

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad
del distrito Supe Puerto, 2020

Tesis para obtener el título Profesional en Contabilidad

Autor

Zuñiga Tahua, Franck

Asesor

Maguiña Figueroa, Martin Vidal

Huacho – Perú

2020

Palabras clave

Tema	Gestión de cobranzas, control interno
Especialidad	Finanzas

Keywords

Topic	Collection management, internal control
Speciality	Finance

Lineas de Investigacion

Finanzas.

Ciencias Sociales.

Economia y Negocios.

Negocios y managment.

Título:

Gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del
distrito Supe Puerto, 2020

Title:

**Collection management and internal control in the municipality of
the Supe Puerto district, 2020.**

Resumen

En la investigación Gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020, se realizó para responder a la pregunta ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020?, de igual manera se respondió al objetivo general: Determinar el nivel de relación entre la gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

La hipótesis que se formuló es: Existe relación positiva entre la gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

La metodología empleada es de investigación básica, nivel correlacional, método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal.

Teniendo un índice de significancia de $(p = 0.006) \leq (0.05)$ planteado como regla de decisión y el coeficiente de correlación es de $(p = 0.0502)$; se concluye que existe relación positiva media y directamente proporcional, entre la gestión de cobranzas y el control interno en la municipalidad distrital de Supe Puerto, 2020, esto significa que cuando el nivel de gestión de cobranzas se incrementa a la par con ello se incrementa el control interno, entendiéndose que a las dos variables se están aplicando en la municipalidad.

Abstrac

In the investigation management of collections and internal control in the municipality of Supe Puerto district, 2020, it was carried out to answer the question what is the level of relationship between collection management and internal control in the municipality of Supe Puerto district, 2020?, in the same way, the general objective was answered: Determine the level of relationship between collection management and internal control in the municipality of the Supe Puerto district, 2020.

The hypothesis that was formulated is: There is a positive relationship between collection management and interna control in the municipality of the Supe Puerto district, 2020.

The methodology used is of basic research, correlational level, deductive hypothetical method, non-experimental, cross-sectional design.

Having a significance index of $(p= 0.006) \leq (0.05)$ proposed as a decision rule and the correlation coefficient is $(p = 0.0502)$; it is concluded that there is a medium and directly proportional positive relationship, between the management of cobranas and internal control in the district municipality of Supe Puerto, 2020, this means that when the level of collection management increases in tandem with it, internal control is increased, understading that two variables are being applied in the municipality.

Indice

Palabras clave.....	i
Titulo	ii
Resumen	iv
Abstrac.....	v
Indice	vi
Capitulo I: Introduccion.....	1
1.1. Antecedentes y Fundamentacion Cientifica	1
1.1.1. Antecedentes	1
1.1.2. Fundamentacion Cientifica	4
A) Gestión de cobranzas	4
B) Control interno	9
1.2. Justificacion	13
1.3. Problema	14
1.3.1. Planteamiento del Problema	14
1.4. Conceptualizacion y Operacionalizacion de las variables	14
1.4.1. Conceptualizacion de las Variables	14
1.4.2. Operacionalizacion de las Variables	15
1.4.3. Delimitacion	16
1.5. Hipotesis	16
1.6. Objetivo	16
1.6.1. Objetivo General	16
1.6.2. Objetivo Especifico	16

Capitulo II: Medios y materiales.....	17
2.1. Tipo y diseño de Investigacion.....	17
2.1.1. Tipo de Investigacion	17
2.1.2. Diseño de Investigacion.....	17
2.2. Poblacion y Muestra	17
2.2.1. Poblacion	17
2.3. Tecnicas e Instrumentos de Recoleccion de Datos.....	18
2.3.1. Tecnicas de Investigacion.....	18
2.3.2. Instrumento de Investigacion	18
Capitulo III: Resultados.....	19
3.1. Analisis de Datos.....	25
3.2 Prueba de Hipotesis	26
Cpitulo IV: Analisis y discusión	28
Apitulo V: Conclusiones.....	30
Capitulo VI: Recomendaciones	31
Agradecimiento	32
Referencias Bibliograficas	33
Anexos	38

CAPITULO I: INTROUCCIÓN

La investigación busca determinar el nivel de relación entre la gestión de cobranzas y el control interno en la municipalidad distrital de Supe Puerto, 2020. Es una investigación de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, transversal simple.

La investigación consta de varias partes las cuales se detalla a continuación:

En el capítulo I, se explica el porqué se realiza la investigación, se plantea el problema y el propósito del estudio, se muestra la conceptualización y operacionalización de las variables, las hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II, se planteó los medios y materiales que se aplicaron, se definió la población y muestra, las técnicas, los instrumentos el procesamiento y análisis de la información.

En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación

En el capítulo IV, se realizaron todos los análisis cuantitativos y cualitativos de los datos arrojados por los encuestados, para ello se utilizaron distribuciones de frecuencia para cada variable y para ambas en conjunto. Igualmente se calcularon las correlaciones de ambas variables, para determinar la comprobación de la relación, exponiéndose las teorías que apoyan la contrastación de las hipótesis y los objetivos del estudio, así como exponen los enfoques que se han investigado de las variables.

En el capítulo V, se plantea las conclusiones de la investigación

En el capítulo VI, se plantean las recomendaciones de la investigación.

De este modo se cumplió con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la gestión de cobranzas y el control interno en la municipalidad distrital de Supe Puerto, 2020.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

Agustini (2016) concluye que la mayoría de las empresas del rubro de alimentos no tienen políticas adecuadas de compras dado que trabajan de manera familiar, existiendo deficiencia en la gestión de compras, reflejándose en el incremento del costo de personal, productos, mal uso del tiempo en procesos, por lo que la implementación de tecnología generara el valor en el servicio que brinda la empresa.

Araya (2009) concluye que existe deficiencias físicas en el área de custodia de documentos, en cuanto a los equipos tecnológicos la empresa cuenta con los equipos necesarios, pero el personal no sería el adecuado para poder realizar una gestión eficiente, a eso se suma que existe deficiencias en la capacitación técnica, y la gestión administrativa no es la adecuada, esto se debería por que no existe una comunicación fluida.

Anaya, Bárcena y Zagastizabal (2017) concluyen que los precios internacionales están estables y esto repercute de manera positiva en la demanda de sus productos siderúrgicos, la empresa objeto de estudio no planifica adecuadamente la demanda de sus productos, lo que dificulta establecer sus necesidades futuras, ello dificulta la obtención de beneficios, las compras solamente se realizan tomando como base las ventas diarias que realiza, esto dificulta el uso óptimo de los recursos tanto materiales como económicos.

