena, 2020).

2.1.2. GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza es conceptualizada como aquellas políticas de cobro o aquellos procedimientos de los cuales hace uso la institución para cobrar las cuentas. La efectividad de estas políticas está reflejada en la cantidad de cuentas incobrables de la entidad, y es evaluado mediante la estimación del nivel de cuentas incobrables (Chavan y Pattanshetti, 2018).

Asimismo, existen dos tipos de cobranza, la cobranza ordinaria abarca las actividades que están orientadas a establecer la obligación tributaria, las acciones previas a la emisión de Resolución de Ejecución Coactiva. Mientras la cobranza coactiva engloba las actividades de establecimiento de la deuda hasta el proceso de cobro a los usuarios morosos (Gutierrez, 2020).

La función de la Gestión de Cobranza es realizar de forma eficaz y eficiente el proceso de cobranza tanto de las obligaciones tributarias como las no tributarias. Además, las actividades tienden a buscar la minimización de la mora por parte del contribuyente en cuanto a un servicio o producto ofrecido (Chavan y Pattanshetti, 2018).

2.1.2.1. ACTIVIDAD DE DETERMINACIÓN DE DEUDA

La determinación de obligaciones tributarias necesita de rigurosidad en la implementación de la norma tributaria, por ello sus actividades abarcan el cálculo de la obligación tributarias, la cual se origina por medio de la identificación de hechos gravados que generan el nacimiento de los tributos, además, en esta actividad se establece el tributo de acuerdo a la norma legal para este fin, y se sincera la información de las deudas del contribuyente (Gonzales, 2018).

Mediante la ordenanza de los arbitrios permite el cálculo de la obligación de los contribuyentes, y por medio de la actividad mencionada anteriormente es posible verificar la ordenanza municipal para la estimación del impuesto. Asimismo, la ordenanza municipal hace referencia a las acciones normativas del Concejo Municipal sobre temas que son de interés general para la comunidad, y la aplicación y cumplimiento de dichas normas tienen carácter obligatorio a partir de su publicación (Rojas y Barbarán, 2021).

Por otro lado, la actividad de sinceramiento de las deudas tributarias hace referencia al proceso de dar baja a las deudas que son incobrables, a la ejecución de proyecciones de la determinación. Asimismo, el sinceramiento de deudas tributarias, posibilita el quedarse con aquellas deudas que resultan más efectivas de llevarse a cabo (Quispe et al., 2021).

2.1.2.2. ACTIVIDAD DE SEGMENTACIÓN

La gestión de cobranza de impuestos tiende a presentar mayor eficacia cuando las actividades de esta están encaminadas en función de los tipos de deudas existentes, así como al tipo de contribuyentes. Además, las acciones realizadas para la cobranza se deben estructurar en base a la cantidad de deudas que se cobrarán y las características

que presenten los contribuyentes, sin llegar a alterar la obligación del mismo respecto a sus deudas (Gonzales, 2018).

Por otro lado, esta actividad posibilita la segmentación de la cartera de los clientes, de manera que se clasifiquen en base a los tipos de contribuyentes y los tipos de deudas de estos mismos, asignando personal que se encuentre a cargo de ellos. Esta actividad separa e identifica a todos los contribuyentes basándose en criterios como tipo de persona que puede ser jurídica o natural, o en base al domicilio (Gil, 2019).

Asimismo, la actividad de segmentación contribuye a una proyección de recaudación que se espera de cada cartera. Además, estima el monto que se recaudará en base a la clasificación que se haya realizado. También la ejecución de un seguimiento, pondrá en evidencia el proceso de segmentación, por ello esta actividad se encargará de verificar la eficiencia que tiene la segmentación realizada (Chavan y Pattanshetti, 2018).

2.1.2.3. ACTIVIDAD DE GESTIÓN

La actividad de gestión engloba las actividades asociadas al contacto directo con cada contribuyente. Esta actividad varía en base a su ubicación en las etapas de cobranza preventiva, que es antes del vencimiento del plazo establecido, o en la etapa pre coactiva, que es cuando ya ha vencido el plazo, previo a la emisión del valor (Gonzales, 2018).

La actividad de gestión abarca actividades como la comunicación directa vía telefónica con el contribuyente o una visita al mismo, con el fin de orientarlo, informarlo y recordarle sus obligaciones, por lo que se emplea la técnica de persuasión para inducirlos hacia un pago voluntario. El recordar su obligación al cliente permite ponerlo en alerta para que este efectúe el pago de los tributos (Chavan y Pattanshetti, 2018).

Asimismo, el brindarles educación a los contribuyentes sobre materia tributaria, posibilita un incremento de la cultura tributaria en la comunidad. Esta actividad permite el desarrollo de diversos programas que conlleven al pago de tributos, aumentando la

cultura de pago. La educación de las obligaciones tributarias debe generar un impacto positivo en la comunidad, debido a que la educación tanto tributaria como financiera es deficiente, es por ello que se deben realizar actividades que resulte ser eficaz (Rojas y Barbarán, 2021).

2.1.2.4. ACTIVIDAD DE EMISIÓN Y NOTIFICACIONES

La actividad de emisión y notificaciones tiene gran importancia en el proceso de cobranza, ya que a través de esta se puede visualizar de manera minuciosa todas las normas, de tal manera que la notificación tenga efecto legal que posibilite un avance en el proceso de cobranza y de cobranza coactiva (Gonzales, 2018).

Por medio de esta actividad es posible elaborar, imprimir documentos y verificar que los formatos se encuentren preparados conforme a la normatividad y contengan la información respectiva y que sean preparados para la posterior notificación. Mientras la determinación de cronogramas de emisión de valores hace referencia a las fechas en las que debe ejecutarse la difusión de forma directa a los contribuyentes (Chavan y Pattanshetti, 2018).

Por otro lado, la organización de entrega de notificaciones tiene como fin la supervisión de las actividades, verificando que se desarrollen de manera eficiente y en el tiempo establecido. Además, la realización de control de cantidad y calidad de notificaciones permiten verificar y también archivar los cargos, así como el planteamiento de alternativas de notificación para aquellos contribuyentes no habidos. Por último, el ingreso de documentos notificados a la base de datos, posibilita contar con información actualizada para las tomas de decisiones (Gutierrez, 2020).

2.1.2.5. ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO

La actividad de seguimiento está enfocada en la realización de monitoreos sobre el desempeño de los procesos de cobranza, de manera que se puedan alertar los logros,

así como los retrasos que estén interfiriendo en el alcance de los objetivos. Además, esta actividad informa la efectividad de ciertas acciones (Torres, 2021).

Asimismo, la actividad de seguimiento engloba actividades como el generar y el analizar o estudiar los reportes sobre el avance, también la identificación de aciertos y errores sobre las estrategias, así como el planteamiento de ajustes en las estrategias. Estas actividades sirven como una retroalimentación en la gestión de cobranza (Gutierrez, 2020).

Además, mediante esta actividad, se pueden realizar proyecciones de metas de recaudación, por medio de la reformulación de metas en base a lo recaudado. También es posible plantear mecanismos innovadores que favorezcan la gestión y segmentación. Después de que se concluye el ciclo de gestión de cobranza, es fundamental llevar a cabo un análisis y plantear estrategias que fortifiquen el trabajo realizado (Quispe et al., 2021).

