

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas



Tesis

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECAUDACIÓN EN LAS UNIDADES
OPERATIVAS Y SU RELACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO DE
CONCILIACIÓN DE LOS REGISTROS BANCARIOS DE LA DIRECCION
REGIONAL DE EDUCACION DE LIMA METROPOLITANA Lima, 2018**

BACH. ADM. JUANA DEL PILAR SÁNCHEZ RUÍZ

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Lima – Perú - 2019

DEDICATORIA

A mis hijos Stephanie, Belén y Marino, con todo mi amor, porque ustedes más que el motor de mi vida son parte muy importante de lo que hoy puedo presentar como tesis. A mi esposo por su amor y apoyo incondicional, A mi padre por su inmenso cariño. A mi madre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estas siempre conmigo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, estas en mi corazón

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar todos los días conmigo por haberme dado la fortaleza para culminar con éxito esta etapa de mi vida,

A mis hijos porque representan mi fuente de inspiración

A Acela Cabanillas, que con su demostración de una madre ejemplar me enseñó a no desfallecer ni rendirme ante nada, aunque ya no está entre nosotros sé que desde el cielo nos acompaña.

A Ana Salinas, por su apoyo incondicional, por ser como es.

A mis hermanos por ser mis grandes amigos, juntos hemos pasado y pasamos momentos inolvidables, los amo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vi
PRESENTACION.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problema de la Investigación	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Justificación	3
1.4 Objetivo General y Específicos.....	4
1.4.1 Objetivos Específicos.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
2.1.1. Investigaciones Internacionales	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Proceso Administrativo.....	12
2.2.2. Los Proceso	17
2.2.3. Procedimiento de Conciliación	19
2.2.3.1. Importancia de la conciliación Bancaria.....	20
2.2.4. Control	23
2.2.4.1. Control Interno	24
2.2.5. Sistema de Información	27
2.3. Glosario de términos.....	28

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
3.1. Hipótesis General.....	31
3.2. Hipótesis Específicas	31
3.3. Identificación de las Variables.....	32
3.4. Definición Operacional de las Variables	32
3.5. Matriz de consistencia.....	33
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	34
4.1 Tipo de Investigación.....	34
4.2 Nivel de investigación.....	34
4.3 Diseño de Investigación	34
4.4 Unidad de análisis	35
4.5 Población	35
4.6 Muestra.....	36
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.7.1 Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:.....	36
4.7.2 Instrumentos.....	36
4.8 Procesamiento de Datos	36
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
5.1. Presentación	37
5.1.1. Resultados de la encuesta aplicada	38
5.2. Prueba de las Hipótesis	56
5.3. Discusión de resultados.....	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
Bibliografía	70
Anexos	74

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: La planeación como una función administrativa, utiliza premisas analíticas y limitaciones a fin de conseguir sus metas propuestas al cierre de cada ejercicio presupuestal	38
Tabla N° 2: Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas determina de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar	39
Tabla N° 3: Proceso de Planeación establece estrategia de acción con posibilidades de éxito	40
Tabla N° 4: La satisfacción y motivación de sus colaboradores, hallando una forma efectiva de lograr resultados para obtener un buen rendimiento	41
Tabla N° 5: la Dirección de su unidad operativa predomina una comunicación estratégica eficaz	42
Tabla N° 6: Liderazgo en su unidad operativa es democrático	43
Tabla N° 7: La conciliación bancaria como herramienta de control, se realiza cumpliendo las normas	44
Tabla N° 8: La Dirección de su unidad operativa toma medidas de los resultados, con el objetivo de ver que todo se haga conforme fue planificado y organizado	45
Tabla N° 9 Proceso de Control, es importante para comparar los resultados reales con los resultados planificados	46
Tabla N° 10: el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios coteja los movimientos presentados	47
Tabla N° 11: Los reportes de ingresos deberían informarse mensualmente	48
Tabla N° 12: Los alumnos deberían recibir una copia del recibo de ingreso a caja generado en Tesorería, como documento que acredita su pago	49
Tabla N° 13: Tesorería de su unidad operativa realiza las confrontaciones de los ingresos en su caja contra los efectuados en el banco semanalmente	50
Tabla N° 14: La información financiera actualizada en cifras confiables y confirmadas llega oportunamente para la toma de decisiones	51

Tabla N° 15: El banco remite periódicamente los estados de cuenta para su revisión o cotejo oportuno	52
Tabla N° 16: La administración de la DRELM establece mecanismos para integrar la información financiera de las unidades operativas	53
Tabla N° 17: La administración de su unidad operativa logra incorporar la información financiera a la información general de la DRELM oportunamente	54
Tabla N° 18: La alta dirección de su unidad operativa, verifica, totaliza analiza las conciliaciones anuales con los estados bancarios para tomar decisiones	55

INDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 1: La planeación como una función administrativa, utiliza premisas analíticas y limitaciones a fin de conseguir sus metas propuestas al cierre de cada ejercicio presupuestal	39
Gráfico N° 2: Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas determina de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar	409
Gráfico N° 3: Proceso de Planeación establece estrategia de acción con posibilidades de éxito	40
Gráfico N° 4: La satisfacción y motivación de sus colaboradores, hallando una forma efectiva de lograr resultados para obtener un buen rendimiento	41
Gráfico N° 5: la Dirección de su unidad operativa predomina una comunicación estratégica eficaz	42
Gráfico N° 6: Liderazgo en su unidad operativa es democrático	43
Gráfico N° 7: La conciliación bancaria como herramienta de control, se realiza cumpliendo las normas	44
Gráfico N° 8: La Dirección de su unidad operativa toma medidas de los resultados, con el objetivo de ver que todo se haga conforme fue planificado y organizado	45
Gráfico N° 9: Proceso de Control, es importante para comparar los resultados reales con los resultados planificados	46
Gráfico N° 10: el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios coteja los movimientos presentados	47
Gráfico N° 11: Los reportes de ingresos deberían informarse mensualmente	48
Gráfico N° 12: Los alumnos deberían recibir una copia del recibo de ingreso a caja generado en Tesorería, como documento que acredita su pago	49
Gráfico N° 13: Tesorería de su unidad operativa realiza las confrontaciones de los ingresos en su caja contra los efectuados en el banco semanalmente	50
Gráfico N° 14: La información financiera actualizada en cifras confiables y confirmadas llega oportunamente para la toma de decisiones	51
Gráfico N° 15: El banco remite periódicamente los estados de cuenta para su revisión o cotejo oportuno	52

Gráfico N° 16: La administración de la DRELM establece mecanismos para integrar la información financiera de las unidades operativas	53
Gráfico N° 17: La administración de su unidad operativa logra incorporar la información financiera a la información general de la DRELM oportunamente	54
Gráfico N° 18: La alta dirección de su unidad operativa, verifica, totaliza analiza las conciliaciones anuales con los estados bancarios para tomar decisiones	55

PRESENTACION

La Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en concordancia con la nueva Ley Universitaria 30220, ha establecido en su reglamento de Grados y Títulos para obtener el título de Licenciada en Administración, es necesario la presentación y sustentación de un trabajo de investigación denominada tesis.

En cumplimiento a lo señalado presentamos a vuestra consideración la tesis titulada: **“El Proceso Administrativo de Recaudación en las Unidades Operativas y su Relación con el Procedimiento de conciliación de los registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. Lima-2018”** con el propósito de optar al título profesional de Licenciados en Administración.

Deseando que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, agosto del 2019.

RESUMEN

La presente tesis titulada “El Proceso Administrativo de Recaudación en las Unidades Operativas y su relación con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la DRELM, Lima-2018.” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 100 trabajadores de las Unidades Operativas, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 100 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Procesos Administrativos y Procedimiento de Conciliación, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por dieciocho ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, cuando la información fue tabulada y ordenada se procedió a un proceso de análisis y/o tratamiento aplicando técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el proceso administrativo de recaudación se relaciona directamente con el procedimiento de conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Finalmente se concluyó que proceso Administrativo de Recaudación de las Unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 34.53, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

Palabras claves: Planeación, estrategias, servicio, organización, control, integración.

ABSTRACT

This thesis entitled "The Administrative Collection Process in the Operating Units and its relationship with the reconciliation procedure of the DRELM bank records, Lima-2018." Is quantitative approach, applied type, correlational descriptive level and design not experimental.

The research population consisted of 100 workers of the Operating Units, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 100 people.

To collect the data regarding the behavior of the variables Administrative Processes and Conciliation Procedure, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument which consisted of eighteen items with a scale of assessment of Likert

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, when the information was tabulated and ordered, an analysis and / or treatment process was applied applying statistical techniques.

The presentation of the results was by means of tables and graphs, later to test the hypothesis, the Chi-square statistical technique was applied, demonstrating the general hypothesis where the administrative collection process is directly related to the reconciliation procedure of the Banking Registries of the Regional Directorate of Education of Lima.

Finally, it was concluded that the Administrative Process of Collection of the Operational Units is directly related to the Procedure for Reconciliation of the Banking Registries of the Regional Directorate of Education of Lima, because the result of the statistician has a value of 34.53, which indicates that It is greater than the value of 26,296, which is the chi-square distribution criterion, so the null hypothesis is rejected.

Keywords: Planning, strategies, service, organization, control, integration.

INTRODUCCIÓN

La dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), es una Institución pública de educación rectora de la educación en la ciudad de Lima que asegura y promueve un servicio educativo de equidad con calidad, supervisa y dirige la aplicación de la política educativa y normatividad nacional para su ejecución, orientado al desarrollo integral del educando, con colaboradores comprometidos con el progreso de la ciudad de Lima, dentro de sus principales funciones se encarga de aplicar y ejecutar la política educativa nacional emitida por el Ministerio de Educación, diseñar y proponer planes al MINEDU en mejora Educativa y Administrativa, dirigir la gestión de los servicios de educación superior técnica, artística y pedagógica en el ámbito de Lima Metropolitana, sin embargo en los Institutos de Educación Superior o llamados también unidades operativas existen inconvenientes en los procedimientos administrativos en las tesorerías en relación con la recaudación, información financiera de las mismas, por eso se desprende lo siguiente.

La investigación tiene como objetivo determinar la relación del proceso administrativo de recaudación en las unidades operativas con los procedimientos de conciliación de los registros bancarios de la DRELM, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, La importancia del proceso administrativo de recaudación el cual se basa en la relación que existe con los procedimientos de conciliación de los registros bancarios de la DRELM, siendo de mucha importancia su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión Institucional. Es esencial que exista un adecuado u óptimo sistema administrativo definitivamente se reflejara positivamente en el procedimiento de conciliaciones con los registros bancarios de la DRELM y la Unidad Operativa. Por consiguiente, consideramos que un adecuado procedimiento se relacionara directamente con la entrega de información oportunamente mejorando procedimientos y conciliaciones a nivel de Pliego.

En el **capítulo II**, tenemos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes vinculados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer esta investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo establece indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de las variables.

En el **capítulo IV**, presentare la metodología de la investigación, mediante la cual daré a conocer el método que empleare, que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; se dice que esta investigación es transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional por que se orienta a la determinación de grado de relación que existe entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: se encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollare el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la relación entre ambas variables, a su vez demostrare las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer el proceso administrativos de recaudación y los procedimientos de conciliación con los registros bancarios de la institución (DRELM), a fin de permitir un desarrollo, eficaz y oportuno en los procedimientos y actividades diarias.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

Actualmente en nuestra sociedad se viene dando cambios radicales que han originado grandes descubrimientos, avance de la tecnología y un gran cantidad de movimiento de información; el desarrollo de las actividades administrativas no se evade de la realidad actual como producto resultado de esos cambios, aceptándose por la incertidumbre a veces por la gran velocidad que lleva consigo los cambios y la complicada diferenciación de tendencias modernas del surgimiento económico institucional a largo tiempo y los momentos aplicables a corto tiempo para el favorable funcionamiento de las acciones de cualquier empresa. Las instituciones públicas en el sector educación con sistemas aislados de recaudación que generan barreras organizacional entre las áreas, la limitación de la integración y las dificultades ocasionan inadecuada comunicación y pérdidas de oportunidades para conseguir valor agregado del servicio público.