Melgar (2017) concluye que con la investigación pre experimental a través del pre test y post test se pudo demostrar que la gestión de compras mejora la calidad del servicio, la credibilidad, la fiabilidad en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.

Yance (2017) concluye que la rotación de cuentas por cobrar influye en la liquidez corriente, la razón rápida, de igual manera el periodo promedio de cobro influye en la liquidez corriente y en la razón rápida.

Griselda (2015) concluye que existe relación entre las estrategias de cobranzas y la morosidad, del mismo modo informo que las estrategias de cobranzas son ineficientes, esto se ha hecho que se incremente la morosidad de pago, por lo que recomienda que se implemente un software que permita el incremento de los cobros y disminuya la morosidad.

Sebastián (2016) concluye que el 90.7% de los entrevistados están de acuerdo con los nuevos procedimientos y deben mejorar algunos aspectos, del mismo modo concluye que el plan de cobranzas hará que la liquidez se incremente, para lo cual es necesario que se indique los días que se destinaran a la recuperación, y que tipo de cobradores tendremos, serán mixtos, corrientes y pesados.

Castillo (2017) concluye que la gestión de crédito y cobranzas influye que el desempeño eficiente de la morosidad, de igual manera la obligación contractual, procedimiento de cobranzas, cartera pesada influye en el nivel de morosidad en la empresa Limpia MAX SAC.

Fajardo, Torres y Villena (2016) concluye que existe relación entre la variable gestión de cobranzas y recuperabilidad, en la misma línea los indicadores y la variable recuperabilidad se relacionan de manera óptima, esto se debe a que si se cumple el plan de actividades se incrementara la recuperabilidad de la cartera de clientes dentro del banco Interbank.

Barbarán (2013) concluye que la implementación del control de la gestión de la compañía de bomberos, la cual se debe dar con la finalidad e controlar si sus actividades lo realizaran de manera responsable, el cual debe estar establecido en todos los niveles de la organización y realizarse el seguimiento de las actividades, cumplir con sus objetivos y metas institucionales siempre desde el marco ético, de hacer correctivos realizarlo de manera eficiente y eficaz, y salvaguardar los activos y la segregación de funciones. Debe realizarse un control previo, simultáneo y posterior. Estas acciones de control después de los hallazgos deben hacerse con liderazgo y la toma de decisiones.

Cruz (2014) concluye que la eficiencia en la gestión de la empresa será dada por la adecuada implementación del sistema de control interno, establecer políticas y procedimientos adecuados, en el área de ventas es importante porque mejora el flujo operativo en el proceso de ventas, la cual podría permitir un incremento en la rentabilidad del 20%.

Rivera Villacorta (2016) concluye que existe relación entre el control interno y el desempeño laboral, en la misma línea el autor concluye que existe un eficiente control interno, teniendo alto desempeño de sus labores de los colaboradores, sustentando en que la mayor concentración de respuestas (38%) se dio en el nivel alto.

Salazar y Villamarin (2011) concluye que la empresa no cuenta con un sistema adecuado de control, el cual permitirá el desarrollo adecuado de sus actividades, en la misma línea explica que los colaboradores desconocen de los procesos administrativos, los cuales se deben seguir para el cumplimiento eficaz de sus actividades, no conocen los beneficios sociales dado que los sistemas de comunicación son deficientes, no capacita adecuadamente a los colaboradores en temas de control y seguridad y no se delimitan adecuadamente sus responsabilidades que se desarrollan en la empresa.

1.1.2. Fundamentacion científica

1.1.2.1: Gestión de cobranzas

Fude (s/f) explica que las cobranzas es una actividad que permite reactivar la relación entre el cliente y la empresa, con el objetivo de que tenga sus créditos al día, para lograr el éxito se debe desarrollar un proceso de gestión de cobranzas, en la cual el primer paso es contactarse con el cliente de preferencia en un horario prudente, para explicarle el estado situacional de su deuda y darle alternativas como debe normalizarlo, estas acciones lo puede hacer por teléfono, mensajes de texto, voz, correo electrónico, o la visita a domicilio; el gestor debe conocer a profundidad la empresa, sus políticas y los productos que oferta.

Del valle () define como el proceso formal que cuenta con instrumentos como: pagaré, letras de cambio, documentos de embarque, titulo valor, entiende al cobro como el resultado de una venta realizada, pendiente de pago, es importante porque permite que las empresas tengan liquidez y puedan continuar con sus actividades

Del valle () define que un activo liquido de la empresa está representado por la cuentas por cobrar, lo importante es hacer que este dinero rote, porque permitirá la estabilidad de la empresa, es necesario el uso adecuado de técnicas, como medida para lograr la eficiencia en el cobro, y con ello obtener la liquidez en la empresa. Es importante administrar adecuadamente el registro de cuentas insolutas que exceden lo establecido en las normas, esta acción se llama determinar el tiempo o antigüedad de los saldos de cuentas por cobrar, para lo cual es necesario contar con el soporte informático, la información es muy valioso, porque permite que el personal de cobranzas tenga los datos reales de la situación de cobranzas.

Banco credifinanciera (s/f) explica que el objetivo de las cobranzas es busca la relación cliente – empresa, buscando que tengan sus créditos pagados a tiempo y puedan obtener ventajas del crédito; para lo cual se debe realizar el contacto telefónico, extractos, cartas, canales digitales, visita a domicilio registrado.

RSM (2019) explica que la gestión de cobranzas es importante porque permite que los clientes no se generen deudas y se mantengan al día en sus pagos y se mantenga la relación entre cliente y empresa.

- **Función de la gestión de cobranzas.**

Ortigosa (2011) explica que cobranzas debe tener como objetivo realizar el cobro en menos tiempo, sin perder el contacto o la relación entre el consumidor y la empresa, para lograrlo debe tener el soporte logístico, el análisis del cliente y el estudio del mercado, debemos de realizar acciones importantes tales como: clasificar la cartera de clientes; la acción de cobranzas, el cual está comprendido por parametrización de la matriz,

asignar actividades seguimiento de llamadas, control de pagos, sistema automático (correo electrónico), generar reportes adecuados, segmentar su cartera de clientes, cartas y gráficos estadísticos.

- **El rol de la gestión de cobranzas.**

InSight (2008) explica que la cobranza permite que los clientes se mantengan con la posibilidad de volver a prestar el servicio, las cobranzas están considerado como área de negocios, porque genera la rentabilidad, logrando que se conviertan de perdidas en ingresos, gestión de cobranzas comprende el ciclo de promoción, evaluación, aprobación, desembolso, cobranza.