2.1.2.6. TEORÍA

La ley de Tributación Municipal menciona que las municipalidades como ente gubernamental requieren de recursos que les posibilite el cumplimiento de sus metas encaminadas a satisfacer las necesidades de la sociedad, por lo cual la ley les otorga a estas instituciones la obtención de diversos fondos, esta norma es llamada Texto Único Ordenado, la cual está expuesta en la Ley de Tributación Municipal desde el 11 de noviembre del año 2004. Asimismo, esta ley hace mención de los impuestos, las contribuciones y también las tasas que son administradas por la institución, que una vez que sean recolectadas, pueden ser ejecutadas como un gasto en el ejercicio fiscal que corresponde (Gonzales, 2018).

La Contraloría General de la República, mediante Directiva N°006-2019-CG/INTEG de fecha 17 de mayo de 2019 ha implementado del sistema de control interno en las entidades públicas, con la finalidad de lograr que las entidades del Estado implementen el

Sistema de Control Interno como una herramienta de gestión permanente, que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueve una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. Asimismo, mediante esta actividad, se puede regular el procedimiento para implementar el Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, estableciendo plazos y funciones. Establecer disposiciones para el seguimiento y evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno.

(INTEG.pdf.pdf, s. f.)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Actividad de control: Representa a las actividades de evaluación de las actividades que se desarrollan dentro del ámbito institucional (Abu et al., 2017).

Actividad de determinación de deuda: Está relacionado con las obligaciones tributarias que requieren de mantener la rigurosidad en la implementación de normativa tributaria (Gonzales, 2018).

Actividad de emisión y notificaciones: Corresponde a ser la forma en la que se mantiene contacto con el usuario (Gonzales, 2018).

Actividad de gestión: Representa a la evaluación de actividades asociadas con la dirección y gestión del contribuyente (Gonzales, 2018).

Actividad de segmentación: Es la gestión de cobranza en base a determinados baremos de clasificación (Gonzales, 2018).

Actividad de seguimiento: Representa al resguardo o seguimiento que se hace a los usuarios (Torres, 2021).

Ambiente de control: Es comprendido como la base que corresponde hacia el correcto funcionamiento de una entidad (Bubilek, 2017).

Componentes del control interno: Son el conjunto de elementos que se requieren para mantener el control acerca de la efectividad de acciones en un área de estudio (Lai et al., 2017).

Control interno: El control interno es definido como aquel conjunto de acciones que permiten evaluar el rendimiento o la efectividad de acciones de una determinada área (Domnisoru et al., 2017).

Control: Es la acción que amerita tomar las decisiones sobre un determinado individuo o elemento (Umar y Dikko, 2018).

Evaluación de riesgos: Corresponde a la identificación y el análisis de las repercusiones negativas de los hechos (Sena, 2020).

Gestión de cobranza: Corresponde a ser el conjunto de acciones que permiten realizar la recaudación de los arbitrios de una municipalidad (Abu et al., 2017).

Liderazgo: Es la acción de liderar a un determinado grupo para mantener un nivel de rendimiento alto (Bubilek, 2017).

Municipalidad: Es aquella entidad que se encarga de representar a una determinada sociedad desde el ámbito político (Lai et al., 2017).

Políticas de control interno: Son el conjunto de políticas o predisposiciones que buscan mantener la calidad en una gestión (Sena, 2020).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H.E.1: Existe incidencia significativa entre la dimensión “Ambiente de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

H.E.2: Existe incidencia significativa entre la dimensión “Actividad de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

H.E.3: Existe incidencia significativa entre la dimensión “Evaluación de riesgos” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Puno, en donde se esperó determinar la incidencia o relación que existió entre las variables de estudio, tales como: el control interno y la gestión de cobranza, entendiendo con ello que se esperó contar no solo con el empleo de la estadística descriptiva e inferencial, sino que con ello se pudo establecer el comportamiento de las variables de forma independiente y conjunta, sirviendo dicha información para futuros investigadores, en cuanto al planteamiento de diferentes propuestas de compensación.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población quedó representada por un total de 23 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno, relacionados directamente con el área de control interno y gestión de cobranza. Hernández et al. (2018) lo define como aquel conjunto de elementos que encuentran representación directa sobre el objeto de estudio, con la intención de obtener información acerca de este mismo.

3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra quedó representada por un total de 23 colaboradores de la Municipalidad analizada (Dato ofrecido por la Municipalidad – Área de recursos humanos de forma verbal), en consecuencia de contar con un tipo de muestra no probabilística, la cual es definida por Hernández et al. (2018) como aquella que no requiere de la aplicación de una determinada fórmula estadística, debido a que el tamaño poblacional fue inferior a los cien representantes.

3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Cabe destacar que se contó con un muestreo no probabilístico de tipo intencional o bien entendido como el muestreo por conveniencia, en donde el investigador consideró a la totalidad de la población como parte del tamaño muestral. Hernández et al. (2018) define al muestreo como aquel procedimiento que intenta limitar a la población de estudio, en base a un determinado conjunto de criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Colaboradores que formen parte de la Municipalidad Provincial de Puno

Colaboradores con más de 6 meses de experiencia

Criterios de exclusión

Colaboradores que deseen formar parte de la investigación

Colaboradores que desconocen acerca de control interno o gestión de cobranza

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue el básico, a consecuencia de que se contó con la determinación de un nuevo conocimiento acerca de cada una de las variables de estudio, buscando que la dicha información pueda ser empleada por demás interesados haia la

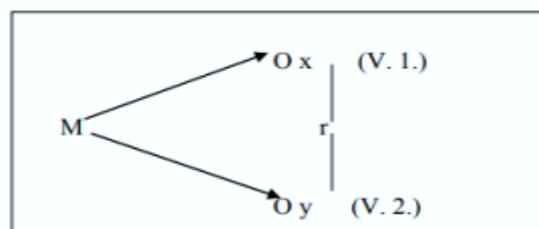
compensación de un determinado tema de estudio. Hernández et al. (2018) lo define como aquella indagación que busca completar un vacío de conocimiento acerca de un tema determinado.

3.3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Así mismo, se contó con un enfoque cuantitativo, a consecuencia de que se hizo uso de la estadística descriptiva para la caracterización de las variables de estudio de forma independiente y en posterior se expuso la estadística inferencial para poder establecer la incidencia entre las variables que conformarán a la indagación. Hernández et al. (2018) lo define como aquel tipo de investigación que expone la totalidad de la información recolectada en base a valores numéricos o medibles.

3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Mientras que, se contó con un diseño correlacional, no experimental y transversal, en donde se consideró como correlacional debido a que se buscó determinar la interacción entre las variables de estudio. Además, se consideró como no experimental debido a que cada una de las variables no se manipuló de ninguna forma, sino que la información correspondió hacia una evaluación integral de la realidad sobre la que se desarrollan. Así mismo, se consideró como transversal, debido a que el instrumento de recolección de datos se aplicó en una sola oportunidad, evitando considerar al tiempo como una variable de estudio (Hernandez et al., 2018).



Donde:

M = La muestra de investigación

O x = Variable 1

O y =Variable 2

r = Incidencia entre variable

3.3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el método de la investigación, se contó con el método hipotético deductivo, en donde se expuso el primero de los mencionados debido a que se evidenciaron supuestos que han permitido entender la realización o comportamiento de un determinado hecho. Mientras que, se buscó el empleo del método deductivo debido a que se propusieron hipótesis específicas con la intención de reducir la complejidad de la investigación. Hernández et al. (2018) señalaron que este método de investigación se ha basado en el planteamiento de suposiciones que hayan buscado entender un hecho, basándose en consideraciones de menor complejidad.