Todo este suceso obliga al sector público a redefinir sus procesos, procedimientos y de ese manera tener una instrumento fundamental que utilice el innovación continua para administrar las acciones de una institución pública de servicio, logrando alcanzar las ventajas competitivas; así mismo, las instituciones públicas que obtendrán el elevado nivel, serán aquellas que puedan usar ventajosamente la moderna para ayudar a cambiar viejos paradigmas hacia una innovación en el servicio e información.

La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, aparte de sus múltiples funciones tiene la administración de recursos de sus veintitrés

unidades operativas o institutos de educación superior tecnológica y pedagógica todos ubicados en los diferentes distritos de Lima metropolitana que importen formación tecnológica con diferentes especialidades y tiene una población estudiantil de aproximadamente diecisiete mil alumnos, por eso es importante mejorar sus procesos administrativos de recaudación que requiere de una reingeniería que permita lograr de manera eficiente las expectativas de las unidades operativas. Siendo los procesos administrativos de recaudación y la conciliación bancaria los procesos más importantes de una Institución porque de ello depende su crecimiento como institución, por eso se le tiene que dar la prioridad necesaria sobre el proceso administrativo para generar la ciencia y con ello el desarrollo de la teoría para contrastar la realidad en la práctica de la administración.

El control es el proceso que tiene la función de regular las actividades que se están cumpliendo como se han planificado y corrigiendo en todo momento si genera desviación significativa, sin embargo, el control administrativo se considera como el proceso de garantía de las distintas actividades reales que se ajusten a las actividades proyectadas. En la Dirección regional de educación de Lima, en sus unidades operativas se están empleando sistemas o procedimientos que toman demasiado tiempo en llegar al objetivo; en este sentido surge la necesidad de requerir de un rediseño que determine desarrollar respuestas estratégicas a los cambios; para así lograr la mejora del flujo del trabajo y la eficiencia en la gestión pública.

Por las razones expuestas surgió la necesidad de estudiar la aplicación del proceso administrativo de recaudación y su relación con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la DRELM, y redefinirlos, por lo que permitirá constituir el propósito elemental para la presente investigación.

1.2 Problema de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el Proceso Administrativo de Recaudación en las Unidades Operativas se relaciona con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el Proceso de Planeación se relaciona con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima?
- b. ¿De qué manera el Proceso de Dirección se relaciona con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima?
- c. ¿De qué manera el Proceso de Control se relaciona con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de educación de Lima?

1.3 Justificación

Justificación Teórica: La realización de la presente investigación se sustenta en comprobar y afirmar la indiscutible necesidad e importancia de una adecuada gestión de la calidad de servicio, lo cual indudablemente ayudara a la organización a mejorar en la prestación de sus servicios y elevar el nivel de satisfacción de sus clientes, en la búsqueda de la fidelización de sus clientes, basado en teorías preexistentes.

Justificación Práctica: Las propuestas desarrolladas servirán para detectar las posibles mejoras a realizar referente a los productos y/o servicio brindados por la CMAC Cusco y de algún modo contribuir con alcázar la fidelización de un mayor número de sus clientes. Es decir, las propuestas

desarrolladas servirán para mejorar la gestión de la calidad implantada en aspectos tales como: la variedad de productos, talento humano, seguridad, empatía y demás aspectos tangibles e intangibles de la CMAC Cusco.

La presente investigación pretende contribuir en favor y beneficio a los que consideramos actores intervinientes en la investigación, es decir, a los clientes de la CMAC Cusco y a la CMAC Cusco en sí misma, puesto que se contribuiría a identificar en que puntos se requiere cierta o una mejora sustancial en cuanto los productos y/o servicios que ofrece la Caja, así como en las utilidades que percibe como empresa, como consecuencia de una mayor fidelización de sus clientes.

1.4 Objetivo General y Específicos

1.4.1 Objetivos Específicos

Determinar la relación del Proceso Administrativo de Recaudación en las Unidades Operativas con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana

1.4.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer la relación del Proceso de Planeación con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.
- b. Establecer la relación del Proceso de Dirección con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.
- c. Establecer la relación del Proceso de Control con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Jaramillo y Aucanshala (2013) en su trabajo de investigación titulado “Optimización de la gestión de Recaudación impuestos seccionales, aplicados en el ilustre Municipio de Riobamba” concluyen.

- a. Las necesidades apremiantes que tienen los municipios impone a las autoridades la obligación de planear el desarrollo de su comunidad para el bienestar de sus habitantes; para esto se requieren dos elementos fundamentales: información confiable y disponibilidad económica.
- b. No se trata solo de cobrar más; se busca que exista mayor certeza en la información con la que se cuenta, ser más equitativo entre los que cumplen, que no son la mayoría y los que están pendientes de regularizarse, que son los que necesita el municipio que contribuyan con el pago de sus impuestos, para de esta forma cumplir con todos sus compromisos económicos y proyectos propuestos, si no se contribuye, como se exige al gobierno resultados.
- c. La planeación y el financiamiento tienen en el catastro a un importante instrumento. El catastro forma un inventario de datos que contiene valiosa información para un Municipio y su

población, además con la actualización y modernización del catastro, por la vía de la recaudación del impuesto predial se obtienen en forma equitativa recursos económicos indispensables para el desarrollo sano del Municipio.

- d. Además, es necesario que hoy en día los Municipios se preocupen por tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámites y certeza de la información, para que estos participen de manera activa en la actualización, del catastro municipal, para fomentar la desaparición de la cultura del no pago.
- e. A través del pago oportuno de sus impuestos para contribuir al desarrollo del Municipio y entender que el pago que realiza es necesario para dotar al Municipio de los servicios públicos, y el no pagarlos, implica problemas para prestar dichos servicios. Para tales efectos es muy importante dar facilidad tanto en la forma de pagar como para regularizar los que tengan adeudos y en el último de los casos efectuar los procedimientos coactivos de recuperación que la ley señala. Por lo anterior el catastro presenta un instrumento compartido de alta excelencia técnica para lograr que la comunidad tenga un mayor bienestar individual y social.

Estay y Vásquez (2014) En su tesis titulada “Evaluación de sistema de recaudación de la unidad de tesorería central del departamento de comercialización del hospital Roberto del Río” Llegaron a las siguientes conclusiones

- a. Existen pocas opciones para gestionar el recurso humano, el personal existente es inamovible, hay carencia de incentivos a la buena gestión, no hay controles eficientes sobre la compra y utilización real de insumos y medicamentos, si carecemos de indicadores de impacto de las terapias en la sobrevida, tampoco hay control de calidad de insumos y medicamentos.

- b. La autogestión deja de lado la opinión y admiración de los médicos, si bien estos han dejado de ser la autoridad, se ha ido limitando progresivamente las atribuciones tanto a nivel clínico, como su rol directivo del equipo de salud en donde si tienen un mayor poder decisión, en este escenario la autogestión resulta poco atractiva ya que el médico y los profesionales de la salud deben asumir siempre la responsabilidad médico legal de las prestaciones.
- c. Los hospitales Autogestionados son un Modelo de Gestión que da valor al Sistema de Salud Pública, en donde, se podrá dar un mejor servicio a la población que asiste a los diferentes Hospitales, para tener una mejora de atención en las distintas patologías que ellos requieran. Estos cambios permitirán mejorar los recursos y atención médica de manera eficiente y eficaz y que puedan ser ejemplo para el resto de los Hospitales de Salud Pública de nuestro país.
- d. La Gestión de recursos humanos es parte importante en el desempeño de las Instituciones Hospitalarias a través de la capacitación a los funcionarios en relación al tema de la autogestión, fortalecer el trabajo en equipo, fortalecer las competencias entre los equipos directivos y los diferentes grupos de trabajo que son necesarios para poder ejecutar la Autogestión. Además de educar al usuario externo e interno a través de documentos escritos como visuales (informativos, carteles, entre otros), esto deberá ser realizado con personal calificado (Orientadores, guardias).

Hernández (2002), desarrolló una investigación denominada, “La planificación tributaria en la gerencia de recaudación en la alcaldía del municipio Iribarren del Estado Lara”, concluye:

- a. En cuanto al cumplimiento de los objetivos existen fallas en la formulación de los mismos, la fijación de metas y la asignación de tareas que pueden contribuir con el proceso de recaudación y fiscalización.
- b. No existe una base de datos de los contribuyentes, confiable, por lo cual no se conoce la calidad ni la cantidad de los contribuyentes, por lo que deja entrever que no existen programas para su fiscalización.
- c. En cuanto a la capacitación profesional del personal adscrito, no es tomado como estrategia por parte de la Gerencia de Recaudación del Municipio Iribarren, para que sea más eficaz y eficiente la recaudación y su fiscalización.

Guevara (2015) en su investigación titulada “Proceso Administrativo de Recaudación en las Unidades Operativas y su Relación con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios”, concluye:

- a. Se evidenció la carencia de un manual de políticas y procedimientos, que le permita a la empresa lograr un apropiado y acertado control interno, en cada una de las áreas que conforman la empresa, si bien es cierta compañía, ha logrado permanecer en el mercado competitivo de manera aceptable. Sin embargo; no es el método más óptimo para el progreso de la compañía, y la gerencia financiera ha sido indiferente a la aplicación de políticas y procedimientos, en el cual se evidencia al apoderado del proceso, descartando así excusas por el no cumplimiento de sus

tareas y funciones, que perjudican el logro de las metas presupuestadas de ingresos de la empresa.

- b. Las políticas y procedimientos a aplicar en la compañía, se evidenció la falta de control interno, por ende, se reflejan las necesidades existentes de la empresa, en la cual no se han establecido dichos controles, con estas falencias la gerencia financiera procurará el bienestar de la empresa y el logro eficaz de las metas de la organización. A todo esto, hay que tener en cuenta, que el control interno es una actividad imprescindible dentro de las organizaciones, indistintamente de su actividad económica, ya que las leyes y Normas establecidas así lo determinan.
- c. Los procesos no se encuentran estandarizados, por tal motivo es necesario la creación y aplicación de políticas y procedimientos en el área financiera a nivel nacional, por las falencias existentes en el proceso de facturación y cobranzas.
- d. Se ha dejado en claro la trascendencia de lo antes mencionado, el cual debe ser valorado por la gerencia del departamento, ya que, con el breve análisis de la situación financiera de la empresa, demuestra la falta de liquidez que enfrenta la compañía para cumplir con sus obligaciones económicas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vásquez (2013) Con su tesis titulada “Análisis, Diseño e implementación de un sistema de Recaudación de Deudas”

- a. Se logró desarrollar un software capaz del registro y control del seguimiento realizado durante el proceso de recaudación de deudas y que además brinda accesibilidad al usuario y permite la adición de futuras funciones gracias a la escalabilidad del mismo. Esto debido a la elaboración de un prototipo al inicio de la etapa de implementación.

- b. Se logró implementar un método que asigna los gestores de cobranza con más experiencia al seguimiento de las deudas más difíciles de cobrar gracias a la construcción de un algoritmo que analiza el comportamiento de los datos propios de los gestores y las deudas, así como la información personal de los deudores. Se demostró así que el uso de este método para distribuir la carga de trabajo a los colaboradores ayudó a que todos tuviesen tareas acordes a sus capacidades y a aumentar la probabilidad de éxito al cobrar cada una de las deudas.
- c. Se logró implementar una interface para realizar la carga masiva de la información de las carteras de deudas. Esta se facilitó a los acreedores para que puedan transferir la información de las carteras para cuya cobranza contrataron a la empresa especializada. Esta funcionalidad brinda mucha transparencia en el envío de información y permite a los acreedores asegurarse de enviar toda la información necesaria para el cobro, así como a la empresa de cobranza evitar la pérdida de información que se daba cuando esta tarea era efectuada de manera manual.