Promoción

InSight (2008) explica que se tiene que identificar el mercado objetivo, el cual permitirá ofertar un producto que responda a las expectativas del cliente, en la cual se debe dar a conocer las bondades del crédito, tales como la relación crediticia a largo plazo, el beneficio que se obtiene pagando de manera oportuna las cuotas; para lo cual es importante que el asesor de crédito debe estar adecuadamente capacitado.

Aprobación

InSight (2008) explica que para la aprobación del crédito se debe realizar de manera objetiva, basada en la confianza y la experiencia del asesor, esto no debe estar influenciado por ningún caso con la presión por alcanzar las metas.

Desembolso

InSight (2008) explica que se debe detallar aspectos tales como monto a prestar, plazo, monto de la cuota, fecha mas oportuna para el pago de las cuotas, nivel de educación y recordación del cliente durante el desembolso, uso de medios tecnológicos para el pago de sus cuotas (internet), contar con agentes para que se pueda llevar a cabo el pago, debe considerarse el desembolso en el momento oportuno.

- **Establecimiento de la política de cobranzas.**

Del valle (s/f) explica que se debe definir y determinar al personal encargado de la responsabilidad de cobranzas, quien es el encargado de definir políticas claras de cobro, esto permitirá establecer el desarrollo eficaz de cobranzas, para lo cual se debe determinar de manera clara las condiciones de venta, los plazos de cobro, y determinar los problemas que se puedan presentar al desarrollar la actividad.

- **Procedimiento de cobro.**

Del valle (s/f) explica que debe aplicarse diferentes sistemas que permitan enfocar el accionar del personal en las cuentas vencidas, entendiendo que el procedimiento de cobro de una empresa, determina la eficiencia en el desarrollo de sus actividades, es necesario que en el procedimiento de cobro se tenga en cuenta el estado de cuenta, las cartas tipo, la correspondencia de cobranzas, las cartas intermediarias de cobro.

- **Etapas de cobranzas**

RSM (2019) explica que en la etapa preventiva inicia días antes del vencimiento del pago, evitando que los clientes se generen moras, de igual manera en la etapa administrativa comienza desde el primer día del retraso en su pago del cliente, en las cuales se le informa de su estado situacional y de ser necesario darles alternativas de solución; en la misma línea la etapa judicial se da cuando el cliente se reusa a pagar la deuda y se soluciona a través de la cobranza tomando como ente que solucione el problema al poder judicial.

- **Gestión de cartera de cobranzas**

Cobranzas simples y efectivas (s/f) explica que la gestión de cobranzas permite automatizar y estandarizar los procesos el cual permite mayor producción y lograr los resultados en el tiempo esperado, además permite también formar equipos efectivos que desarrollen tareas en estos desafíos actuales. Es recomendable identificar los clientes morosos, a través de

llamadas por teléfono, mail, sms, cartas, whatsapp, etc; con la finalidad de informarles a cerca de sus créditos, las opciones de pago, buscando entre el cobrar rápido y la relación con el cliente.

- **Elementos que deben dar soporte a la gestión de cobranzas**

Cobranzas simples y efectivas (s/f) explica que los elementos de la gestión de cobranzas son: Utilizar 4 pilares (metodología, procesos, sistemas, buenas prácticas), definir el tipo de deudor (empresa, individuo), personalización (situación del cliente, historias de gestión), definir políticas y límites (costos de financiación, relación con el cliente), establecer (controles y responsables, trazabilidad de las gestiones, recursos y equipos a utilizar).

1.1.2.2: Control interno

Contraloría general de la republica (2014) define al control interno como el proceso integral de todos los involucrados de una organización, el cual es diseñado para evitar los riesgos del manejo ineficiente de los recursos, y se logre lo establecido como misión de la institución en veneficio de la sociedad.

Ministerio de Economía y Finanzas (s/f) lo define como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos. Métodos, en las cuales están incluyendo las actividades del personal.

Gómez (2001) expresa que el control interno se diseña y se aplica con la finalidad de lograr sus objetivos, la cual esta centrado en el uso adecuado de los recursos y mejorar la productividad, previniendo fraudes, para que no colisione contra las normas contables, fiscales y tributarias.

- **Objetivos del control interno**

Gómez (2001) explica que los objetivos del control interno son: obtención de información oportuna, promover información técnica, procurar adecuadas medidas para la protección, promover la eficiencia

organizacional en la empresa, asegurar que las acciones institucionales en la institución se desarrollen.

- **Tipos de control**

Contraloría general de la república (2014) explica que existen dos tipos de control:

Control Externo

Contraloría general de la república (2014) lo define como el conjunto de normas, procedimientos, políticas y métodos, lo cual es aplicado por los órganos de control.

Control Interno

Contraloría general de la república (2014) define como el proceso sistémico que debe ser aplicado por todos los miembros de la organización desde la alta dirección y en todos los demás niveles, el cual permitirá minimizar los riesgos y permitir una gestión eficiente, permitiendo que se cumpla con la misión establecida dentro de la organización.

- **Importancia del control interno**

Contraloría general de la república (2014) explica que el beneficio de la implementación del control interno, se sustenta en que promueve que se adopten medidas que permitan el logro de objetivos; las cuales esta relacionado con la cultura de adaptar el control interno el cual mejora el rendimiento; fortalece y permite una gestión óptima, permitiendo combatir la corrupción, lo cual se traduce en el cumplimiento de metas las cuales debe estar enmarcados dentro de las leyes establecidos en el país.

Control interno en la actualidad

Según Gonzales (2005) citado por Contraloría general de la república (2014), explica que el control interno se complementa con el Cuadro de

Mando Integral, el cual está relacionado con el desarrollo de las actividades por procesos, conocido también como la gestión por procesos, los cuales se centran en el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades dentro de la organización.

- **Control interno en el sector público**

Contraloría general de la república (2014) explica que el control interno, es importante para el logro de objetivos y metas, así como sus limitaciones.

- **Objetivos del Control Interno en el sector público**

Contraloría general de la república (2014) plantea los objetivos tales como:

Gestión pública.

Está relacionado con los controles que adopten las entidades del estado, para establecer controles de manera eficiente, efectiva y económica, está relacionado con la acción de promover las actividades que desarrollan las entidades del estado, menor defectos y desperdicios y mejorar el servicio.

Lucha anticorrupción.

Las entidades públicas deben establecer mecanismos para anticiparse y prevenir o detectar acciones no autorizadas, o apropiación indebida de los recursos que podrían llevar a pérdidas para el estado.

Legalidad.

Las entidades deben dictar políticas, normas y procedimientos que permita el uso adecuado de recursos públicos.

Rendición de cuentas y acceso a la información pública.

Está relacionado con políticas y métodos y los procesos que están dispuestos por el estado, para que la información sea válida y confiable y que brinde confianza a quienes lo utilizan.