3.3.5. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Se contó con el empleo de la técnica de la encuesta, la cual es definida por Hernández et al. (2018) como aquel conjunto de preguntas que se basa en un determinado objeto de estudio, con la intención de analizar la realidad sobre la que se desarrolla una determinada variable.

3.3.6. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Se contó con el empleo del cuestionario, el cual se encontró representado por un total de 15 preguntas para la variable "Control interno" y un total de 25 preguntas para la variable "Gestión de cobranza", incurriendo en el empleo de la escala ordinal tipo Likert para el análisis e interpretación de datos. Hernández et al. (2018) lo define como aquel instrumento que se basa en preguntas que permitan poner en evidencia a un determinado hecho, buscando de esta forma la perspectiva de un determinado objeto de estudio.

3.3.7. VALIDEZ

En cuanto a la validez del instrumento de recolección de datos, se contó con el empleo de la ficha técnica de instrumento (Anexo 3), con lo cual se ha podido establecer la alta calidad de las preguntas planteadas, con la finalidad de aumentar la validez del proceso de recolección de datos. Hernández et al. (2018) señala que la validez llega a representar una serie de procedimientos que permiten que el investigador pueda llegar a generar una mayor calidad de los cuestionamientos con los que espera recolectar los datos.

3.3.8. CONFIABILIDAD

En cuanto a la confiabilidad, Hernández et al. (2018) señala que esta se basa en el proceso estadístico inferencial sobre la cual se puede llegar a demostrar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Tabla 1

Confiabilidad

Variable	Valoración	Estado
Control interno	0.793	Confiable
Gestión de cobranza	0.941	Confiable
Ambas variables	0.954	Confiable

Fuente: Elaboración propia

Se ha determinado la aplicación de una prueba piloto hacía un total de 10 personas, en donde se ha llegado a demostrar que el valor de este indicador estadístico fue superior a 0.70, evidenciando con ello la alta confiabilidad de cada uno de los instrumentos de recolección de datos, analizando a las variables de forma individual y colectiva.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente: Control interno

Definición conceptual: El control interno es definido como aquel conjunto de procedimientos o mediciones que realiza una entidad acerca de una determinada área, para garantizar la calidad de acciones que esta realiza (Sevilla & Gamarra, 2018).

Definición operacional: La variable de estudio ha buscado analizar los procesos de control interno, recolectando los datos por medio del cuestionario.

Variable dependiente: Gestión de cobranza

Definición conceptual: La gestión de cobranza es definida como aquella función que tiene la municipalidad de recaudar las obligaciones tributarias de los diferentes pobladores sobre la que tiene jurisdicción (Gonzales, 2018).

Definición operacional: La gestión de cobranzas se ha centrado en la evaluación de las diferentes actividades que se realizan para alcanzar la cobranza, entendiendo que ello corresponde a la determinación de deuda, segmentación, gestión, emisión y seguimiento del deudor, recolectando los datos por medio del cuestionario.

La gestión de cobranza es definida como aquella función que tiene la municipalidad de	Actividad de determinación de deuda	Obligación tributaria Ordenanzas	Nivel bajo
	Actividad de segmentación	Recaudación	1 – 41
	n	proyectada	Nivel
Gestión de recaudar las obligaciones tributarias de los diferentes pobladores sobre la que tiene jurisdicción (Gonzales, 2018).	Actividad de gestión	Comunicación Educación tributaria	Ordinal medio
	Actividad de emisión y notificaciones	Seguimiento Base de datos	42 – 83 Nivel alto
	Actividad de seguimiento	Metas Propuesta de mejora	84 - 125

Fuente: Elaboración propia

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

En la presente investigación se contó con el empleo de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, en donde la primera de estas sirvió para mantener la caracterización de las variables de estudio, evidenciando con ello la exposición de información por medio de tablas de contingencia y gráficos de barras. Mientras que, se contó con el empleo de la estadística inferencial con la finalidad de terminar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer la incidencia entre variables; así como, la complementariedad de ello por medio del alfa de Cronbach, con el cual se evidenció la fiabilidad de la base de datos con la que se contó. Cabe destacar que toda la información se procesó por medio del software SPSS V 26.00.

Estadística descriptiva: Ha permitido que se pueda evidenciar la caracterización de cada una de las variables de estudio, exponiendo los datos por medio de tablas de frecuencias y gráficos de barras.

Estadística inferencial: Se ha podido establecer que la contrastación de hipótesis se ha basado en el diseño de tipo correlacional, no experimental y transversal, incurriendo en demostrar lo siguiente:

Si $p < 0.050$, se ha podido demostrar la existencia de la hipótesis alternativa (H_a)

Si $p \geq 0.050$, se ha podido demostrar la existencia de la hipótesis nula (H_0)

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable “Control interno” y sus dimensiones

Distribución	Control interno		Ambiente de control		Actividad de control		Evaluación de riesgos	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	6	26,1	2	8,7	2	8,7	5	21,7
Nivel medio	14	60,9	17	73,9	14	60,9	11	47,8
Nivel alto	3	13,0	4	17,4	7	30,4	7	30,4
Total	23	100,0	23	100,0	23	100,0	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al control interno de la Municipalidad Provincial de Puno, se observó que esta variable mostró nivel medio equivalente al 60.90%, debido a que, los funcionarios no cuentan un adecuado plan organizacional, el cual incluya todos los procedimientos que protejan los activos de la institución, en cuanto al ambiente de control, reflejó un mismo nivel del 73.9%, ya que, no hay un correcto funcionamiento de la entidad por parte

de las diferentes áreas internas como de los mismos servidores públicos. Además, en lo que respecta a la actividad de control, mostró un nivel medio equivalente al 60.9% y alto del 30.4%, debido a que, los procedimientos y políticas no están correctamente direccionadas hacia las metas y objetivos organizacionales, la evaluación de riesgos arrojó un mismo nivel medio del 47.80% y alto del 30.4%, ya que, se encontró que los servidores no realizan una adecuada evaluación de los procedimientos ejecutados los cuales están asociados a los objetivos de la institución.