Ríos (2017) Con su tesis titulada “Determinantes de la Recaudación de los impuestos Municipales” Concluye lo siguiente:

- a. En los últimos años, a pesar de que se han realizado esfuerzos por incrementar los niveles de recaudación de impuestos de las municipalidades con una mejor normatividad e instrumentos, la gran mayoría de municipios aún dependen de manera importante de las transferencias que reciben. En nuestro país, la recaudación de impuestos municipales no ha sido estudiada de manera extensiva, por lo que la presente tesis propone un estudio de los determinantes de la recaudación de impuestos municipales con la mira de analizar las implicancias de política económica y tributaria en ese nivel de gobierno.

- b. Para realizar el análisis de la recaudación municipal se empleó una metodología de estratificación mediante clústeres para agrupar a las municipalidades existentes en el país. Este planteamiento permite una mejor estratificación de la muestra para obtener grupos con una mayor homogeneidad entre sus elementos: las municipalidades provinciales se dividieron en 5 grupos y las distritales en 6. Posteriormente, se realizó el análisis de los modelos aplicando la metodología econométrica de datos de panel para el periodo del 2009 al 2014.
- c. A partir de la aplicación de los modelos econométricos de datos de panel se observa que la recaudación de los Impuestos municipales está determinada por factores macroeconómicos y socioeconómicos propios de cada distrito, así como por variables asociadas a la gestión municipal.
- d. Las variables que cobran mayor relevancia en los modelos se encuentran el PBI, el tamaño poblacional, el grado de urbanidad y la pobreza expresada como necesidades básicas insatisfechas (no monetaria). Por otro lado, las metas de recaudación establecidas por el Plan de Incentivos a la mejora de la gestión municipal ponen en evidencia que existen resultados positivos en los municipios de mayor tamaño. Además, se observa que existe un componente cíclico en diversos clústeres, donde en el cuarto año de gobierno municipal los ingresos en promedio se reducen.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Proceso Administrativo

Es la integración de etapas o secuencias necesarias para realizar una actividad. La administración integra diversas, etapas o funciones, donde el conocimiento amplio es indispensable.

El proceso administrativo es desarrollar la actividad de planear y organizar el diseño de órganos y funciones que integran una organización, dirigir y controlar cada una de sus operaciones. Se sabe que el logro de la empresa es mucho mayor que la suma de los logros de los colaboradores, alcanzándose mediante la racionalidad.

➤ **Etapas del proceso administrativo**

- a. **Planeación:** es la función que define que los que dirigen piensen en función a sus finalidades y actividades y de manera anticipada, que sus actividades se fundamentan en un método antes que una idealización. Los planes determinan a la organización lograr sus objetivos y determinan el mejor procedimiento para lograrlos. La primera etapa es la definición de objetivos. (Terry 2007)

Según **Fernández (1991)** La planeación es el primer peldaño del proceso administrativo en él se define un problema, se realiza un análisis de las situaciones anteriores y se elaboran planes y programas.

Según **Reyes (2004)** La planeación es el elemento del proceso administrativo que se entiende en orientar el curso de acción que la organización se ha trazado, definiendo la secuencia de operaciones para realizarlo, determinar el tiempo y números de acciones necesarios para lograr su objetivo.

Según **Chiavenato (2006)** la planeación comprende el principio de definición del objetivo y el principio de flexibilidad.

- El principio de definición de objetivo define que la planeación para ser exitosa debe comprender los objetivos expresados en forma clara y precisa así mismo la planeación debe expresarse a los objetivos esperados por la entidad.
- El principio de flexibilidad considera que el plan que se formule debe contener especificaciones que pueden modificarse entre algún acontecimiento no esperado. Considerando a la planeación que es a futuro, su implementación debe admitir algunas flexibilidades en acontecimientos que puedan surgir de manera no prevista.

Hellriegel, Jackson, & Slocum, (2008) considera la planeación como un proceso de formulación de situaciones futuras en rumbo que la organización quiere lograr, que pretende reducir las amenazas, así como desarrollar con habilidades y alcanzar los objetivos teniendo mayor posibilidad de éxito.

- b. **Organización:** es uno de los elementos importantes que permite disponer y orientar las tareas, la dirección y los recursos entre los integrantes de la entidad, para que pueda lograr las metas de la entidad de manera eficaz y eficiente. Los directivos deben buscar orientar el diseño organizacional con sus objetivos y recursos. (Díez de Castro, Redondo, Barreiro, & López, 2007)

➤ **Principio de la organización**

Sixto (2003) menciona que organizar es integrar y sistematizar todas las acciones que se realizan para lograr finalizar los objetivos determinados implementando entes administrativos, definiendo funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, determinando las relaciones dentro de la organización.

Siguiendo con **Chiavenato (2006)**, menciona cinco principios los cuales son:

- **Principio de la especialización:** Este principio refiere a que en la organización debe sustentarse en que cada individuo se debe especializar, es decir en la división del trabajo para que cada trabajador se especialice en determinadas tareas que beneficiaran en la calidad y cantidad de las tareas realizadas.
- **Principio de definición Funcional:** define que a cada trabajador deben definirse por escrito claramente y sin errores, sus funciones teniendo en cuenta las comunicaciones de autoridad y responsabilidad.
- **Principio de autoridad y responsabilidad:** este principio define que debe existir un equilibrio entre autoridad y responsabilidad van de la mano, los cuales deben estar muy bien definidos.
- **Principio de la graduación:** Este establece que cada integrante de una institución debe conocer con precisión quien es su jefe inmediato superior y que trabajadores están a su cargo.

Daft (2013) comprende que organización es la coordinación de las actividades de los integrantes de una organización con la finalidad de mayor eficiencia exigible de recursos materiales,

técnicos y humanos, en la consecución de los objetivos que la propia organización busca lograr.

- c. **Integración:** es el establecimiento de procedimientos otorgar a la organización de todos los elementos humanos y materiales necesario para su eficaz funcionamiento logrando y alcanzando su mayor crecimiento. La integración incluye cosas y personas dentro de ello las personas constituyen lo más importante. (Díez de Castro, Redondo, Barreiro, & López, 2007)
- d. **Dirección:** entendido como motivar, coordinar y dirigir las acciones de cada uno de los integrantes y equipo de una entidad social, la finalidad es el conjunto desarrolle todas de manera eficaz los planes definidos.

Es la acción de influir en los integrantes de la organización de tal manera que colaboren para el logro de las metas organizacionales y grupales; de esta manera, tiene que ver elementalmente con la situación interpersonal de la gerencia. (Díez de Castro, Redondo, Barreiro, & López, 2007)

Según **Chiavenato (2006)** menciona que existen cuatro principios:

- **Principio de la unidad de mando:** define que cada colaborador debe dirigirse solamente a un superior, así como que debe existir una sola autoridad sobre cada trabajador en la organización, para de esta manera evitar la duplicidad de mandatos.
- **Principio de delegación:** considera que las actividades necesarias para el logro de los objetivos sean delegadas a un nivel que pueda ejecutarlas correctamente.
-

- **Principio de la amplitud de control:** considera al número de personas que dependen de un jefe.
- **Principio de la coordinación:** Todas las actividades deben ser programadas y coordinadas con miras hacia un objetivo común.

Hellriegel, Jackson, & Slocum (2008) describe en direccionar las actividades a través de la integración del esfuerzo de los colaboradores, para lograr altos niveles de productividad y eficiencia a través de la motivación y comunicación.

Para **Stoner, Fredman, & Gilbert, (2009)**, la dirección constituye el tercer elemento del proceso administrativo; es la función encargada de guiar a las personas para conseguir por medio de sus acciones los objetivos que se han propuesto.

Hernández (2011) es en elemento fundamental que define que los administradores dentro de una organización logren coordinar las acciones para lograr la eficiencia común de los colaboradores, para lograr los objetivos de la organización.

- e. **Control:** es la implementación de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados en comparación los resultados esperados con la finalidad de saber si se logró lo esperado corregir y mejorar y formular nuevos planes. El que dirige debe estar seguro de que las actividades de los integrantes de la entidad logren los objetivos propuestos. (Díez de Castro, Redondo, Barreiro, & López, 2007)

2.2.2. Los Proceso

Las funciones de los proceso si bien las situaciones que se presentan en el entorno pueden ser distintas. Se puede mencionar como ejemplo una organización que desarrolla generalmente el circuito del proceso administrativo por determinado un año, finalizando con el monitoreo o evaluación de las actividades realizadas para considerar en la planeación del año siguiente, así continuamente. (Robbins 2005)

- A. **Toma de decisiones:** Es un proceso donde el elemento fundamental dentro del proceso administrativo, en las cuatro funciones es el aspecto decisorio, cuando al directivo toma conciencia del aspecto fundamental de la naturaleza y relevancia de la función de planeación y aprende técnicas propias de esta función abarcando destrezas y conocimientos para mejorar sus habilidades decisorias para las acciones futuras.

Lara, Devia, Ruiz & Sánchez (2009) indican que para un gerente y un equipo de trabajadores es importante identificarse con las metas a lograrse. Luego buscan hacerlos realidad. Esto causa las preguntas, ¿Cuándo y cómo se hará?, ¿cuáles serán los componentes las contribuciones y como lograrlos? Para ello se efectúa un plan predeterminando las posteriores acciones, esto necesita la importancia de proveer de identificar la visión hacia el futuro. Actividades importantes de la planeación; orientar, ampliar, y fijar los objetivos. Desarrollar las condiciones y necesidades bajo los cuales se desarrollará la tarea. (p.10)

Toda organización explica una determinada misión y visión que debe alcanzar, una vez formulada se debe elaborar un plan que se oriente a la realización hacia el objetivo siempre con creatividad de nuevos métodos que coadyuven en la práctica para alcanzar buenos resultados. Formular lineamientos y método en primer lugar para dar primero con las dificultades que se pueden presentar.

B. Fortalezas y Debilidades

Según **Glagovsky. (2007)** señala que el análisis de las fortalezas y debilidades consiste en evaluar el ambiente interno con el que están relacionadas con todos los recursos que dispone la organización, personal, materiales y financieros y Oportunidades y Amenazas que se orientan al entorno externo proveedores, competidores, los consumidores y Macro ambiente que comprende economía, política, cultura, etc, de la empresa.

Un aspecto fundamental en la elaboración de este análisis, consiste en orientar de forma objetiva en que consideraciones la organización tiene ventajas en relación a su competencia y en que situaciones necesita mejorar para que la empresa sea competitiva.

Los departamentos funcionales de las organizaciones tienen fortalezas y debilidades. Cada una de las empresas son únicas y son diferentes tienen sus propias fuerzas y debilidades. Las fuerzas y debilidades internas conjuntamente con las oportunidades y amenazas externas teniendo en cuenta la misión, son requisitos fundamentales para establecer objetivos y estrategias.

En ese sentido tenemos:

- **Fortaleza:** Está determinado por los factores positivos que permiten diferenciarse de los competidores.
- **Debilidades:** Define las situaciones negativas actuales que deben identificarse para desarrollar una adecuada estrategia que permita minimizarse.
- **Oportunidades:** Son acontecimientos positivos que se originan en el entorno y que generalmente influyen en todas las entidades, que se transformaran en oportunidades de entorno para la entidad

cuando ésta las seleccione y las beneficie en función de sus fortalezas.

- **Amenazas:** Son acontecimientos externos a la entidad o institución y si no se tienen cuidado pueden llegar a generar problemas para la misma.

Stoner, Freeman y Gilbert (2009) sostienen que es la integración de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los individuos en las organizaciones y la necesidad de recursos económicos y organizacionales con la finalidad de obtener los objetivos esperados.

Piedrahita (2013) menciona que la administración es una secuencia específica que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar centrarse en definir y obtener resultados favorables mejorando el capital humano y nuevos recursos. Considerando el proceso administrativo para rediseñar establecer y lograr las metas resultado a través del desempeño y las tácticas que el trabajador emplea en sus labores en sus organizaciones.