- **Normativa de Control Interno en el sector público y organización de la administración pública**

Contraloría general de la república (2014) explica que la contraloría está encargada de brindar seguridad en el accionar, todo esto con el objetivo de conocer su misión en la gestión pública, cuya finalidad es prestar servicios o productos públicos.

Normativa.

Contraloría general de la república (2014) son las encargadas de dictar las normas, en la cual se establece los lineamientos, procedimientos; los elementos que contribuyen el marco normativo son la constitución política del Perú, Ley organiza del sistema nacional de control y de la CGR (Ley N° 27785), Ley de control interno de las entidades del estado, Normas de control interno, Guía para la implementación del sistema de control interno de las entidades del estado; Ejercicio del control preventivo por la CGR y OCI, Ley N° 29743 que modifica el artículo 10 de la ley N° 28716.

- **Fundamentos del control interno en el sector público.**

Contraloría general de la república (2014) explica la importancia de los pilares del control interno, los cuales son:

Autocontrol

Se define a la autoevaluación que debe realizar todo funcionario público, sin importar su jerarquía, el cual le permitirá realizar las acciones necesarias para corregir, que les permita mejorar y si la situación así lo amerita solicitar la ayuda a las áreas especializadas, el cual permitirá el ejercicio de su función transparente, eficiente y eficaz.

Autorregulación

Esta relacionado con la capacidad que tienen las instituciones para emitir normas, reglamentos, procesos y procedimientos, los cuales debe estar enmarcado en la constitución política del Perú, que permita el

accionar eficiente de los involucrados, y para las acciones de control que deben realizar las entidades públicas, todo esto con el objetivo de dar solución a los problemas de los grupos de interés.

Autogestión

Esta relacionado con la interpretación, coordinación, y la aplicación de manera eficiente, eficaz y efectiva las actividades que tiene que realizar y por las cuales ha sido contratada; estas acciones tienen que ver también con la autonomía que tiene la organización para realizar sus actividades, mejorar sus acciones, hacerlos efectivos y asumir responsabilidades.

- **Roles y responsabilidad del control interno en el sector público.**

Contraloría general de la república (2014) explica que entre los principales roles del control interno, y los roles se definen de acuerdo al actor y los niveles jerárquicos, los cuales están definidos básicamente en el ROF y MOF, de la institución.

- **Tipos de controles para el mantenimiento del sistema de control interno en el sector público.**

(2014) explica que los tipos de control son:

Controles de protección y resguardo

Cuya finalidad es proteger los activos, bienes y recursos de las entidades del estado, contra pérdidas y se establecen dependiendo de las características específicas de la entidad.

Controles de cumplimiento

En la cual se busca cumplir lo que esta normado o establecido en las leyes y reglamentos, y las normas específicas establecidas por cada entidad, dentro de los cuales esta cumplir los sistemas administrativos del estado.

Controles de información financiera y contable

Se debe registrar adecuadamente la información para procesar adecuadamente los estados financieros de la empresa, y mantener la responsabilidad por los activos, deberá centrarse en los ciclos de la contabilidad y aplicación contable.

- **Elementos del control interno.**

Gómez (2001) Explica que los elementos del control interno son la planeación, la organización, los procedimientos, el personal, la autorización, sistemas de información y supervisión, definición de objetivos y metas generales y específicas.

1.2. Justificación

Justificación teórica

En la actualidad es importante socializar y dotar de conocimientos a todos los colaboradores de la institución a cerca de las teorías de gestión de cobranzas y control interno, por lo cual se justifica plantear teorías que permitan a los miembros de la institución ampliar sus conocimientos y poder tener mayor capacidad para poder tomar decisiones.

Justificación práctica

La investigación se justifica desde el punto de vista práctico porque permitió mostrar la situación real de las acciones de cobranzas y control interno en la institución, estos resultados permitieron a los funcionarios de la institución realizar los correctivos que crean convenientes, para mejorar el sistema de control.

Justificación metodológica

La investigación se realizó de manera objetiva, y con la rigurosidad científica del caso, utilizamos el método científico, definiendo el tipo de investigación, el nivel, método y diseño de investigación, para la obtención de datos utilizamos como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, debidamente validado y midiendo la confiabilidad.

1.3. Problema

1.3.1. Planteamiento del problema

La función primordial de las municipalidades es el generar bienestar de la sociedad, para lo cual debe de funcionar de manera idónea los sistemas administrativos entre ellos el sistema de cobranzas y control interno, situación que contradice el accionar del sistema de cobranzas y control interno en la municipalidad de Supe Puerto, dado que no existen políticas y lineamientos claros para ejecutar de manera eficiente las cobranzas, y los mecanismos de control no son los óptimos, generando poca efectividad en la recaudación, las cuales están derivados de las tasas que tiene establecida la institución, de igual manera el control antes durante y después de la ejecución de un proceso, que garantice el desarrollo eficiente de las actividades y el uso adecuado del dinero del estado. Es muy importante comprender que todas las entidades del estado especialmente las municipalidades, deben destinar sus esfuerzos y recursos para lograr el bienestar social y un crecimiento tanto económico como social de la población.

Resulta necesario, realizar la investigación de manera objetiva a cerca de la gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad de Supe Puerto, 2020, el cual permitirá realizar las recomendaciones del caso para que los funcionarios de la municipalidad puedan implementarlo o realizar los correctivos que crean convenientes.

1.3.2. Planteamiento del problema

¿Qué relación existe entre la gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020?

1.4. Conceptuación y operacionalización

1.4.1. Conceptuación de las variables

- **Gestión de cobranzas**

Ortigosa (2011) explica que es el desarrollo de actividades estratégicas para alcanzar el cobro de deudas, para lo cual se debe tener presente la comunicación el entorno del negocio. Estos aspectos permitirán efectividad en cada gestión que se emprende.

- **Control interno.**

Según el Diccionario de la Real Académica citado por la Contraloría general de la república (2014) explica que el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir, en la cual o sintetiza como la acción de inspeccionar una cosa (control de calidad, sanidad), tener autoridad sobre algo. También lo define como la medición y corrección de desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de empresa.

1.4.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión de cobranzas	Identificar	Llamadas por teléfono	1-2
		Redes sociales	3-4
		Cartas	5-6
	Informar	La situación de sus obligaciones	7-8
		Las opciones de	9-10
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Control interno	Autocontrol	Funcionarios	1-2
		Técnicos	3-4
		Operativo	5-6
	Autorregulación	Normas	7-8
		Reglamentos	9-10
		Procedimientos	11-12
	Autogestión	Interpretación	13-14
		Coordinación.	15-16
		Aplicación	17-18

1.4.3. Delimitaciones de la investigación

Delimitación temporal

La investigación se realizo en los meses de enero a junio del 2020.