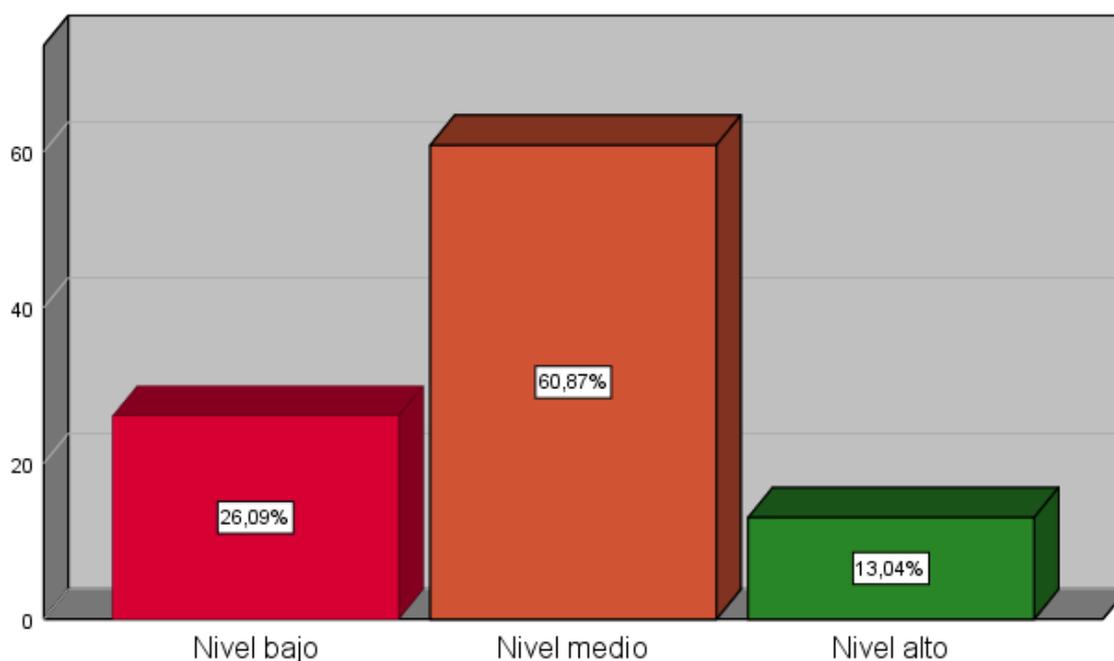


Figura 1

Distribución del Control interno

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observó que, el control interno que presentó la municipalidad de Puno mostró un nivel medio equivalente al 60.87% y un nivel alto del 13.04%. Estos resultados son consecuencia directa del desempeño y desarrollo que realizan todos los funcionarios durante el cumplimiento de las diferentes gestiones administrativas, además de las diversas actividades de control y la evaluación de los procedimientos los cuales son ejecutados por los encargados de las áreas internas que conforman una municipalidad.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable “Gestión de cobranza” y sus dimensiones

Distribución	Gestión de cobranza		Actividad de determinación de deuda		Actividad de segmentación		Actividad de gestión		Actividad de emisión y notificaciones		Actividad de seguimiento	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	7	30,4	6	26,1	4	17,4	5	21,7	6	26,1	7	30,4
Nivel medio	1	56,5	15	65,2	16	69,6	1	47,8	14	60,9	4	17,4
Nivel alto	3	13,0	2	8,7	3	13,0	7	30,4	3	13,0	1	52,2
Total	23	100,0	23	100,0	23	100,0	23	100,0	23	100,0	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados mostraron que la gestión de cobranza que desempeñó la Municipalidad Provincial de Puno presentó un nivel medio del 56.50% y un nivel alto equivalente al 13.00%, debido a que los funcionarios no cumplen de manera eficiente con los procedimientos de cobranza, además, en cuanto a la actividad de determinación de deuda, arrojó un nivel medio del 65.20%, ya que, las funciones desarrolladas por las partes responsables no cumplen las normativas tributarias correspondientes, en lo que refiere a la Actividad de segmentación, esta presentó un mismo nivel del 69.60%, ya que, los servidores no tienen la información organizada de todo los contribuyentes y los tipos de deudas que presentan periódicamente. Asimismo, en lo que respecta a la Actividad de gestión, reflejó un nivel medio del 47.80% y un nivel alto del 30.40%, y la actividad de emisión y notificación,

mostró un nivel medio del 60.90%, debido a que, los funcionarios del municipio no realizan la entrega de notificaciones conforme a cada contribuyente, demás no se cumplen con las fechas establecidas, y por último, en cuanto a la actividad de seguimiento, mostró un nivel bajo 30.40%, debido a que los responsables no realizan un monitoreo eficiente y actualizado de las gestiones de cobranza, además no cumplen responsablemente con los mecanismos y planeamientos de cobranza.

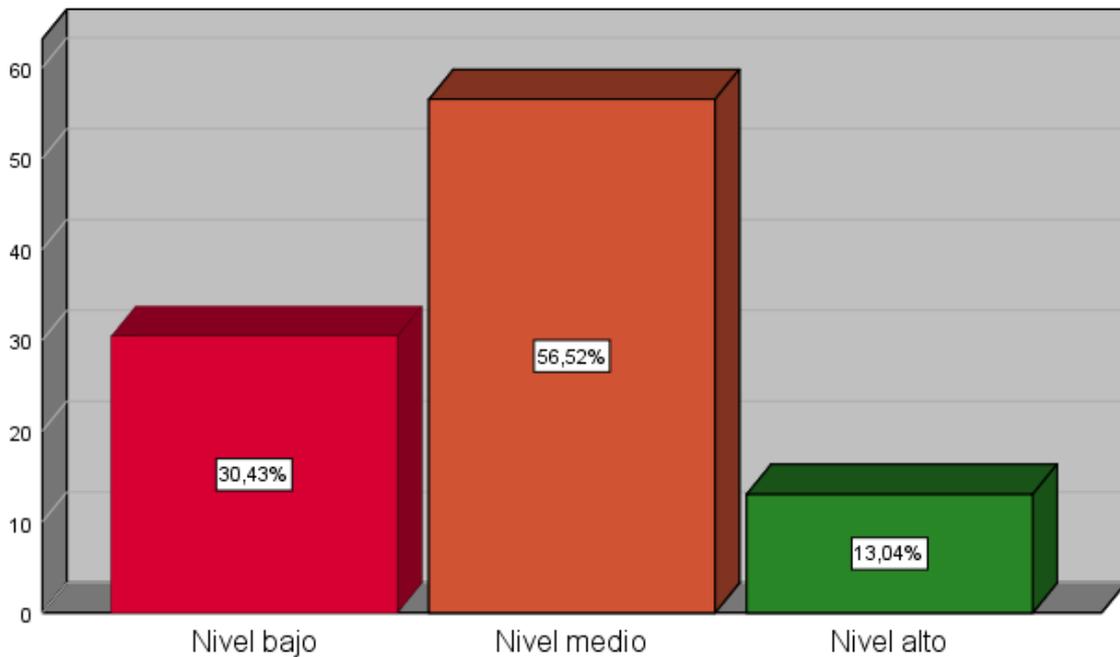


Figura 2

Distribución de la Gestión de cobranza

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observó que, en cuanto a la gestión de cobranza que realiza la Municipalidad de Puno, se encontró en un nivel medio equivalente al 56.52% y un nivel alto del 13.04% respectivamente. Esto datos fueron consecuencia de las diversas gestiones de cobranza, además de las actividades de determinación de deuda., actividades de segmentación, gestión, notificaciones y seguimiento, las cuales son

desarrolladas y ejecutadas por todos servidores públicos, como parte de sus responsabilidades administrativas.

Estadística inferencial

Objetivo general

Tabla 5

Variable Control interno y Variable Gestión de cobranza

Variable Control interno	Variable Gestión de cobranza							
	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	3	42.90	2	15.40	1	33.30	6	26.10
Nivel medio	3	42.90	11	84.60	0	0.00	14	60.90
Nivel alto	1	14.30	0	0.00	2	66.70	3	13.00
Total	7	100.00	13	100.00	3	100.00	23	100.00

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la gestión de cobranza, se ha podido establecer que el 42.90% de los encuestados señaló que esta se encontró en un nivel bajo, del mismo modo que el control interno ha puesto en evidencia el mismo nivel. Así mismo, el 84.60% de los encuestados que ha señalado que el nivel de la gestión de cobranza fue el medio, han señalado que este mismo comportamiento se evidenció en el control interno. Mientras que, el 13.00% de los encuestados señaló que la gestión de cobranza se encontró en un nivel alto, igual que el control interno.

Ha: Existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

Ho: No existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

Tabla 6

Correlación Variable Control interno y Variable Gestión de cobranza

Correlaciones			
		Variable Control interno	Variable Gestión de cobranza
Variable Control interno	Correlación	1	,944**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Variable Gestión de cobranza	Correlación	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

Fuente: Elaboración propia

Se ha llegado a comprobar que, si hay semejanza significativa entre las variables estudiadas, determinando así la validación de la hipótesis alternativa (Ha), debido que se contó con un valor de sigma inferior a 0.050. Además, en cuanto al nivel de correlación de Pearson se obtuvo un nivel del ,944 (correlación muy alta), entre los elementos estudiados.