2.2.3. Procedimiento de Conciliación

Es la generalidad de procesos, que tienen una consecución de etapas que se usan para la inscripción de acciones que desarrolla la institución en los libros de contabilidad. Desde otra perspectiva se pueden determinar procedimientos contables, para una favorable gestión de la totalidad de estados financieros.

En la actualidad todo el proceso necesita de un sistema en una organización el funcionamiento del proceso contable depende de los sistemas.

2.2.3.1. Importancia de la conciliación Bancaria

La conciliación bancaria es muy importante porque es una información que resulta de todo un proceso sistemático que se comparan y concilian los reconocimientos contables de las organizaciones en su cuenta de ahorro o en cuenta corrientes reflejados en los estados de cuenta a efecto de determinar el inicio de las discrepancias de la conciliación bancaria es fundamental porque es un instrumento de control las discrepancias que generalmente se encuentran al haber retrasos en registrar algunas operaciones por falta de información. (Millán 2001)

La labor más significativa que se realiza en todo el proceso de la conciliación bancaria es aquello que está orientado a buscar instalar las razones por la que estos dos saldos no concuerdan a estas razones se les denomina o describe como conciliación.

Para determinar las partidas de conciliación se realizan un cotejo ingreso por egreso y la diferencia de muestras estado en que está la cuenta.

Para **Besley y Brigham (2008)** el control interno es lo que se refiere a la agrupación de procedimientos de evaluación automática que se determinan por la coincidencia de los datos brindados por diversas áreas o centros operativos (p.57).

La línea de inventarios es usualmente de mayor importancia al interior del activo corriente no solamente en su valor sino también porque de su administración determinan las utilidades de la empresa desde este punto de vista radica la excelencia que tiene la ejecución de un sistema apropiado de control interno para esta línea el cual tiene las siguientes ventajas:

- a. Continuar con el mínimo de capital invertido

- b. Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios
- c. minimiza el peligro de fraudes, robos o daños físicos
- d. Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías
- e. Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios
- f. Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

Según **Brito (2006)** manifiesta que la secuencia y seguimiento de conciliación bancaria es una acción administrativa y es un elemento importante y fundamental que se relacionan mutuamente y se maneja esa cuenta para registrar las operaciones que afectan el efectivo disponible sea esta posición de organización que de pronto se halla en poder de las organizaciones financieras.

Catacora (2007) menciona que en el mundo financiero el efectivo es reconocido como un elemento relevante y es delicada definiendo la conciliación bancaria como todas aquellas estrategias o secuencia de etapas instructivas que se realizan para el registro de las operaciones que realizan las instituciones en los libros contables.

En este sentido, se puede decir que las conciliaciones bancarias son las herramientas o procedimientos de mucha importancia en el mundo empresarial estas mismas herramientas puede aplicarse en entidades públicas como privadas, en empresas grandes como también en pequeñas, información fundamental para asegurar que los saldos en efectivo que posee las organizaciones o empresas en determinados momentos.

Horngren, Harrison, & Bamber (2003) entienden sobre la conciliación bancaria a la acción de concertar las inscripciones que delinear el extracto bancario con el libro bancos a fin de determinar el inicio de las discrepancias, consiste en diferenciar la igualdad entre las inscripciones contables y los registros que salen de los extractos bancarios, realizando la comparación mediante una acción de control, basado en la discrepancia de intereses entre las empresas y el banco.

El autor sostiene la conciliación bancaria es un mecanismo que brinda la facilidad de poder mantener el control de las acciones financieras que realizan las organizaciones tanto públicas como privadas, grandes o pequeñas desde los ingresos, egresos y saldos actuales y las instituciones financieras.

Adán (2012) manifiesta que la conciliación es la contratación de las cantidades registradas por la entidad en los libros con los importes que registra el banco mediante el documento bancario. Esta información tiene como objetivo hacer que los resultados de los bancos y los saldos de los libros coincidan, de no ser así se debe determinar la ilustración de las discrepancias.

De esta manera se entiende la conciliación bancaria como el control entre la acción de depósito y lo abonado en las sus cuentas corrientes de los accesorios de depósito de caja y características de abono.

Duerto (2006) definió que la conciliación bancaria es el parangón de fragmentos de cuentas y el libro bancos en documentos, también el manifiesto de los asientos. Es el sistema eficiente y el más difícil. Un proceso contable es el común denominador permanente de una empresa, lo que permite tener conocimiento del manejo de todas sus operaciones.

2.2.4. Control

El control es la función del proceso administrativo que determina saber si se llegó a cumplir y se están desarrollando las actividades planeadas, los principios definidos, las políticas y las directrices impuestas.

Los sistemas de controles deben ser formulados de tal manera, que determine averiguar oportunamente, los posibles incumplimientos de los logros alcanzados verdaderamente. (Furlan, 2008)

El control llega a todas las acciones y tareas que se realizan en la organización, a los trabajadores, el uso correcto de todos los elementos, el cuidado del patrimonio, la seguridad del personal y el cuidado de los bienes, mantenimiento de la infraestructura como los equipos y maquinarias.

El control permite corregir desviaciones encontradas en las organizaciones, es un elemento fundamental que busca el logro de objetivos, requiere de la planeación para contrastar los logros, sin el control las organizaciones tienden a los errores (Fernández 2014).

El control busca determina las situaciones de actuar, de la manera que se visualicen los resultados de las distintas tareas. A fin de corregir el desempeño y el desenvolvimiento de los colaboradores, en última situación lograr los objetivos propuestos con eficiencia en el menor tiempo y con el menor consumo de recursos que sea posible (Escalante 2014).

Así también los planes, como los proyectos, los programas y las actividades de la empresa son eficaces si con ellos se logran alcanzar los objetivos propuestos, en las situaciones esperadas.

2.2.4.1. Control Interno

Según **Rusenias (1999)** entiende que es uno de los elementos más importantes de la función administrativa, porque verifica la eficiencia de la empresa a través de la comparación con los objetivos establecidos.

Así mismo, se entiende como una etapa que involucra el plan de la entidad y en general todos los métodos y metodologías de coordinación. Es importante porque permite supervisar lo que se realiza, fundamentándose en patrones y normas establecida, es de carácter preventivo, aplicar medidas correctivas de manera que la ejecución se efectúe de acuerdo a lo planificado.

Para **Cepeda (2005)** considera que el objetivo fundamental del control es considerar el éxito cualquier organización e influir su desarrollo, tiene como objetivo colaborar con los resultados. En toda organización, es fundamental el control interno como soporte de apoyo organizacional, orientado hacia un propósito común.

Según **Aguirre (2010)** define el control interno a la agrupación de políticas, estrategias, y planes de organización que tienen por finalidad asegurar la eficiencia y orden en la administración contable, financiera y administrativa de la institución.

En este sentido las organizaciones deben esforzarse para lograr que el sistema de control interno que se elaboren y apliquen esté en función a su meta trazada y lograr los objetivos esperados. Si se quiere tener éxito, el sistema crear y organizar de manera tal que su tarea sea interior al acceso de las funciones de todos los cargos existentes en la organización para lo cual se deberán aplicar monitoreo continuamente para así generar la eficiencia operacional.

A. Tipos de Control Interno

El control interno puede clasificarse en dos grupos, según el Comité de Normas de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos citado por **Cepeda (2005)**, clasificándolo así:

Control Interno Administrativo u Operativo: constituye todo un planeamiento de organización y definición de los ordenamientos y reconocimientos que se relacionen con la toma de decisiones que conlleva a ordenamientos de los intercambios. El Control Interno Contable es el propósito de organización fundamentalmente y las programaciones realizadas dentro de la organización, así como su registro que conllevan a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

Estos puntos de vista determinan que el monitoreo interno contable permite a la preparación de información que tiene consecuencia directa sobre los montos de los documentos financieros y por lo que debe reunir situaciones como exactitud, validez e integridad. Así mismo, el control interno administrativo no tiene generalmente influencia directa sobre los montos de los estados financieros, pero la existencia del mismo puede permitir un funcionamiento eficiente en toda la empresa.

B. Objetivos del Control Interno

La elaboración y la ejecución de un sistema de monitoreo y control de la organización interna se limita a no cometer errores e irregularidades, con la finalidad de lograr su minimización y, por lo tanto, el crecimiento de la organización.

Según **Poch (2005)** determina un conjunto de objetivos del control al interior de la organización, a considerar:

- a. La confianza y la integración de la información.
- b. El debido cumplimiento de todas las políticas, los planes, los procedimientos, leyes y reglamentos.
- c. El cuidado de los activos de la empresa.
- d. La debida utilización eficiente y económica de los recursos.
- e. El cumplimiento del logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones o programas.

C. Componentes del Control Interno

Los componentes de control de la organización interna están integrados por elementos relacionados entre cada uno de ellos, que deben darse para rendir exigencias adecuadas y loables que permitirán alcanzar los objetivos de control y monitoreo de la administración.

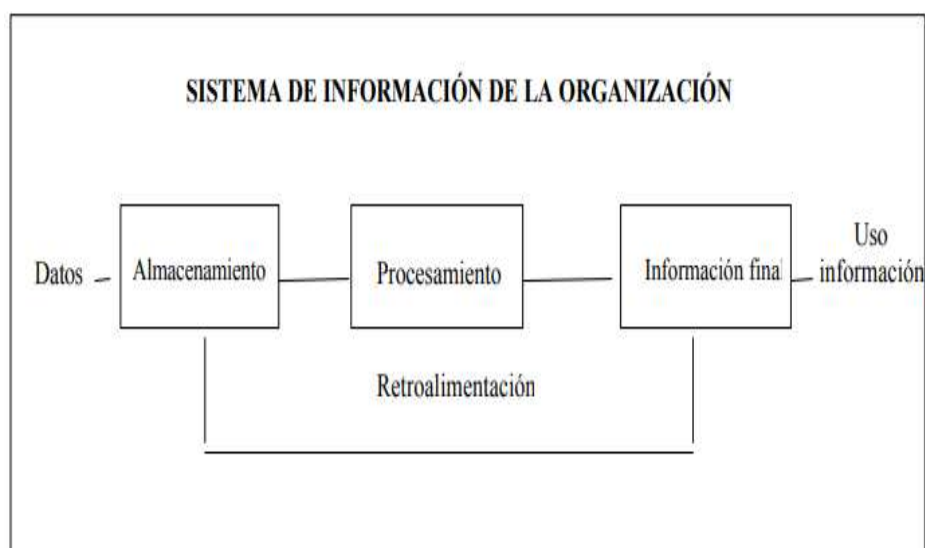
Según **Castañeda (2014)** menciona cinco componentes: Evaluación de Riesgo por parte de la Administración, ambiente de Control, la Información Contable y el Sistema de Comunicación, Actividades de Control y Monitoreo.

En ese sentido considerando que las empresas puedan establecer el monitoreo de sus acciones es bueno que cumpla cinco funciones descritos con anterioridad estas funciones cada uno de ellos permite el alcance de los objetivos establecidos siendo importante el ambiente control porque brinda la situación en el cual los trabajadores o el personal conduce sus actividades y adquiere conciencia sobre la importancia del control por lo tanto la cimentación sobre la que se describen los otros elementos de control interno.

2.2.5. Sistema de Información

Un sistema de información es una agrupación de elementos, que tienen sus características en ciertos atributos identificables que se relacionan entre sí y que interactúan para lograr un objetivo en común.

Todo sistema de información utiliza como materia prima los datos, los cuales almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información, la cual será suministrada a los diferentes usuarios del sistema, existiendo además un proceso de retroalimentación o “feedback”, en la cual se ha de valorar si la información obtenida se adecua a lo esperado (Hernández 2003)



Sistema de Información de la Organización empresarial: funciones

Junto con los datos, los otros dos componente básicos que constituyen un sistema de información son los usuarios (personal directivo, empleados y en general cualquier agente de la organización empresarial que utilice la información en su puesto de trabajo) y los equipos (informáticos, software, hardware y tecnologías de almacenamiento de la información y de las telecomunicaciones). (Guerra 2002)

Tipos de sistemas de información

Según **Chiavenato (2006)** entiende que un sistema de información es una agrupación de elementos, que tienen sus características en ciertos atributos identificables que se relacionan entre sí y que interactúan para lograr un objetivo en común.