Delimitación social

Esta investigación se realizo a los colaboradores de la municipalidad de Supe Puerto.

Delimitación espacial

Esta investigación se efectuo en la municipalidad de Supe Puerto.

Delimitación conceptual

La investigación se baso en la gestión de cobranzas y control interno.

1.5. Hipotesis

La gestión de cobranzas se relaciona de manera significativa con el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre la gestión de cobranzas y el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

1.6.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de gestión de cobranzas en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Conocer el nivel de control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Describir que factores inciden de manera predominante en la gestión de cobranzas en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Identificar que factores inciden de manera predominante en el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

CAPITULO II: MEDIOS Y MATERIALES

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplicará será básico, partirá de un marco teórico y se mantendrá en este con la finalidad de ampliar los conocimientos científicos Nivel de investigación.

2.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación será de diseño no experimental, porque las variables no serán manipuladas, observaremos el fenómeno en su ambiente natural para luego proceder a su análisis. Transversal simple, porque obtendremos la información en un tiempo único y utilizaremos una sola muestra.

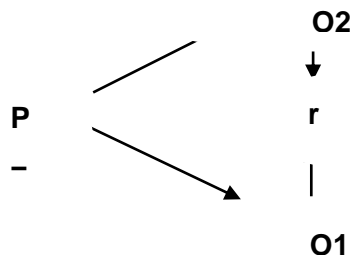
Dónde:

P = Población

O1 = observación de la Variable 1 : Gestión de cobranzas

O2 = observación de Variable 2 : Control interno

r = correlación entre V.1. y V.2.



2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población esta constituida por 50 colaboradores de la municipalidad de Supe Puerto, los cuales se encuentran con contrato y nombramiento vigente, su información se encuentra en escalafón de la municipalidad.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las Técnicas e instrumentos que se emplearán para la obtención de los datos son los siguientes:

2.3.1. Técnica de investigación

A. - Análisis documental.

Esta técnica se utilizo, para registrar la información necesaria de los reportes, libros, informes, tesis y registros y otros documentos que fueron de gran importancia para recabar información de interés para la elaboración de esta investigación.

B.- Encuesta.

Esta técnica nos permite obtener información de las fuentes primaria (investigados), con lo cual se logro conocer en términos reales la información.

2.3.2. Instrumento de investigación

Cuestionario:

En la cual estarán establecido las afirmaciones, de acuerdo a la escala de Likert, las cuales deben estar validados.

CAPITULO III: RESULTADOS.

3.1. Analisis de datos.

3.1.1. Validación

Se realizó mediante la evaluación de juicio de tres expertos, El jurado determino la conformidad muestral de los ítems.

De acuerdo a la table N° 1 se muestra que el instrumento de las variables tiene una validez óptima porque puede ser aplicado.

Tabla N° 1: Validación a través de juicio de expertos del instrumento de las variables gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Expertos	%
Mg. Madisón Huarcaya Godoy	95.20%
Dr. Pedro Castro Burgos	94.07%
Promedio	94.63%

3.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrument se realizó con el estadígrafo del Alfa de Cronbach, cuya fórmula sirve para determinar el nivel de confiabilidad de una escala y para determinar su valor. Sus valores oscilan entre 0 y 1.

Tabla N° 2: Escala de confiabilidad

Valores	Nivel
De 0,81 a 1	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad moderada
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

Se aplico la prueba piloto a un grupo de participantes de la muestra de estudio, pero con características equivalentes a la misma.

Tabla N° 3: Fiabilidad del instrumento de la variable gestion de cobranzas en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0,811	0,817	10

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0.811 lo cual nos permite decir que el instrumento de la variable gestion de cobranzas tiene una confiabilidad muy alta y puede ser aplicado.

Tabla N° 4: Fiabilidad del instrumento de la variable control interno en la municipalidd del distrito Supe Puerto, 2020.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0,708	0,740	18

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,708 lo cual nos permite decir que el instrumento de la variable control interno en la municipalidad de Supe Puerto tiene una confiabilidad alta y puede ser aplicado

3.2.3. Estadísticos descriptivos.

En las tablas se muestra el resultado de acuerdo a los objetivos planteados.

A. VARIABLE: Gestión de cobranzas

Tabl N° 5: Gestión de cobranzas en la Municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	14	28.0
Malo	13	26.0
Regular	5	10.0
Bueno	10	20.0
Excelente	8	16.0
Total	50	100,0

Resultados

En la tabla N° 5, se observa que el 36.0 % del total de investigados perciben que la gestión de cobranzas en la Municipalidad del distrito Supe Puerto es de nivel bueno o excelente; el 10.0% del total de investigados percibe que el nivel de la gestión de cobranzas es regular; el 26% del total de investigados percibe que la gestión de cobranzas es de nivel malo, y finalmente el 28% del total de investigados, perciben que el nivel de gestión de cobranzas es del nivel pésimo.

B.- Variable: Control interno

Tabla N° 6: Control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	12	24.0
Malo	15	30.0
Regular	7	14.0
Bueno	7	14.0
Excelente	9	18.0
Total	50	100,0

Resultados

En la tabla N° 6, se observa que el 32,0 % del total de investigados perciben que existe que el nivel de control interno es bueno o excelente; el 14,0% del total de investigados percibe que el nivel de control interno es regular; el 30% del total de investigados percibe que el nivel de control interno es malo; y el 24,0% del total de investigados, perciben que el nivel de control interno es pesimo en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

C.- Dimensión: Identificación.

Tabla N° 7: Identificación de los cobros pendientes en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	30,0
Casi Nunca	13	26,0
Algunas veces	10	20,0
Casi siempre	8	16,0
Siempre	4	8,0
Total	50	100,0

Resultados

En la tabla N° 7, se observa que el 24% del total de investigados perciben que que casi siempre o siempre se identifican las cuentas pendientes de cobro; el 20,0% del total, percibe que algunas veces se identifican las cuentas pendientes de cobro; el 26,0% del total de investigados percibe que casi nunca se se identifican las cuentas pendientes de cobro; y el 30% del total de investigados, perciben que nunca se identifican las cuentas pendientes de cobro en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

D.- Dimensión: Información

Tabla N° 8: Informacion sobre la gestion de cobranzas en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	26.0
Casi Nunca	10	20.0
Algunas veces	9	18.0
Casi siempre	10	20.0
Siempre	8	16.0
Total	50	100,0