Objetivo específico N° 01

Tabla 7

Dimensión Ambiente de control y Variable Gestión de cobranza

Dimensión Ambiente de control	Variable Gestión de cobranza							
	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	2	28.60	0	0.00	0	0.00	2	8.70
Nivel medio	5	71.40	11	84.60	1	33.30	17	73.90
Nivel alto	0	0.00	2	15.40	2	66.70	4	17.40
Total	7	100.00	13	100.00	3	100.00	23	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observó que, cuando la gestión de cobranza mostró un nivel bajo del 28.60% la dimensión ambiente de control reflejó un mismo nivel. Asimismo, cuando la gestión de cobranza mostró un nivel medio del 84.60% la dimensión también arrojó un nivel medio del 84.60%. Además, se visualizó que la variable y la dimensión evidenciaron un nivel medio y alto, equivalente al 66.70%.

Ha1: Existe incidencia significativa entre la dimensión “Ambiente de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

Ho1: No existe incidencia significativa entre la dimensión “Ambiente de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

Tabla 8

Correlación Dimensión Ambiente de control y Variable Gestión de cobranza

Correlaciones			
Dimensión	Correlación	Dimensión	Variable Gestión
		Ambiente de control	de cobranza
		1	,857**
Ambiente de control	Sig. (bilateral)		,000

	N	23	23
	Correlación	,857**	1
Variable Gestión de cobranza	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

Fuente: Elaboración propia

Se ha comprobado que, si hay semejanza entre la dimensión y la variable estudiada, entendiendo así la validación de la hipótesis alternativa (Ha), asimismo, se contó con un valor de sigma inferior a 0.050, y en lo que respecta al nivel de correlación de Pearson se obtuvo un nivel del ,857 determinando una correlación muy alta, entre los elementos de estudio.

Objetivo específico N° 02

Tabla 9

Dimensión Actividad de control y Variable Gestión de cobranza

Dimensión Actividad de control	Variable Gestión de cobranza							
	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	2	28.60	0	0.00	0	0.00	2	8.70
Nivel medio	3	42.90	11	84.60	0	0.00	14	60.90
Nivel alto	2	28.60	2	15.40	3	100.00	7	30.40
Total	7	100.00	13	100.00	3	100.00	23	100.00

Fuente: Elaboración propia

Los resultados reflejaron que, la gestión de cobranza al igual que la actividad de control arrojaron un nivel bajo equivalente al 28.60%, cuando la gestión de cobranza mostró un

nivel medio del 84.60% la dimensión reflejó un mismo nivel. Asimismo, la actividad de control y la gestión de cobranza mostraron un nivel alto del 100% respectivamente.

Ha2: Existe incidencia significativa entre la dimensión “Actividad de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

Ho2: No existe incidencia significativa entre la dimensión “Actividad de control” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

Tabla 10

Correlación Dimensión Actividad de control y Variable Gestión de cobranza

Correlaciones			
		Dimensión	Variable Gestión
		Actividad de control	de cobranza
	Correlación	1	,920**
Dimensión	Sig.		,000
Actividad de control	(bilateral)		
	N	23	23
	Correlación	,920**	1
Variable Gestión de	Sig.		,000
cobranza	(bilateral)		
	N	23	23

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

Fuente: Elaboración propia

Se ha llegado a demostrar que, sí hubo incidencia entre la dimensión y variable estudiada, comprendiendo así la validación de la hipótesis alternativa (Ha), además se contó con un valor de sigma inferior a 0.050. y en cuanto al nivel de correlación de Pearson se obtuvo un nivel del ,920 lo que significa una correlación muy alta, entre los elementos estudiados.

Objetivo específico N° 03**Tabla 11**

Dimensión Evaluación de riesgos y Variable Gestión de cobranza

Dimensión Evaluación de riesgos	Variable Gestión de cobranza							
	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	3	42.90	2	15.40	0	0.00	5	21.70
Nivel medio	3	42.90	8	61.50	0	0.00	11	47.80
Nivel alto	1	14.30	3	23.10	3	100.00	7	30.40
Total	7	100.00	13	100.00	3	100.00	23	100.00

Fuente: Elaboración propia

Los resultados arrojaron que la gestión de cobranza al igual que la evaluación de riesgos mostraron un nivel bajo representado por el 42.90%, asimismo, la gestión de cobranza reflejó un nivel medio equivalente al 61.50% y la dimensión evaluación mostró un mismo nivel. De igual manera, la evaluación de riesgos y la gestión de cobranza evidenciaron un mismo nivel alto del 100%.

Ha3: Existe incidencia significativa entre la dimensión “Evaluación de riesgos” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno,

Ho3: No existe incidencia significativa entre la dimensión “Evaluación de riesgos” del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno,

Tabla 12

Correlación Dimensión Evaluación de riesgos y Variable Gestión de cobranza

Correlaciones

		Dimensión Evaluación de riesgos	Variable Gestión de cobranza
Dimensión Evaluación de riesgos	Correlació	1	,854**
	n		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Variable Gestión de cobranza	Correlació	,854**	1
	n		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

Fuente: Elaboración propia

Se ha llegado a determinar que, si hay semejanza entre la dimensión y variable estudiada, entendiéndose así la validación de la hipótesis alternativa (Ha), debido que se contó con un valor de sigma inferior a 0.050. Asimismo, en cuanto al nivel de correlación de Pearson se obtuvo un nivel del ,854 es decir una correlación muy alta, entre los elementos estudiados.

4.2. DISCUSIÓN

En lo que respecta al **objetivo general**, se encontró que el control interno por parte la municipalidad de Puno mostró un nivel medio del 94.10% y la gestión de cobranza alcanzó un nivel medio del 56.50%; además, ambas variables reflejaron una correlación equivalente al 0,944 (correlación muy alta) y un nivel de significancia del 0,00. Del mismo modo, Cáceres (2020), concluyó en su estudio que, el control interno presentó gran

influencia en la gestión de los impuestos que realizan los funcionarios del municipio a fin cumplir con los objetivos y metas institucionales. Además, Tena (2019), determinó que, un adecuado sistema de control interno permite que los municipios realicen una mejor gestión de recaudación y un mejor cumplimiento de funciones administrativas. Ambos resultados se asemejan a los del estudio, ya que un buen control conlleva una efectividad en la cobranza, obteniendo buenos resultados y cumplimiento de objetivos. Esto se fundamenta con lo expuesto por Umar y Dikko (2018), quienes determinaron que a través de un buen control, las partes responsables de la cobranza, podrán realizar un adecuada y eficiente gestión, además un buen control conlleva cumplir con las metas, objetivos y políticas establecidas.

En cuanto al **objetivo específico 1**, de acuerdo con los resultados, se evidenció que la dimensión ambiente de control mostró un nivel medio equivalente al 73.90% y un nivel alto del 17.40%, asimismo, se comprobó que si hay semejanza con una correlación muy alta del 0,857 respecto a la gestión de cobranza y un valor de sigma inferior al 0.050. De igual manera estos resultado se asimilaron a los de Castillo (2019) quien concluyó en su estudio, la gestión de cobranza fue eficiente con un 94%; además ayudó a fortalecer los sistemas de recaudación, asimismo Rocha (2019), determinó en su investigación que el cumplimiento adecuado del manual de procedimientos permitió en realizar un buen control interno. Ambos resultados permitieron reconocer la importancia de una adecuada gestión de cobranza, además, para un buen control es importante que se cumplan con los procedimientos internos de las distintas áreas administrativas. Asimismo, estos resultados se sustentan con lo expuesto por Bubilek (2017), quien determinó que el ambiente de control hace referencia al cumplimiento eficiente de las funciones y desarrollo de actividades administrativas, las cuales son ejecutadas y desarrolladas por los funcionarios municipales.