Existen tres tipos de sistemas de información:

- El sistema de procesamiento de operaciones que busca mejorar las acciones rutinarias de una organización y de las que dependen toda organización a través de las distintas transacciones y operaciones que cambian en las empresas dependiendo de su actividad.
- Los sistemas de información administrativas que brinda la información que será usada en los procesos de toma de decisiones administrativas.
- Sistema para el soporte de decisiones que brinda información a los gerentes que deben tomar decisiones en situaciones que no están bien estructurados.

2.3. Glosario de términos

Ambiente de Control: son aquellos valores de integridad y ética son parte del comportamiento moral, de la cultura, de las virtudes, de la actitud y de la conducta de las personas en general. Deben ser promovidos a todos los niveles. Valores éticos y morales necesarios en la organización.

Control: Etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Callejas 2002)

Ejecución: Es la función por medio del cual se va a concretar las acciones que abarcan de los procesos de determinar objetivos, estrategias y estructura, es importante que el administrador implemente decisiones que inicien y continúen las actividades necesarias para que los integrantes del equipo desarrollen las actividades con su propia creatividad.

Organización Administrativa: La organización es considerada como segundo elemento del proceso administrativo. **Según Chiavenato (2006)** la organización es la etapa administrativa que le corresponde integrar las actividades importantes para lograr los objetivos de la empresa.

Planificación: La planificación es una elaboración consciente y responsable de cualquier tipo de proyecto. En el ámbito de la investigación, construcción, administración y gestión, la planificación de un proyecto es un requisito fundamental para concretar dicho proyecto con éxito (Moyer 2003).

Propuesta de sistema: Es un resumen de las actividades que el analista de sistema ha concebido a cerca del comercio y aquello que requiere para mejorar sus habilidades.

Proceso Administrativo: Se entiende como la integración de etapas o secuencias necesarias para realizar una actividad. La administración integra diversas, etapas o funciones, donde el conocimiento amplio es indispensable.

Procedimiento Contable. Ejercicios que se persigue en un sistema de carácter contable, o la operación diaria ordinaria de sistema particular de cuentas.

Reingeniería: Procedimiento rápido y radical del conjunto de acciones estratégicos que generan valor agregado y rediseño de los sistemas, políticos y las distribuciones organizacionales para mejorar los flujos de productividad y trabajo de una institución.

Secuencialidad: Este aspecto es observable en el proceso de origen de una entidad, donde la planeación antecede a la organización y sigue esa secuencia planear, organizar, dirigir y controlar.

Sistema: un sistema es una agrupación de elementos, que tienen sus características en ciertos atributos identificables que se relacionan entre sí y que interactúan para lograr un objetivo en común.

Sistema Administrativo: Proceso donde la institución gestiona sus recursos materiales y humanos, así como su patrimonio.

Sistema de Contabilidad: Agrupación de procedimientos, principios, mecanismos, reglas, libros y registros de contabilidad enlazados y coordinados entre sí, para que permitan analizar, comprobar, asentar y resumir las operaciones practicadas, con el esfuerzo mínimo y el máximo de precisión.

Sub sistema: Se llama subsistemas a las componentes que forman un sistema interno. Así mismo, cada subsistema puede ser a su vez un sistema, a su vez, un subsistema de un todo mayor por ejemplo un departamento es un subsistema de una empresa.

Sistema Automatizado: agrupación de programas, instrucciones, documentos, que realizan una o más actividades de procedimientos de información con la utilización de los computadores.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

EL Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) El Proceso de Planeación se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.
- b) El Proceso de Dirección se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.
- c) El Proceso de Control se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

3.3. Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI)

Procesos Administrativos

Munch (2009) lo definen como: El conjunto de etapas sucesivas o fases a través de los cuales se hace efectiva la administración, las mismas que son interrelacionadas y constituyen un proceso integral.

Variable Dependiente (VD)

Procedimiento de Conciliación

Según **Catacora (2007)** indicó sobre la conciliación: “Todos aquellos métodos, secuencias de pasos e instructivos que se manejan para el registro de las transacciones u operaciones que realizan las instituciones u organizaciones en los libros de contabilidad” define que el efectivo es visto como la parte más importante y delicada en el mundo institucional, empresarial (p.71).

3.4. Definición Operacional de las Variables

Variables	Indicadores
VI: Procesos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Dirección • Control
VD: Procedimiento de Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> • Registro • Comprobación • Integración

3.5. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>General</p> <p>¿De qué manera el proceso administrativo de recaudación en las unidades operativas se relaciona con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo de recaudación en las unidades operativas con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p>	<p>General</p> <p>EL Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p>	<p>VI:</p> <p>Procesos Administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Dirección • Control
<p>Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera el proceso de planeación se relaciona con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima?</p> <p>b) ¿De qué manera el proceso de dirección se relaciona con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima?</p> <p>c) ¿De qué manera el proceso de control se relaciona con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Establecer la relación del proceso de planeación con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p> <p>b) Establecer la relación del proceso de dirección con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p> <p>c) Establecer la relación del proceso de control con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p>	<p>Específicos</p> <p>a) El Proceso de Planeación se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p> <p>b) El Proceso de Dirección se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p> <p>c) El Proceso de Control se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.</p>	<p>VD:</p> <p>Procedimiento de Conciliación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro • Comprobación • Integración

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

La presente tesis de investigación es de tipo aplicada, ya que plantea ofrecer información útil como alternativa de solución y generador de soluciones a problemas existentes en un determinado tiempo.

4.2 Nivel de investigación

La presente investigación es una investigación de descriptiva-correlacional, con enfoque cuantitativo.

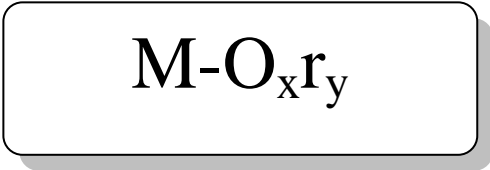
Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que:

Descriptivo porque “recolectan, evalúan o miden, datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos componentes o dimensiones del fenómeno a investigar”. (p.102))

4.3 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es No experimental y de corte transversal.

Diseño específico es el siguiente:



M-O_xr_y

Donde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
x	=	Procesos Administrativos
y	=	Procedimiento de Conciliación

Según **Carrasco (2007)**,

Son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. (p. 71)

Es transversal, porque según **Carrasco (2007)**

Este diseño se utiliza para hacer estudios de investigación de fenómenos y hechos de la realidad, en un tiempo determinado (p.72)

4.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, puede existir más de un elemento de población en una misma encuesta.

En esta investigación la unidad de análisis serán los colaboradores de las Oficinas de Administración de las Áreas de Tesorería de Las Unidades Operativas o llamados también Institutos de Educación Superior Tecnológicos y Pedagógicos Públicos de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

4.5 Población

La población de estudio estuvo enmarcada por un total de 100 Colaboradores públicos.

4.6 Muestra

Al ser una muestra pequeña se ha utilizado el total de la población citada La muestra determinada fue para hacer ciertas inferencias de la población de colaboradores públicos y jefes de unidades con relación a la variable.

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Las técnicas utilizadas fueron las siguientes:

- a) **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas de resumen y textuales; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la institución DRELM respecto a las variables dependientes.

- b) **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario recurriendo como informantes a los colaboradores de la oficina de administración y áreas de tesorería de las unidades operativas de la Dirección Regional de Educación de Lima metropolitana; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Proceso administrativo de recaudación y procedimiento de conciliación con los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

4.7.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario que fue dirigida a la muestra en forma aleatoria.

4.8 Procesamiento de Datos

En esta investigación se aplicó:

- La codificación
- La tabulación
- Técnicas estadísticas

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Presentación

En este capítulo de la investigación, es el resultado del trabajo de campo que se realizó a los administrativos encargados de recaudación y procedimiento de conciliación con los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima, cuyos resultados son presentados en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones, lo que nos permitió contrastar las hipótesis y la discusión de resultados para luego presentar las conclusiones y recomendaciones.

5.1.1. Resultados de la encuesta aplicada

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	54	54%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	14%
De Acuerdo	26	26%
Totalmente De acuerdo	6	6%
Total	100	100%

Tabla N° 1: La planeación como una función administrativa, utiliza premisas analíticas y limitaciones a fin de conseguir sus metas propuestas al cierre de cada ejercicio presupuestal

Fuente: Elaboración propia

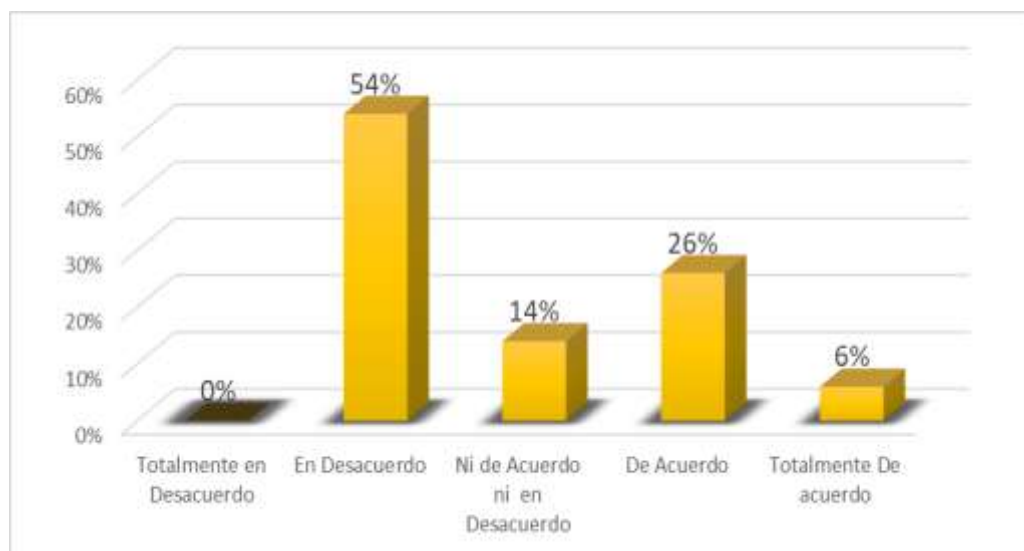


Gráfico N° 1: La planeación como una función administrativa, utiliza premisas analíticas y limitaciones a fin de conseguir sus metas propuestas al cierre de cada ejercicio presupuestal

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que el 100% de la muestra encuestada el 54% está en desacuerdo, por otro lado, el 14% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 26% está de acuerdo que la administración reconociendo a la planeación; como una función administrativa, utiliza premisas analíticas y limitaciones a fin de conseguir sus objetivos y metas propuestas al cierre de cada ejercicio presupuestal para lograr objetivos, mientras que el 6% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	7	7%
En Desacuerdo	8	8%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	12%
De Acuerdo	23	23%
Totalmente De acuerdo	50	50%
Total	100	100%

Tabla N° 2: Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas determina de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar

Fuente: Elaboración propia

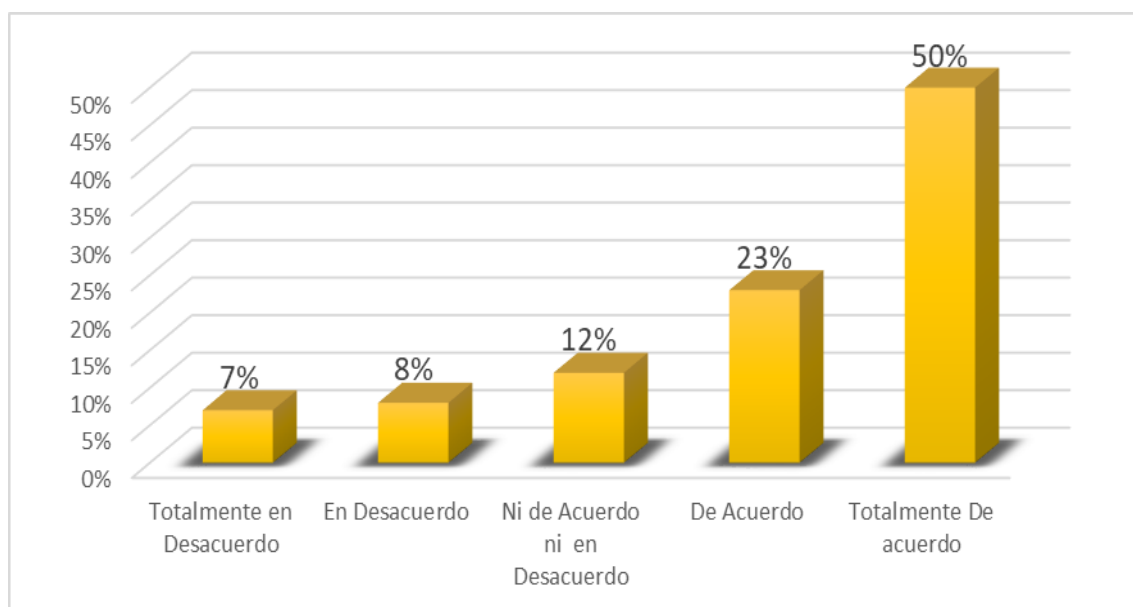


Gráfico N° 2: Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas determina de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 23% está en desacuerdo, por otro lado, el 12% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23% está de acuerdo, el 8% en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo que Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas determina de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar; para lograr los objetivos propuestos de la manera más eficiente.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	13	13%
En Desacuerdo	5	5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	6%
De Acuerdo	51	51%
Totalmente De acuerdo	25	25%
Total	100	100%

Tabla N° 3: Proceso de Planeación establece estrategia de acción con posibilidades de éxito

Fuente: Elaboración propia

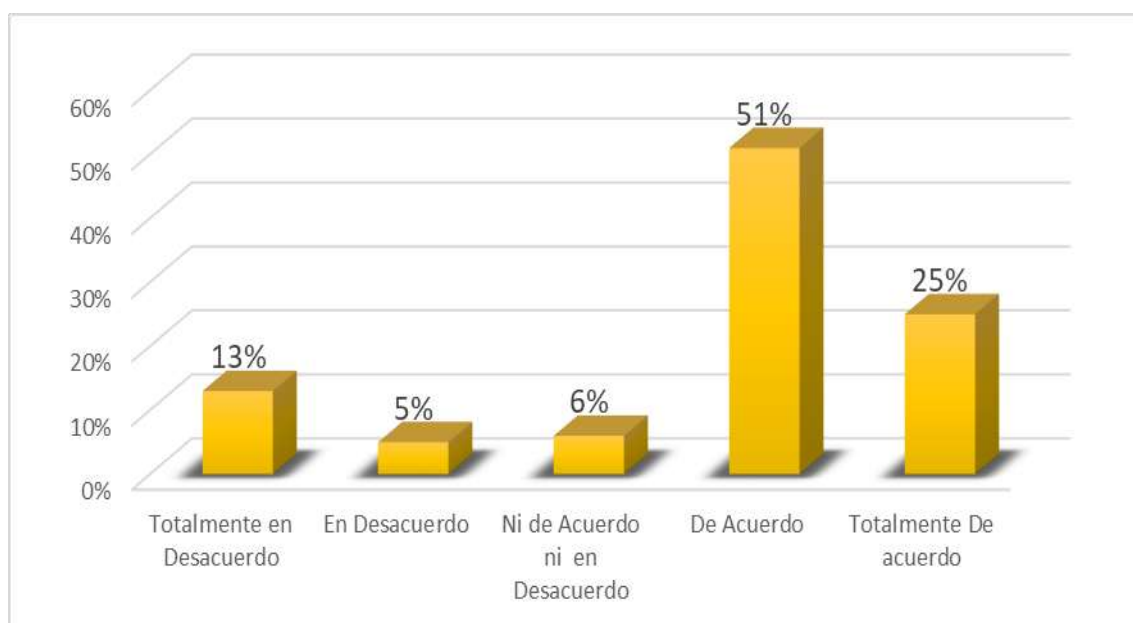


Gráfico N° 3: Proceso de Planeación establece estrategia de acción con posibilidades de éxito

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente en desacuerdo, el 5% está en desacuerdo, por otro lado, el 6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 51% está de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo que Proceso de Planeación establece estrategia de acción con posibilidades de éxito en la determinación de uno de sus objetivos dentro del plan de actividades para la mejora de la recaudación.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	9	9%
En Desacuerdo	24	24%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	37	37%
De Acuerdo	30	30%
Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	100	100%

Tabla N° 4: La satisfacción y motivación de sus colaboradores, hallando una forma efectiva de lograr resultados para obtener un buen rendimiento

Fuente: Elaboración propia

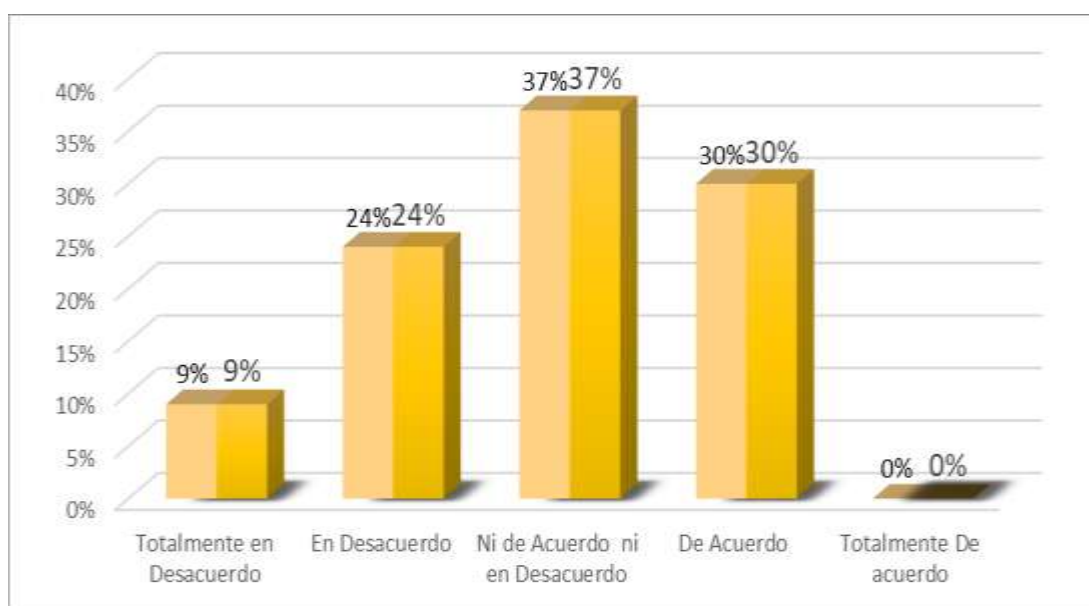


Gráfico N° 4: La satisfacción y motivación de sus colaboradores, hallando una forma efectiva de lograr resultados para obtener un buen rendimiento

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 9% está totalmente en desacuerdo, y el 24% está en desacuerdo, por otro lado, el 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 30% está de acuerdo que la dirección de las unidades operativas influye en la satisfacción y motivación administración de sus unidades operativas establece estrategias de acción con posibilidades de éxito en la determinación de uno de sus objetivos dentro del plan de actividades para mejorar su recaudación.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	13	13%
En Desacuerdo	8	8%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	7%
De Acuerdo	39	39%
Totalmente De acuerdo	33	33%
Total	100	100%

Tabla N° 5: La Dirección de su unidad operativa predomina una comunicación estratégica eficaz

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 5: La Dirección de su unidad operativa predomina una comunicación estratégica eficaz

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 13% está totalmente en desacuerdo, el 8% está en desacuerdo, por otro lado, el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39% está de acuerdo que el proceso de la Dirección de su unidad operativa predomina una comunicación estratégica eficaz, logrando que sus objetivos programados a ejecutar en el futuro beneficien a la institución, mientras que el 33% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	6	6%
En Desacuerdo	9	9%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	7%
De Acuerdo	41	41%
Totalmente De acuerdo	37	37%
Total	100	100%

Tabla N° 6: Liderazgo en su unidad operativa es democrático

Fuente: Elaboración propia



Gráfico N° 6: Liderazgo en su unidad operativa es democrático

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente en desacuerdo, el 9% está en desacuerdo, por otro lado, el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 41% está de acuerdo que en su unidad operativa el liderazgo es democrático, mientras que el 37% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	4	4%
En Desacuerdo	5	5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	15%
De Acuerdo	46	46%
Totalmente De acuerdo	30	30%
Total	100	100%

Tabla N° 7: La conciliación bancaria como herramienta de control, se realiza cumpliendo las normas

Fuente: Elaboración propia

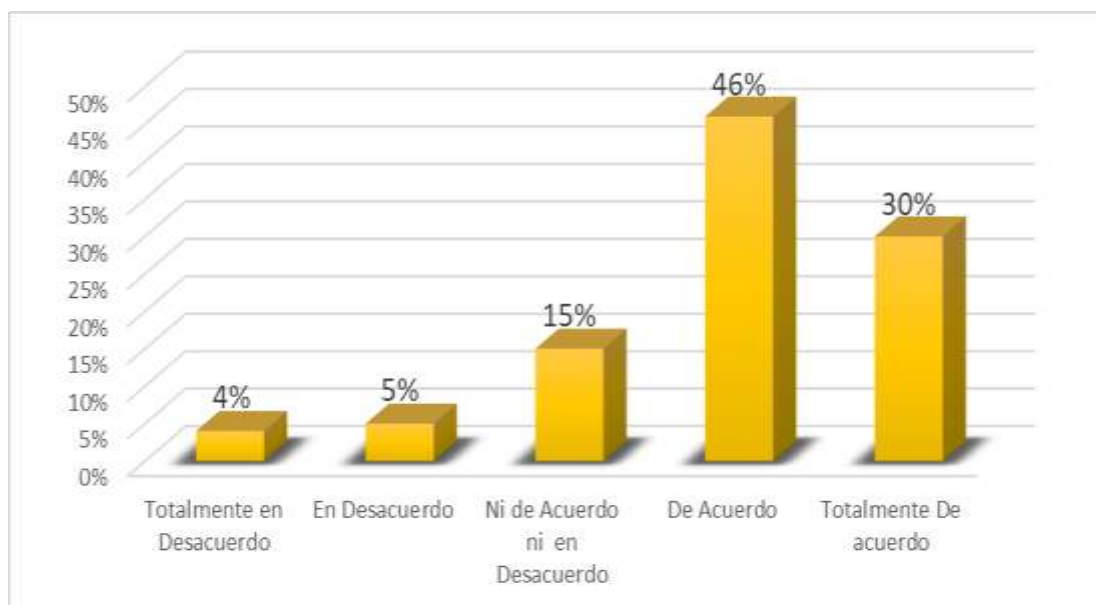


Gráfico N° 7: La conciliación bancaria como herramienta de control, se realiza cumpliendo las normas

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 5% está en desacuerdo, por otro lado, el 15% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 46% está de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo que la conciliación bancaria es una herramienta de control y se realiza cumpliendo las normas, mientras que el 4% están totalmente en desacuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	38	38%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	7%
De Acuerdo	43	43%
Totalmente De acuerdo	12	12%
Total	100	100%

Tabla N° 8: La Dirección de su unidad operativa toma medidas de los resultados, con el objetivo de ver que todo se haga conforme fue planificado y organizado