Resultados

En la tabla N° 8, se observa que el 36,0% del total de investigados perciben que que casi siempre y siempre se informa a cerca de la gestion de cobranzas; el 18% del total, percibe que algunas veces informan a cerca de a gestion de cobranzas; el 20% del total de investigados percibe que casi nunca informa de la gestion de cobranas; y el 26% del total de investigados, perciben que nunca informa de la gestion de cobranzas en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

E.- Dimensión: Autocontrol

Tabla N° 9: Autocontrol en las actividades de los coaboradores de la municipalidad distrital de Supe Puerto, 2020.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	20.0
Casi Nunca	8	16.0
Algunas veces	7	14.0
Casi siempre	14	28.0
Siempre	11	22.0
Total	50	100,0

Resultados

En la tabla N° 9, se observa que el 50% del total de investigados perciben que siempre y casi siempre controlan sus actividades para cumplir con sus objetivos y metas; el 14% del total percibe que algunas veces controlan sus actividades para cumplir con sus objetivos y metas; el 16% del total de investigados percibe que casi nunca controlan sus actividades para cumplir con sus objetivos y metas; y finalmente el 20% del total de investigados percibe que nunca controlan sus actividades para cumplir con sus objetivos y metas en la municipalidad del distrital Supe Puerto, 2020.

F.- Dimensión: Autorregulación

Tabla N° 10: Autorregulación de las actividades en la municipalidad del distrital Supe Puerto, 2020.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	22.0
Casi Nunca	9	18.0
Algunas veces	4	8.0
Casi siempre	13	26.0
Siempre	13	26.0
Total	50	100,0

Resultados

En la tabla N° 10, se observa que el 52% del total de investigados perciben que siempre o casi siempre autorregulan sus actividades emitiendo ordenanzas y desarrollando sus actividades de acuerdo a las normas y reglamentos; el 8% del total, percibe algunas veces autorregulan sus actividades emitiendo ordenanzas y desarrollando sus actividades de acuerdo a las normas y reglamentos; el 18% del total de investigados percibe que casi nunca autorregulan sus actividades emitiendo ordenanzas y desarrollando sus actividades de acuerdo a las normas y reglamentos; y finalmente el 22% percibe que siempre nunca autorregulan sus actividades emitiendo ordenanzas y desarrollando sus actividades de acuerdo a las normas y reglamentos en la municipalidad del distrital Supe Puerto, 2020.

G.- Dimensión: Autogestión

Tabla N° 11: Auogestión en la municipalidad distrital de Supe Puerto, 2020.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	26.0
Casi Nunca	11	22.0
Algunas veces	7	14.0
Casi siempre	10	20.0
Siempre	9	18.0
Total	50	100,0

Resultados

En la tabla N° 11, se observa que el 38.0% del total de investigados perciben que casi siempre y siempre se realiza la autogestión; el 14% del total percibe que algunas veces se realia la autogestión; el 22% del total de investigados percibe que casi nunca se realiza la autogestión; y finalmente el 26% percibe que nunca se realiza la autogestión en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

3.2.2 Prueba de hipótesis

El grado de correlación está dado por los siguientes valores.

Tabla N° 12. Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

H₀: La gestión de cobranzas no se relaciona de manera significativa con el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

H₁: La gestión de cobranzas se relaciona de manera significativa con el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, entonces rechazar H₀.

Tabla N° 16. Prueba de correlación de Spearman entre las variables gestión de cobranzas y control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020

Correlaciones		Gestión de cobranzas
Control interno	Coefficiente de correlación	0,502*
	Sig. (bilateral)	0,006
	N	50

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

Interpretación

Como el valor de probabilidad ($p = 0.006$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,502$), concluyendo que existe correlación positiva media y directamente proporcional, entre la gestión de cobranzas y el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

4. Análisis y discusión

Se puede observar que el valor de probabilidad ($p = 0.006$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); que existe relación entre la gestión de cobranzas y el control interno, 2020, del mismo modo el coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,502$), concluyendo que existe reacción positiva media y directamente proporcional, entre la gestión de cobranzas y control interno, en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020; el resultado coincide con la investigación realizada por Araya (2009) concluye que existe deficiencias físicas en el área de custodia de documentos, en cuanto a los equipos tecnológicos la empresa cuenta con los equipos necesarios, pero el personal no sería el adecuado para poder realizar una gestión eficiente, a eso se suma que existe

deficiencias en la capacitación técnica, y la gestión administrativa no es la adecuada, esto se debería por que no existe una comunicación fluida.

En cuanto a la gestión de cobranzas, los resultados se muestran en la table N° 5 en la cual solamente el 36% de los investigados perciben que el nivel de gestión de cobranzas es bueno o excelente en la municipalidad del distrito Supe Puerto, para el 54% perciben que la gestión de cobranzas es pesimo o malo, para el 10% de los colaboradores perciben que la gestión de cobranzas es regular en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020, estos resultados coinciden con la investigacion de Melgar (2017) concluye que con la investigación pre experimental a través del pre test y post test se pudo demostrar que la gestión de compras mejora la calidad del servicio, la credibilidad, la fiabilidad en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2016.

En cuanto al control interno, los resultados se muestran en la table N° 6 en la cual solamente el 32% de los investigados perciben que el nivel de control interno es bueno o excelente, para el 54% perciben que el control interno es malo o pesimo y para el 14% de los colaboradores perciben que el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020, es regular, estos resultados coinciden con la investigacion de Cruz (2014) concluye que la eficiencia en la gestión de la empresa será dada por la adecuada implementación del sistema de control interno, establecer políticas y procedimientos adecuados, en el área de ventas es importante porque mejora el flujo operativo en el proceso de ventas, la cual podría permitir un incremento en la rentabilidad del 20%.

En cuanto los factores predominantes de la gestión de cobranzas, los resultados se muestran en la tabla N° 7 en la cual solamente el 24% de los investigados perciben que en la municipalidad siempre o casi siempre se identifican los cobros; en la tabla N° 8, se observa que solamente el 36% de los colaboradores perciben que se informa sobre la gestión de cobranzas, siendo el factor predominante que incide en la gestión de cobranzas a información que se brinda sobre el estado situacional de las cobranzas en la municipalidad de distrito Supe Puerto, estos resultados coinciden con la investigacion de Rivera Villacorta (2016) quien concluye que existe relación entre el control interno y el desempeño laboral, en la misma línea el autor concluye que existe un eficiente control

interno, teniendo alto desempeño de sus labores de los colaboradores, sustentando en que la mayor concentración de respuestas (38%) se dio en el nivel alto.