En lo que concierne al **objetivo específico 2**, en base a los resultados se encontró que la dimensión actividad de control obtuvo un nivel medio del 60.90% respectivamente,

además su correlación fue muy alta con un 0.920 de representación respecto a la gestión de cobranza y un valor de sigma equivalente al 0.000. Asimismo, Hernández (2020), determinó en su estudio que, en un 90% el control interno presentó una influencia significativa en la gestión tributaria que realizan los servidores de las municipalidades a través de diversas actividades. Del mismo modo, Rojas (2019), concluyó en su estudio que, la gestión de cobranza se obtiene mediante un eficiente desarrollo de actividades administrativas y cumplimiento de funciones establecidas. Ambos resultados demuestran que una adecuada ejecución de las actividades de control, conlleva a que el personal de las instituciones cumplan eficientemente con las gestiones de cobranza. Estos datos se fundamentaron con lo expuesto por Abu et al., (2017), quien manifestó que las actividades de gestión conllevan a la realización y cumplimiento de metas y objetivos institucionales, además permite que los procesos de cobranza se ejecuten adecuadamente.

En lo que se refiere al **objetivo específico 3**, en cuanto a los resultados, se encontró que la dimensión evaluación de riesgos mostró un nivel alto equivalente al 30.40%; además en lo que respecta a la incidencia, se obtuvo una correlación muy alta del 0.854 y un valor de sigma de 0.000 en relación con la gestión de cobranza. Del mismo modo, Huarcusi (2020), en su investigación concluyó que, una buena planificación de procesos conlleva a un buen control de funciones, además que el control si influyó considerablemente en la recaudación de impuestos municipales. Asimismo, Cáceres (2020), determinó que el control interno de las actividades y funciones administrativas conlleva a analizar si estas se están cumpliendo de manera responsable. Ambos resultados exponen que la evaluación de riesgos y demás tareas administrativas desarrolladas por los municipios conlleva a que se cumplan los objetivos y metas organizacionales. Esto se fundamenta con lo expuesto por Sena (2020), quien expuso que la evaluación de riesgos posibilita el cumplimiento de los procedimientos fundamentales para desarrollar una adecuada y eficiente gestión de cobranzas municipales.

CONCLUSIONES

Se ha concluido que, existió incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza, entendiendo que el valor alcanzado fue de 0.944, en donde el tipo de incidencia fue directamente proporcional y se validó la existencia de la hipótesis alternativa (H_a) al haber obtenido un valor de sigma inferior a 0.050. Así mismo, se evidenció un nivel medio de control interno en un 60.90% y un nivel medio en un 56.50% para el caso de la gestión de cobranza. Este comportamiento fue consecuencia de una actividad de endeudamiento que no ha llegado a haber sido controlada por la municipalidad, exponiendo de esta forma una carente gestión que ha requerido mejoras en cuanto al seguimiento evidenciado y las actividades de control.

Así mismo, se ha concluido que, existió incidencia significativa entre la dimensión ambiente de control y la gestión de cobranza, entendiendo que el valor alcanzado fue de 0.857, en donde el tipo de incidencia fue directamente proporcional y se validó la existencia de la hipótesis alternativa (H_a) al haber obtenido un valor de sigma inferior a 0.050. Así mismo, se evidenció un nivel medio del ambiente de control en un 73.90%. Esto se ha debido a que la municipalidad ha contado con una carente política de cobranza, la cual ha generado que el cumplimiento de las políticas en sí mismas, no se haya gestionado con eficiencia.

Además, se ha concluido que, existió incidencia significativa entre la actividad de control y la gestión de cobranza, entendiendo que el valor alcanzado fue de 0.920, en donde el

tipo de incidencia fue directamente proporcional y se validó la existencia de la hipótesis alternativa (H_a) al haber obtenido un valor de sigma inferior a 0.050. Así mismo, se evidenció un nivel medio de la actividad de control en un 60.90%. El comportamiento evidenciado ha correspondido a una serie de procedimientos que no han sido respetados o se ha carecido de conocimiento en cuanto a la forma de efectuarlos por todos los representantes de la municipalidad en estudio.

Mientras que, se ha concluido que, existió incidencia significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de cobranza, entendiendo que el valor alcanzado fue de 0.854, en donde el tipo de incidencia fue directamente proporcional y se validó la existencia de la hipótesis alternativa (H_a) al haber obtenido un valor de sigma inferior a 0.050. Así mismo, se evidenció un nivel medio de la actividad de control en un 47.80%. Lo señalado anteriormente ha sido consecuencia directa de una evaluación de riesgos que no ha alcanzado un nivel óptimo en cuanto a rendimiento, principalmente por haber alcanzado a evidenciar usuarios incobrables por temas de mala gestión administrativa o por el hecho de haber alcanzado la necesidad de suspender a los mismos.

RECOMENDACIONES

Se ha recomendado a la Municipalidad Provincial de Puno, incorporar un sistema tecnológico, eficiente y sistemático de gestión de cobranza con la finalidad de contar con un registro de pago de los servicios públicos, en confluencia con mantener el cumplimiento de las políticas de la entidad en relación con el control interno y gestión de la cobranza.

Así mismo, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, mantener un ambiente de control constante, en donde la supervisión pueda llegar a ser permanente, con la intención de hacer respetar las políticas de cobranza y el cumplimiento de las políticas internas, evidenciando con ello una mayor solvencia económica por parte de la entidad.

Además, se recomienda al área de supervisión y control interno de la municipalidad analizada, el publicar la totalidad de reportes obtenidos en la página web de la municipalidad, con la intención de aumentar el nivel de confianza que la sociedad tiene acerca de la entidad analizada, buscando mejorar el índice de recaudación.

Mientras que, se recomienda a la entidad analizada, el hecho de evaluar a usuarios de mayor riesgo de impago, con la intención de realizar acciones de seguimiento más exhaustivas y un mayor control acerca del cumplimiento en cuanto al pago de estos, reduciendo la incidencia de estos y mejorando el control y seguimiento de estos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abu, S., Al, M., & Ammar, T. (2017). Impact of Communication and Information on the Internal Control Environment in Palestinian Universities. *SSRN Electronic Journal*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3085429>
- Avelino, E., & Velasquez, E. (2019). *El control interno de la gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Hualgayoc-Bambamarca 2018* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23919>
- Bubilek, O. (2017). Importance of Internal Audit and Internal Control in an Organization – Case Study. *International Business Research Journal*, 1(1), 1–57. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/129916/Bubilek_Olga.pdf
- Cáceres, M. (2020). *Control interno y su influencia sobre la gestión cobro del impuesto predial unificado en municipios del departamento de Antioquia, 2019* [Universidad Peruana Unión]. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/4116>
- Castillo, M. (2019). *La recaudación de tributos y otros ingresos propios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha y la gestión de cobranzas, períodos 2015-2018* [Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30622>
- Chavan, M., & Pattanshetti, T. (2018). Survey on Municipal Waste Collection Management in Smart City. *International Research Journal of Engineering and Technology*, 5(1), 948–951. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55848841/IRJET-V5I1201-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1640718068&Signature=Wjm231rsERP8gXk2vpDdnS5FDq0z71QzxPEZQ3xZ9mDbeuYg-FValD4virxAX-zV4Z4Xth51AnFiFp7vl-GvY0YoMPI4zqGjVFPK6q-aunZt5QaaWf9Bu5Gk2mGVGw7tWYb1qnjlqvyg3K>