Fuente: Elaboración propia

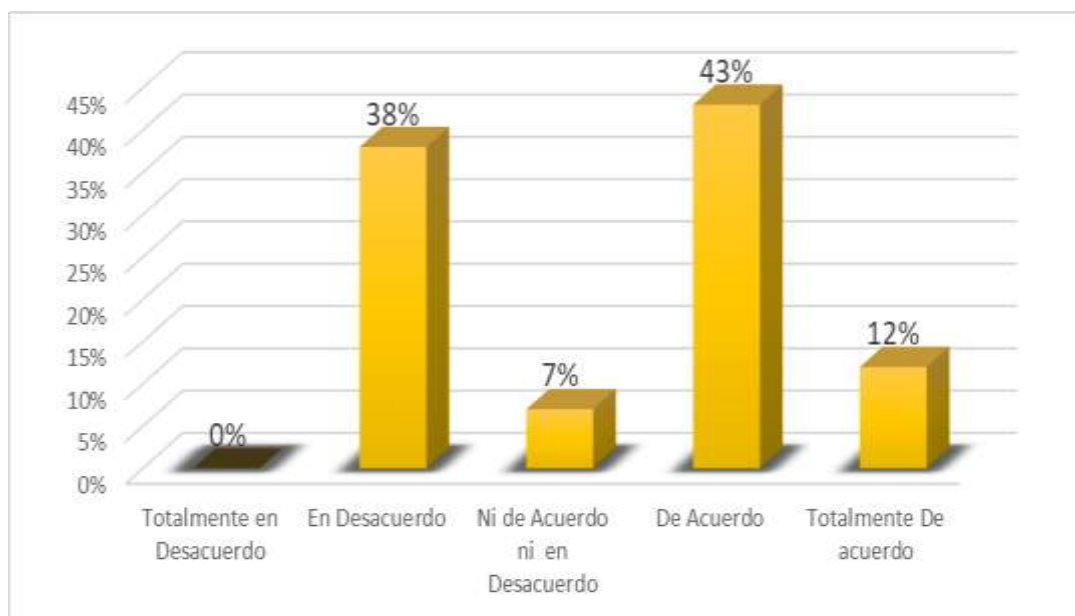


Gráfico N° 8: La Dirección de su unidad operativa toma medidas de los resultados, con el objetivo de ver que todo se haga conforme fue planificado y organizado

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 38% está en desacuerdo, por otro lado, el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 43% está de acuerdo que la dirección de sus unidades operativas toma medidas de los resultados con el objetivo de ver que todo se haga conforme fue planificado y organizado, para que puedan identificar los errores o desvíos en el sistema de recaudación, mientras que el 12% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	17	17%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	44	44%
De Acuerdo	30	30%
Totalmente De acuerdo	9	9%
Total	100	100%

Tabla N° 9 Proceso de Control, es importante para comparar los resultados reales con los resultados planificados

Fuente: Elaboración propia

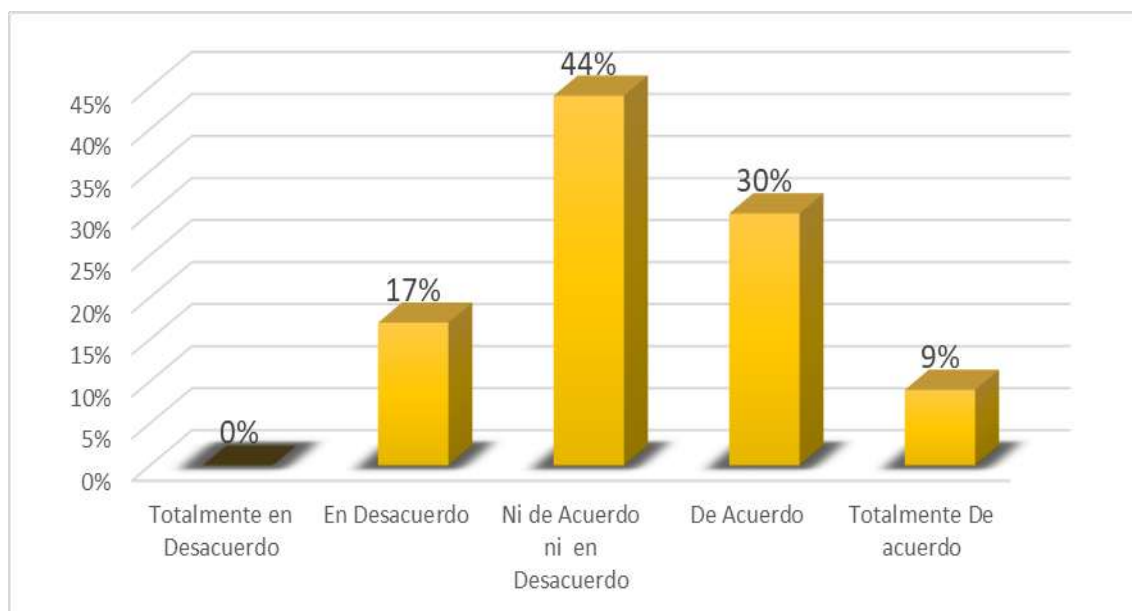


Gráfico N° 9: Proceso de Control, es importante para comparar los resultados reales con los resultados planificados

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está en desacuerdo, por otro lado, el 44% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 30% está de acuerdo, Proceso de Control, es importante para comparar los resultados reales con los resultados planificados, mientras que el 9% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	15%
De Acuerdo	67	67%
Totalmente De acuerdo	18	18%
Total	100	100%

Tabla N° 10: El Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios coteja los movimientos presentados

Fuente: Elaboración propia

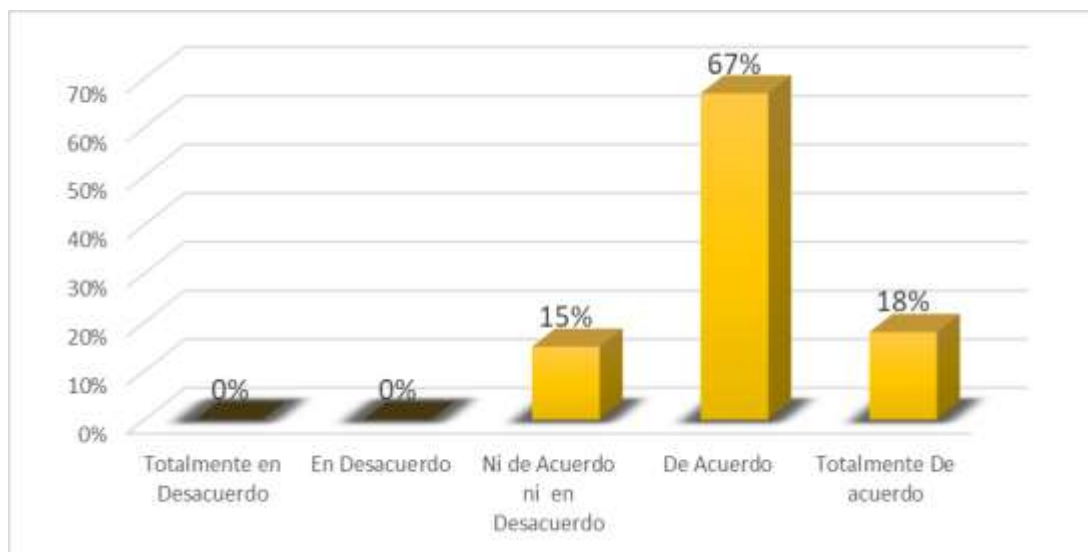


Gráfico N° 10: El Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios coteja los movimientos presentados

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y por otro lado el 67% está de acuerdo que la administración de sus unidades operativas coteja los movimientos presentados en el estado bancario contra los ingresos registrados en la DRELM, mientras que el 18% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	2%
De Acuerdo	18	18%
Totalmente De acuerdo	80	80%
Total	100	100%

Tabla N° 11: Los reportes de ingresos deberían informarse mensualmente

Fuente: Elaboración propia

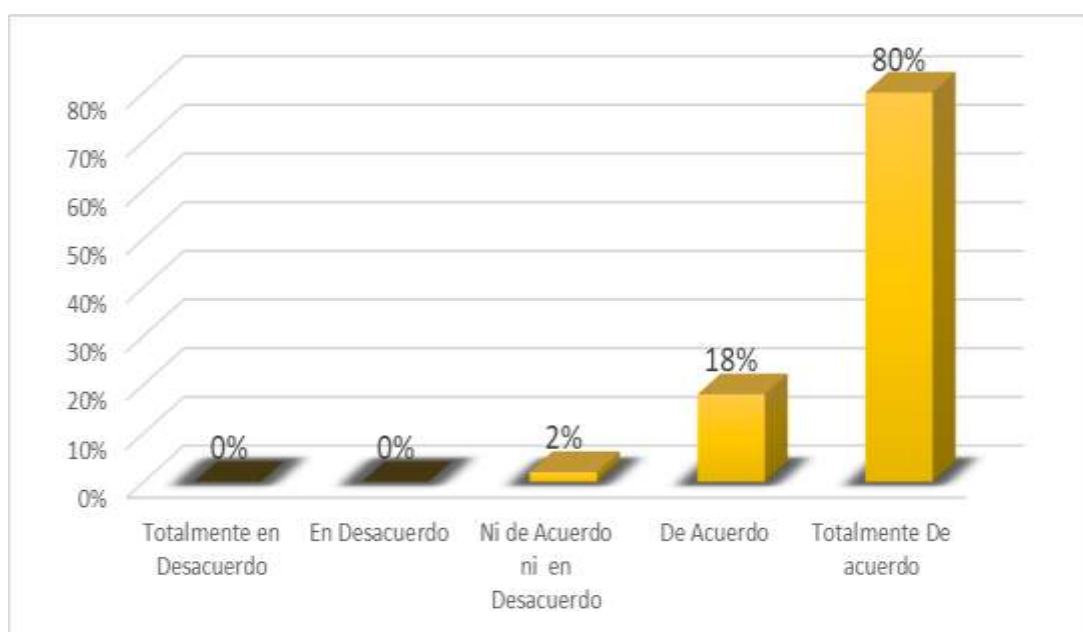


Gráfico N° 11: Los reportes de ingresos deberían informarse mensualmente

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y por otro lado el 18% está de acuerdo, mientras que el 80% están totalmente de acuerdo que los reportes de ingresos deberían informarse mensualmente.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	1%
En Desacuerdo	5	5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0%
De Acuerdo	16	16%
Totalmente De acuerdo	78	78%
Total	100	100%

Tabla N° 12: Los alumnos deberían recibir una copia del recibo de ingreso a caja generado en Tesorería, como documento que acredita su pago

Fuente: Elaboración propia

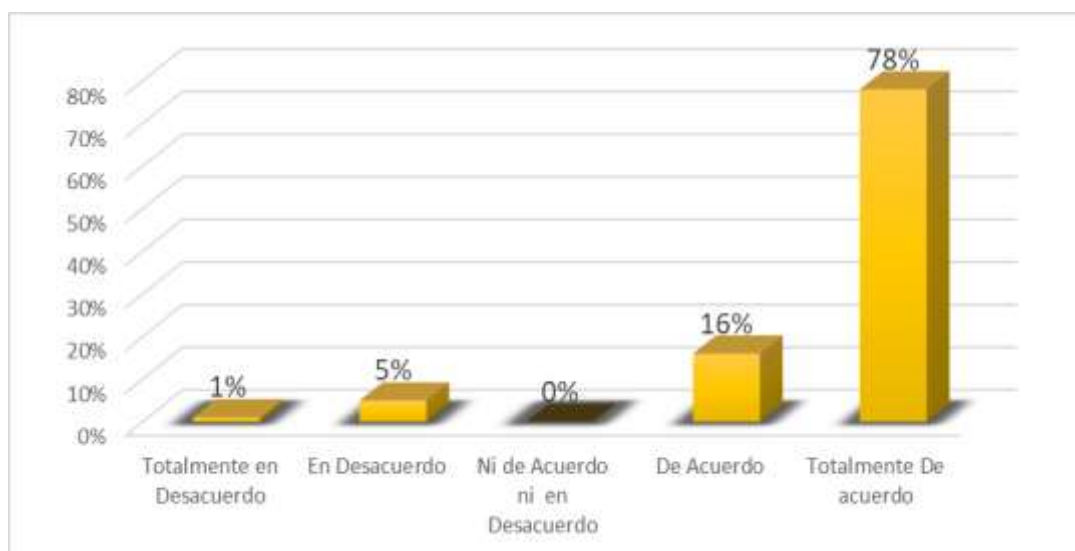


Gráfico N° 12: Los alumnos deberían recibir una copia del recibo de ingreso a caja generado en Tesorería, como documento que acredita su pago