En cuanto los factores predominantes del control interno, los resultados se muestran en la tabla N° 9 en la cual solamente el 50% de los investigados perciben que en la municipalidad los colaboradores llevan el control eficaz de sus actividades; en la tabla N° 10, se observa que solamente el 52% de los colaboradores perciben que siempre o casi siempre las actividades se realizan de acuerdo a las normas establecidas; y finalmente en la tabla N° 11, se observa que solamente el 48% de los colaboradores perciben que siempre o casi siempre se realiza la autogestión de sus actividades por parte de los funcionarios de la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020, siendo los factores predominantes que incide en el control interno, el autocontrol y el cumplimiento de normas y reglamentos en la municipalidad del distrito Supe Puerto, estos resultados coinciden con la investigación de Fajardo, Torres y Villena (2016) concluye que existe relación entre la variable gestión de cobranzas y recuperabilidad, en la misma línea los indicadores y la variable recuperabilidad se relacionan de manera óptima, esto se debe a que si se cumple el plan de actividades se incrementara la recuperabilidad de la cartera de clientes dentro del banco Interbank.

5: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Teniendo un índice de significancia de $(p = 0.006) \leq (0.05)$ planteado como regla de decisión y el coeficiente de correlación es de $(p = 0.0502)$; se concluye que existe relación positiva media y directamente proporcional, entre la gestión de cobranzas y el control interno en la municipalidad del distrito de Supe Puerto, 2020, esto significa que cuando el nivel de gestión de cobranzas se incrementa a la par con ello se incrementa el control interno, entendiéndose que las dos variables se están aplicando en la municipalidad.
- En cuanto a la gestión de cobranzas, se muestra que solamente el 36% de los investigados perciben que el nivel de gestión de cobranzas es bueno o excelente, esto significa que en la municipalidad las estrategias o acciones aplicadas para identificar a los ciudadanos o empresas que tienen cuentas pendientes con la municipalidad no son las adecuadas, y las estrategias de persuasión a través de la información para que cumplan con sus obligaciones tampoco serían las adecuadas.
- En cuanto al control interno, se muestra que solamente el 32% de los investigados perciben que el nivel de control interno es bueno o excelente, esto significa que en la municipalidad las estrategias de autocontrol, autorregulación y autogestión no se estarían aplicando de manera adecuada, el cual traería como resultado una gestión ineficiente en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.
- El factor predominante que incide en la gestión de cobranzas es la información que realizan a los contribuyentes sobre sus obligaciones que tienen que cumplir, pero esto no se está dando de manera efectiva dado que solamente el 36% de los colaboradores perciben que siempre y casi siempre se está dando.
- Los factores predominantes de control interno de acuerdo a los resultados se muestra que el cumplimiento de normas es el que predomina, seguido por el control de las tareas por parte de cada colaborador y finalmente la autogestión, este nivel de incidencia no es la óptima, dado que aproximadamente el 50% de los colaboradores perciben que se está dando.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda al alcalde de la municipalidad distrital de Supe Puerto, realizar el diagnostico situacional de la gestión de cobranzas y el control interno, esto permitira identificar las fortalezas y debilidades, las cuales es permitira realizar los correctivos que sean necesarios mejorar la reacción entre la gestión de cobranzas y el control interno, repercutiendo en la mayor recaudación de impuestos con la cual la municipalidad tendra mayor capacidad de inversión.
- Se recomienda al alcalde de la municipalidad fortalecer las estrategias de identificación de las cuentas por cobrar, con la cual se diseñe de manera adecuada las estrategias de información sobre las deudas contraídas y los beneficios que se ofrecen por el pronto pago, con las cuales se incentive el cumplimiento del pago de sus obligaciones por parte del contribuyente, estas acciones traeran como resultado mayor recaudación y mayor capacidad de inversión en obras sociales, veneficiando directamente a la comunidad.
- Se recomienda al alcalde realizar una evaluación y diagnostico de las acciones de control que se bienen dando en la municipalidad, permitiendo identificar las acciones ineficientes y realizar los correctivos, con la finalidad de accionar las acciones de control antes, durante y despues del Desarrollo de sus actividades, permitiendo un servicio de calidad.
- Se debe fortalecer las acciones de identificación de las cuentas por cobrar y las estrategias de información, evaluar al personal y de ser necesario seleccionar al personal idoneo que desempeñe estos puestos, dado que con el desempeño de estos colaboradores se obtendra buenos resultados y se lograra los objetivos.
- Se debe fortalecer las acciones de control interno, tanto en el cumplimiento de las normas, reglamentos, conocer de manera detallada las actividades funcionales tecnicas y operativas y realizar la interpretacion, coordinación adecuada de las acciones, esto permitira realizar las actividades con eficiencia y eficacia en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.

6. Agradecimiento

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a mis padres por apoyarme para llegar hasta donde he llegado, porque hice realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD SAN PEDRO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis profes por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

8. Referencias Bibliográficas

- Ministerio de Economía y Finanzas (s/f) sistema de control interno; consultado de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>.
- Cobranzas simples y efectivas (s/f); ¿Qué es la gestión de cobranzas?; consultado de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>.
- Banco credifinanciera (s/f) Gestión de cobranzas, consultado de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>.
- InSiht (2008) Mejores prácticas y estrategias de cobranza, consultado de https://www.smartcampaign.org/_storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf.
- Ortigosa, J.R (2011) Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento; tesis para optar el título de ingeniero; consultado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf.
- Del Valle, E. E (s/f) Crédito y cobranzas; consultado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.
- Fude (s/f) ¿Qué es la gestión de cobranzas? , consultado de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>.
- RSM (2019) ¿En que consiste la gestión de cobranzas?, consultado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>.
- Agustini, L (2016) Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, tesis para optar el título profesional, consultado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_comp_ras.pdf

- Araya, G (2009) Estrategias de mejoramiento en la gestión de compras de la dirección de Servicios Institucionales de la CCSS, tesis para optar el título de magister, http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2009/araya_araya_giorgianella_2009_pr.pdf.
- Anaya, C.A., Bárcena, A.R., y Zagastizabal, K.R (2017) Gestión de compras empresariales a partir del modelo de abastecimiento estratégico. Estudio de la inteligencia de mercado para el producto “Plancha metálica” de una empresa Carrocerías; proyecto para obtener el título profesional de licenciado en gestión; consultado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11885/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20-%20Anaya_B%c3%a1rcena_Zagastizabal.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Melgar, J.A. (2017) la gestión de compras para mejorar la calidad de servicio en la empresa S.A.C., Lima, 2017; Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial; consultado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1366/Melgar_RJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Contraloría general de la republica (2014) Marco conceptual del control interno; consultado de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/controlinterno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Yancee, M (2017) Gestion de cobranzas y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate – 2014 -2016, Tesis para optar el grado académico de maestras, consultado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancee_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Griselda, N. Z (2015) Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. 2015; tesis para obtener el título de licenciado; consultado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%20Fla.pdf;jsessionid=E3A899072F121AF4329FA212C32A647E?sequence=1>.