- Directiva, 006-2019 CG/INTEG, Implementación de control interno en entidades públicas. INTEG.pdf. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679767/Directiva%20N%C2%BA%20006-2019-CG/INTEG.pdf.pdf>
- Domnisoru, S., Ogarca, R., & Dragomir, I. (2017). Organizational culture and internal control. *Audit Financiar*, 15(4), 628–643. <https://doi.org/10.20869/auditf/2017/148/628>
- Gil, A. (2019). *Mejora en la recaudación del impuesto predial utilizando herramental de gestión de cobranza municipalidad de La Victoria 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54923>
- Gonzales, R. (2018). *Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, San Martin, año 2017* [Universidad César Vallejo]. [file:///C:/Users/ccarl/Desktop/gonzales_tr \(Variable 2\).pdf](file:///C:/Users/ccarl/Desktop/gonzales_tr%20(Variable%202).pdf)
- Gutierrez, J. (2020). Management of tax administration and its influence in the collection of the District Municipality predial tax Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 165–176. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>
- Hernández, G. (2020). *El sistema de control interno y la gestión tributaria en la Municipalidad Distrital de Ventanilla, Callao, Periodo 2015* [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/225/T-HERNANDEZ_ZARATE_GEYNER_RACHIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2018). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. *En Metodología de la investigación*. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

- Huarcusi, J. (2020). *La gestión tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de San Antonio de Putina- 2018* [Universidad Nacional del Antiplano de Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14017>
- Lai, S., Li, H., Lin, H., & Wu, F. (2017). The Influence of Internal Control Weaknesses on Firm Performance. *Journal of Accounting and Finance*, 17(6), 2017. http://www.digitalcommons.www.na-businesspress.com/JAF/JAF17-6/LaiSC_17_6_.pdf
- Morocho, Y. (2018). *Eficaci del sistema del control interno y la eficiencia de la ejecución del gasto público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre- Piura, 2015-2016* [Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1208>
- Quispe, J., Velazquez, L., Quispe, C., Alegre, M., & Mamani, A. (2021). Effect of tax collection on the Institutional Budget in the Provincial Municipality of San Román-Perú, Period 2009-2019. *Academic Journal*, 5(2), 8–29. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/149>
- Rocha, G. (2019). *Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos* [Instituto Tecnológico de Costa Rica]. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/11108>
- Rojas, F., & Barbarán, H. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10222–10234. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067
- Rojas, S. (2019). *Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Parihuanca - año 2017* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5229/RojasAlhua.pdf?sequence=1>

- Sena, G. (2020). *El control interno de inventarios y su influencia en la rentabilidad en la empresa Idea Hogar E.I.R.L., Trujillo-2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42810>
- Sevilla, M., & Gamarra, A. (2018). *Control Interno en el Área de Cobranzas y su Consecuencia en la Gestión Económica de la Municipalidad del Centro Poblado San Martín de Porres, Distrito de San José, Provincia de Pacasmayo – Año 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26818>
- Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635–654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Tena, R. (2019). *El control interno y su importancia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santa María 2017* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2990>
- Torres, S. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60048>
- Umar, H., & Dikko, M. (2018). The effect of internal control on performance of Commercial Banks in Nigeria. *International Journal of Management Research & Review*, 8(6), 1–32. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.11.012>
- Zuñiga, F. (2021). *Gestión Tributaria y satisfaccion en la recaudacion del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad de Puno periodo 2017-2018* [Universidad Privada San Carlos]. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/4605>

ANEXO

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Entoque Cuantitativo Tipo de investigación Tipo básica Diseño de la investigación:
¿Cuál es la incidencia entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021?	Determinar la incidencia entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	Existe incidencia significativa entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	Control interno	Diseño no experimental / correlacional / transversal Población y muestra Población: 23 colaboradores Muestra: 23 colaboradores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
P.E.1: ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión "Ambiente de control" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021?	O.E.1: Identificar la incidencia entre la dimensión "Ambiente de control" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	H.E.1: Existe incidencia significativa entre la dimensión "Ambiente de control" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	Ambiente de control Actividad de control Evaluación de riesgos Variable dependiente Gestión de cobranza	
P.E.2: ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión "Actividad de control" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021?	O.E.2: Identificar la incidencia entre la dimensión "Actividad de control" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	H.E.2: Existe incidencia significativa entre la dimensión "Actividad de control" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	Dimensiones Actividad de determinación de deuda Actividad de segmentación	23 colaboradores Tipo de muestra no probabilística Muestreo intencional
P.E.3: ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión "Evaluación de riesgos" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021?	O.E.3: Identificar la incidencia entre la dimensión "Evaluación de riesgos" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	H.E.3: Existe incidencia significativa entre la dimensión "Evaluación de riesgos" del control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021	Actividad de gestión Actividad de emisión y notificaciones Actividad de seguimiento	Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos



**CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, 2021**

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es Determinar la incidencia entre el control interno y la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CONTROL INTERNO

N ^o	Pregunta					
		1	2	3	4	5
Ambiente de control						
1	Se hace uso de un sistema computarizado para mantener alta calidad en las cobranzas					
2	Se emplean estrategias de retención del personal capacitado					
3	Los colaboradores del área de cobranza reciben capacitación constante					
4	El personal del área de cobranza conoce los procedimientos para la ejecución de una adecuad cobranza					
5	Los colaboradores del área de cobranza conocen las políticas de cobranza de la municipalidad					
Actividad de control						

6	Se conoce el número de cobranzas que se efectuaron en el año 2021
7	Se conoce el total de usuarios morosas en el periodo 2021
8	Se conoce la cantidad de usuarios incobrables en el periodo 2021
9	Se cuentan con estrategias de control interno efectivas implementadas
10	Se cuenta con un sistema de procedimientos eficiente
Evaluación de riesgos	
11	Se emiten comprobantes de pago que certifican los servicios cancelados
12	Se cuenta con un procedimiento de identificación de riesgos de mora en el área de cobranza
13	Se cuenta con una evaluación permanente de los recursos administrativos y logísticos
14	Se realizan informes de las observaciones del área de cobranza
15	La supervisión coordina la solución de problemas de mora no solucionados con el área de cobranza

GESTIÓN DE COBRANZA

N ^o	Pregunta	1	2	3	4	5
Actividad de determinación de deuda						
1	Se calcula en un tiempo prudente las obligaciones tributarias de los usuarios					
2	Se cuenta con información veraz que sirve para un cálculo adecuado de las obligaciones tributarias					
3	Se aplican ordenanzas de arbitrios para calcular las obligaciones tributarias del contribuyente					
4	Existe personal responsable que se encarga de verificar y procesar las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes					
5	Se planifican las actividades correspondientes a la emisión masiva de declaraciones juradas					
Actividad de segmentación						
6	Se cuenta con criterios de segmentación de cartera, de acuerdo con el tipo de contribuyente y el tipo de deuda que este tiene					
7	Se realiza adecuadamente la clasificación de cartera de acuerdo con el tipo de contribuyente y el tipo de deuda de esta					
8	Se realizan proyecciones acerca de la recaudación de la cartera por el tipo de contribuyente y tipo de deuda					
9	Se hace seguimiento a la evolución de la recaudación de la cartera por el tipo de contribuyente y tipo de deuda					
10	Se asigna a personal calificado para la administración de la cartera por el tipo de contribuyente y tipo de deuda					
Actividad de gestión						

11	Se efectúa una comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientar, informar o recordar periódicamente sus obligaciones
12	Se utiliza técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria
13	Existe un programa que este orientado a la educación del contribuyente en cultura tributaria
14	Se asigna personal para realizar un seguimiento a la evolución de la cartera a su cargo
15	El personal asignado para el seguimiento de las obligaciones tributarias realiza informes constantemente
Actividad de emisión y notificaciones	
16	Se cuenta con personal suficiente para imprimir documentos de gestión
17	Se ingresa a una base de datos los documentos notificados para alimentar con información actualizada al equipo de gestión
18	Se verifican que los formatos se encuentren elaborados en base a la normativa y que cuenten con información fiable
19	Se organizan notificaciones por zonas para que se realice la cobranza de forma eficiente y efectiva
20	Se hace un seguimiento a la cantidad y calidad de las notificaciones realizadas, verificando y archivando debidamente los cargos
Actividad de seguimiento	
21	Se generan reportes del avance en el proceso de cobranza
22	Se analizan los reportes acerca del avance del proceso de cobranza
23	Se desarrollan ajustes en las estrategias del proceso de cobranza
24	Se proyectan metas de recaudación
25	Se propone mecanismos innovadores para la gestión y la segmentación

Anexo 3 Ficha técnica de instrumento

Variable: Control interno

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: Goicochea Lara, Kevin Estiwar

Año: 2018

Lugar: Perú

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

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.92

Profesionales validadores: Mg. Sara Isabel Cabanillas / Mg. Ricardo Bobadilla Chávez / Mg. Katy Cruz

Link: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26818>

Variable: Gestión de cobranza

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: Romario Gonzáles Terán

Año: 2018

Lugar: Perú

Título: Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, San Martín, año 2017

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.849

Profesionales validadores: Mg. Cesar Alfonso Diez Espinoza. / Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva / MBA. Jhon Bautista Fasabi

Link:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_deec877ba887b3cc8fae77ab123c0d7

[6](#)

Anexo 5 Base de datos

P1	Numeric	8	2	P1	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P2	Numeric	8	2	P2	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P3	Numeric	8	2	P3	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P4	Numeric	8	2	P4	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P5	Numeric	8	2	P5	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P6	Numeric	8	2	P6	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P7	Numeric	8	2	P7	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P8	Numeric	8	2	P8	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P9	Numeric	8	2	P9	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P10	Numeric	8	2	P10	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P11	Numeric	8	2	P11	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P12	Numeric	8	2	P12	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P13	Numeric	8	2	P13	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P14	Numeric	8	2	P14	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
P15	Numeric	8	2	P15	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q1	Numeric	8	2	Q1	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q2	Numeric	8	2	Q2	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q3	Numeric	8	2	Q3	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q4	Numeric	8	2	Q4	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q5	Numeric	8	2	Q5	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q6	Numeric	8	2	Q6	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q7	Numeric	8	2	Q7	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q8	Numeric	8	2	Q8	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q9	Numeric	8	2	Q9	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q10	Numeric	8	2	Q10	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q11	Numeric	8	2	Q11	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q12	Numeric	8	2	Q12	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q13	Numeric	8	2	Q13	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q14	Numeric	8	2	Q14	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q15	Numeric	8	2	Q15	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q16	Numeric	8	2	Q16	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q17	Numeric	8	2	Q17	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q18	Numeric	8	2	Q18	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q19	Numeric	8	2	Q19	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q20	Numeric	8	2	Q20	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q21	Numeric	8	2	Q21	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q22	Numeric	8	2	Q22	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q23	Numeric	8	2	Q23	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q24	Numeric	8	2	Q24	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
Q25	Numeric	8	2	Q25	{1,00, Total...	None	8	☰ Right	📊 Ordinal	👉 Input
D1	Numeric	8	2	D1	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
D2	Numeric	8	2	D2	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
D3	Numeric	8	2	D3	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
E1	Numeric	8	2	E1	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
E2	Numeric	8	2	E2	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
E3	Numeric	8	2	E3	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
E4	Numeric	8	2	E4	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
E5	Numeric	8	2	E5	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
V2	Numeric	8	2	V2	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input
V1	Numeric	8	2	V1	None	None	8	☰ Right	📊 Scale	👉 Input

Anexo 6 Compromiso ético para trabajos de investigación**COMPROMISO ÉTICO PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación titulado **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2021** ha sido elaborado y desarrollado por **DIANA SELENY ZIRENA AJAJAHUI** planificado por el Centro de Investigación Científica para que sea realizado en estricto apego a la metodología de la investigación y a las normas éticas para investigación.

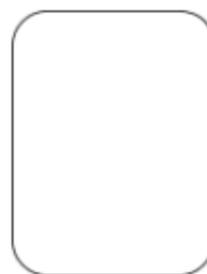
En vista de lo anterior, yo bachiller de la carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS** y/o estudiante de último año de la Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS O CONTADOR PÚBLICO**, con código número, me comprometo a realizar las siguientes acciones:

- He desarrollado esta investigación siguiendo las instrucciones brindadas por el CI, desde la elaboración del marco referencial y recolección de la información, hasta el análisis de datos y elaboración del informe final. En tal sentido la información contenida en el presente documento es producto de mi trabajo personal, apegándose a la legislación sobre propiedad intelectual, sin haber incurrido en falsificación de la información o cualquier tipo de fraude, por lo cual me someto a las normas disciplinarias establecidas por el CI- UPSC.
- Al respecto en circunstancias especiales y formas de vidas particulares con consideración a la perspectiva.
- A realizar el proceso de investigación con Integridad científica.
- A obtener la información consentida de los participantes en la investigación.

A garantizar el bienestar de animales, en cualquier tipo de investigación (No marque, si su proyecto no lo amerita).

.....

FIRMA DEL AUTOR



Huella dactilar

Anexo 7 Consentimiento informado (para mayores de edad)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2021

BREVE DESCRIPCIÓN

En el ámbito institucional se ha podido observar que la Municipalidad Provincial de Puno, afronta un reducido nivel de recaudación tributaria visualizada año tras año, por lo cual, se visualiza la urgencia de llevar una evaluación referente a la gestión de cobranza de la entidad, así como el evaluar la calidad de los procesos institucionales, con la finalidad de exponer las acciones que deben realizarse como medidas correctivas para un adecuado manejo de la recaudación de tributos. Además, dentro de las causas principales que pueden describirse, se han registrado al hecho de la falta de inversión en temas relacionados con medidas de control interno para promover la calidad del control y gestión de cobranza, en donde se requiere de la implementación de softwares que faciliten la calidad de esta misma y de forma consecuente, que se mantengan sistemas interconectados de alta incidencia. Mientras que, las consecuencias que han surgido han correspondido a que la municipalidad no ha contado con la posibilidad de incitar o convencer eficientemente hacia los usuarios finales para poder pagar sus deudas a tiempo, siendo ello falta de calidad en el servicio ofrecido por parte del grupo humano que debería de ser el responsable de este tipo de actividades.

La participación en este estudio es completamente Voluntaria y Confidencial.

La información que nos proporcione será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, se protegerá.

La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de **20** minutos y consiste en resolver un **CUESTIONARIO** con una serie de preguntas acerca de **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE COBRANZA** dicha información será analizada por el investigador de la rama.

DECLARACIONES

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, para mí.

En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en el estudio descrito:

..... Nombre del participante Firma
..... Nombre del investigador Firma