- Sebastian, M, P (2016) Propuesta de un plan de gestión de cobranzas para generar liquidez en la EDPYME Marcimex S.A provincia de Trujillo; tesis para optar el título de contadora pública; consultado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5247/sebastianperez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Castillo, M (2017) La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa limpia MAX – Lima. 2017, tesis para optar el título de licenciado, consultado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Fajardo, A. L., Torres, J. A. B., y Villena, J. P. B (2016) La cobranza para la recuperabilidad del capital de la cartera de clientes Pymes del Banco Interbank, tesis para optar el título de Economista; consultado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1428/TESIS%20FAJARDO%20C%20TORRES%20Y%20VILLENNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Barbarán, G.M (2013) Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, tesis para optar el grado de magsiter, consultado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/576/barbaran_gl.pdf?sequence=3.
- Huapaya, J.J (2017) El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince, 2016, para optar el título profesional de contador, consultado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3174/huapaya_fjj.pdf;jsessionid=19A9A19C2EF3BE75D64F77BA1C930D16?sequence=3.
- Condezo, E.W., y Cristóbal, N.E (2018) El control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco, periodo 2018, para optar el título de contador,

consultado de
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS%20CONDEZO%20%20Y%20%20%20CRISTOBAL..pdf>.

Salazar, E. M., Villamarin, S. M (2011) Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanabel Flowers CIA. LTDA. Ubicada en la parroquia Aláquez del Canton Latacunga, para el período académico 2011, Tesis para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, consultado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>.

Cruz, M (2014) Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión en el área de ventas en la empresa ITTSABUS SRL, Tesis para optar el Título de Contador Público, consultado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2904/cruz_maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salinas, S.F (2016) Implementacion de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja, tesis para optar el título de ingeniería, consultado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>

Rivera Villacorta, J (2016) Sistema de control interno y su relacion con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martin, 2016; tesis para obtener el grado de maestro, consultado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?seque

Rodríguez de la Cruz, R. G (2015) Diseño de un sistema de control interno en la empresa A&B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos – periodo 2015; tesis para optar el título de Contador; consultado de <https://core.ac.uk/download/pdf/84110464.pdf>.

Coz Inga, P.R.; Pérez Palma Monge, J.L (2017) Control interno para la eficiencia de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región Central del País, tesis para optar el título profesional, consultado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Méndez, J (2016) Control interno, consultado de http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1.

Gómez, G (2001) Control interno en la organización empresarial; Gestipolis; consultado de <https://www.gestipolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE COBRANZAS Y CONTROL INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD DE SUPE PUERTO, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de cobranzas y control interno en la manicipalidad del distrito Supe Puerto, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la gestión de cobranzas y el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de gestión de cobranzas en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.</p> <p>Conocer el nivel de control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.</p> <p>Describir que factores inciden de manera predominante en la gestión de cobranzas en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.</p> <p>Identificar qué factores inciden de manera predominante en el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de cobranzas se relaciona de manera significativa con el control interno en la municipalidad del distrito Supe Puerto, 2020.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de cobranzas</p> <p>Variable 2:</p> <p>Control interno</p>	<p>Población:</p> <p>50 colaboradores</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Procedimiento estadístico:</p> <p>Coficiente de correlación de Spearman</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE COBRANZAS

A. Presentación

A continuación, presentamos afirmaciones, le solicitamos que exprese su opinión personal, considerando que no existen afirmaciones correctas ni incorrectas, marcando con una (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista.

B. Indicaciones

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa la apreciación personal que tiene sobre las preguntas sobre la gestión de cobranzas.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

Ítem	Identificar	1	2	3	4	5
1	La municipalidad llama por teléfono a los usuarios para que cumplan con sus obligaciones					
2	La municipalidad cuenta con una base de datos con los teléfonos de los usuarios					
3	La municipalidad identifica a sus usuarios a través de las redes sociales.					
4	La municipalidad comunica a sus usuarios a través de las redes sociales					
5	La municipalidad solicita información de sus usuarios a través de su información formal (cartas).					
6	Las cartas dirigidas por los usuarios le permiten a la municipalidad obtener información.					
Ítem	Informar					
7	La municipalidad les comunica a sus usuarios a cerca de sus situaciones de sus obligaciones					
8	La municipalidad es muy clara en su comunicación a cerca de sus obligaciones.					
9	La municipalidad les da opciones de pago de sus obligaciones a los usuarios					
10	La municipalidad les informa a cerca de las promociones o descuentos por pronto pago a los usuarios.					

Gracias por tu colaboración

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO

A. Presentación

A continuación, le presentamos afirmaciones, le solicitamos que exprese su opinión personal, considerando que no existen afirmaciones correctas ni incorrectas, marcando con un (X) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista.

B. Indicaciones

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa la apreciación personal que tiene sobre el control interno.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Muy en desacuerdo
2	=	en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	=	de acuerdo
5	=	Muy de acuerdo

Ítem	Autocontrol	1	2	3	4	5
1	Los funcionarios controlan el avance de sus metas para poder cumplirlos					
2	Los funcionarios analizan el uso de recursos utilizados para el cumplimiento de metas.					
3	Los técnicos controlan el avance de sus metas para poder cumplirlos					
4	Los técnicos analizan el uso de recursos utilizados para el cumplimiento de metas.					
5	El personal operativo controla el avance de sus metas para poder cumplirlos					
6	El personal operativo analiza el uso de recursos utilizados para el cumplimiento de metas.					
Ítem	Autorregulación	1	2	3	4	5
7	La municipalidad a implementado normas claras para desarrollar una gestión eficiente					
8	La municipalidad socializa con todo el personal las normas implementadas					
9	La municipalidad ha implementado reglamentos claros para desarrollar una gestión eficiente					
10	La municipalidad socializa con todo el personal los reglamentos implementados					
11	La municipalidad ha implementado procedimientos claros para desarrollar una gestión eficiente					
12	La municipalidad socializa con todo el personal los procedimientos implementados					

ítem	Autogestión					
12	La municipalidad estable sus políticas de trabajo de acuerdo a la realidad de su jurisdicción					
13	El alcalde identifica de manera clara las necesidades de su población.					
14	El alcalde coordina con todos sus colaboradores las acciones a seguir para dar solución a los problemas de la ciudad					
15	La municipalidad coordina con las empresas privadas de su sector, el trabajo en equipo buscando solución de los problemas de la comunidad					
16	El alcalde aplica los correctivos que sean necesarios para lograr sus objetivos					
17	El alcalde aplica estrategias adecuadas para lograr el desarrollo de su comunidad.					

Gracias por tu colaboracion.