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 1% está totalmente en desacuerdo, y el 5% está en desacuerdo, por otro lado, el 16% está de acuerdo, mientras que el 78% está totalmente de acuerdo que los alumnos deberán recibir una copia del recibo de ingreso a caja generado en tesorería como documento que acredita su pago.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	7	7%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3%
De Acuerdo	36	36%
Totalmente De acuerdo	54	54%
Total	100	100%

Tabla N° 13: Tesorería de su unidad operativa realiza las confrontaciones de los ingresos en su caja contra los efectuados en el banco semanalmente

Fuente: Elaboración propia

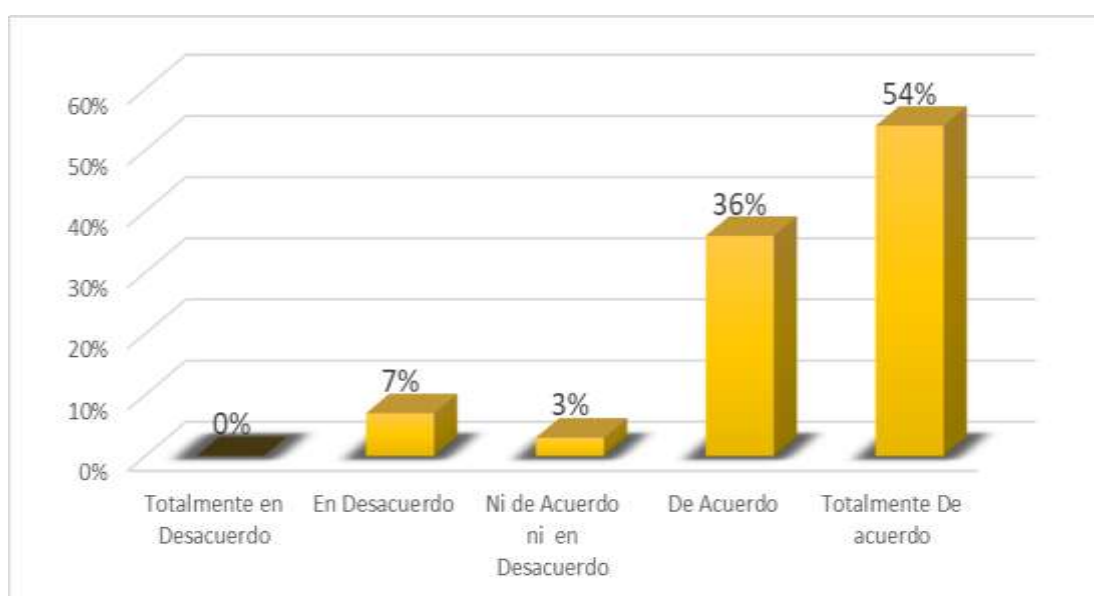


Gráfico N° 13: Tesorería de su unidad operativa realiza las confrontaciones de los ingresos en su caja contra los efectuados en el banco semanalmente

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está en desacuerdo, por otro lado, el 3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 36% está de acuerdo que tesorería de su unidad operativa realice las confrontaciones de los ingresos en su caja contra los efectuados en el banco semanalmente, mientras que el 54% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	12	12%
En Desacuerdo	46	46%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	6%
De Acuerdo	20	20%
Totalmente De acuerdo	16	16%
Total	100	100%

Tabla N° 14: La información financiera actualizada en cifras confiables y confirmadas llega oportunamente para la toma de decisiones

Fuente: Elaboración propia

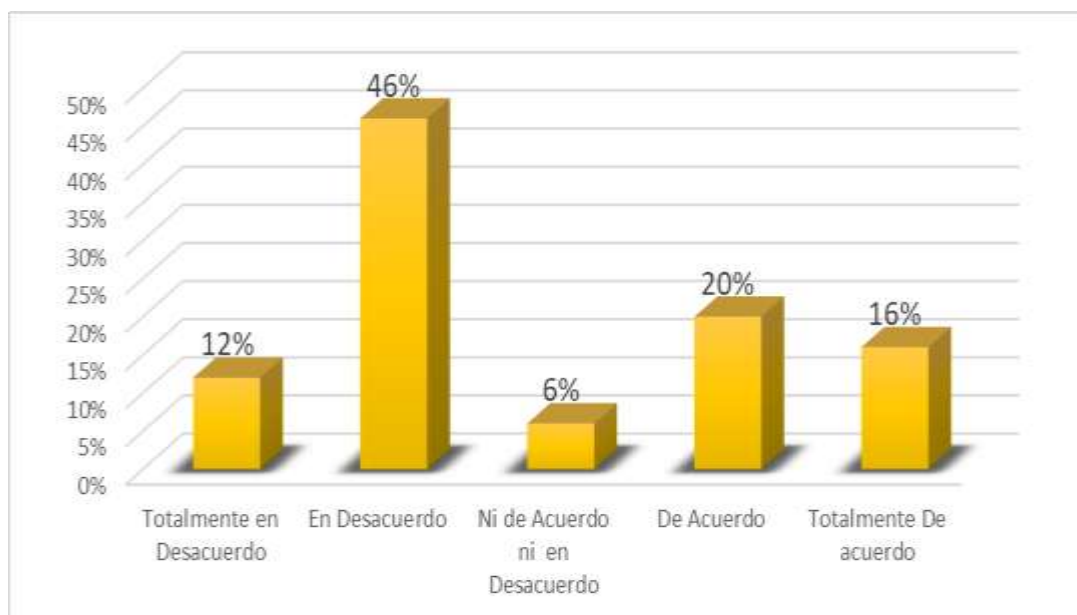


Gráfico N° 14: La información financiera actualizada en cifras confiables y confirmadas llega oportunamente para la toma de decisiones

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente en desacuerdo, y el 46% está en desacuerdo, los colaboradores públicos de las unidades operativas de las oficinas de tesorería consideran que la información financiera actualizadas en cifras confiables v confirmadas no llegan oportunamente para la toma de decisiones y el 20% está de acuerdo, mientras que el 16% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	4	4%
En Desacuerdo	25	25%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	30	30%
De Acuerdo	24	24%
Totalmente De acuerdo	17	17%
Total	100	100%

Tabla N° 15: El banco remite periódicamente los estados de cuenta para su revisión o cotejo oportuno

Fuente: Elaboración propia

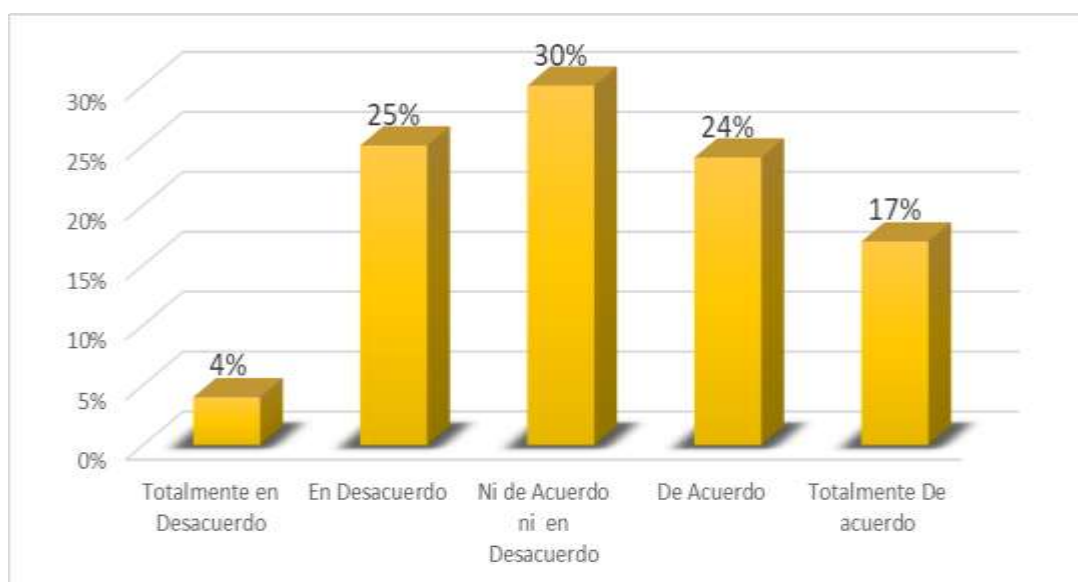


Gráfico N° 15: El banco remite periódicamente los estados de cuenta para su revisión o cotejo oportuno

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente en desacuerdo, y el 25% está en desacuerdo, por otro lado, el 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 24% está de acuerdo que el banco remita periódicamente los estados de cuenta para su revisión o cotejo oportuno, mientras que el 17% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	3	3%
En Desacuerdo	50	50%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	20%
De Acuerdo	17	17%
Totalmente De acuerdo	10	10%
Total	100	100%

Tabla N° 16: La administración de la DRELM establece mecanismos para integrar la información financiera de las unidades operativas

Fuente: Elaboración propia

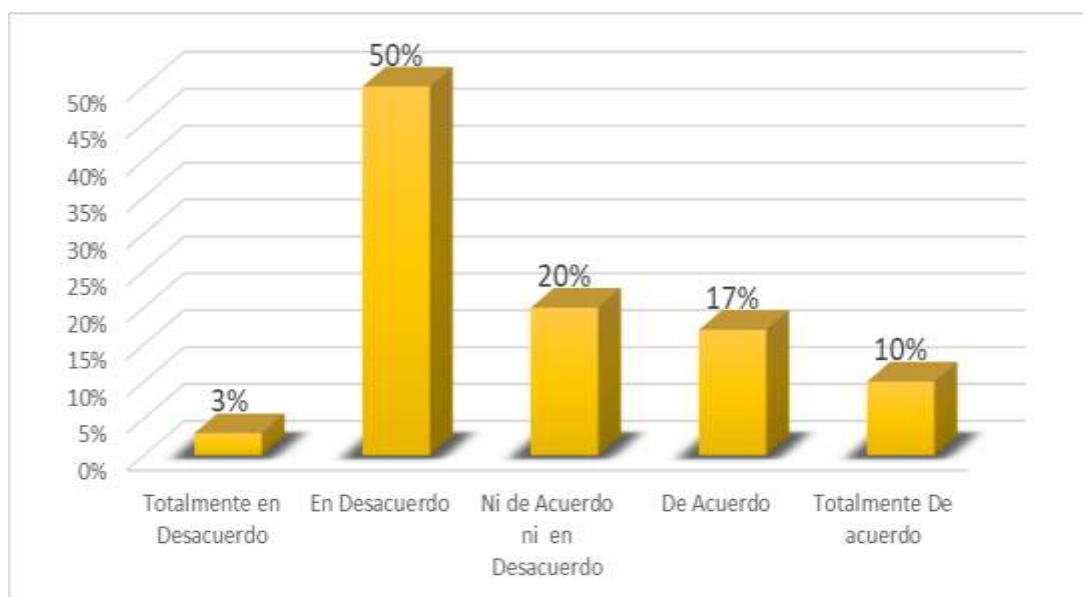


Gráfico N° 16: La administración de la DRELM establece mecanismos para integrar la información financiera de las unidades operativas

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo, y el 50% está en desacuerdo, Los colaboradores de las unidades operativas de las oficinas de tesorería consideran que la DRELM no establece mecanismos para integrar la información financiera en tiempo real de las unidades operativas, por otro lado, el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% está de acuerdo, mientras que el 10% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	4	4%
En Desacuerdo	78	78%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3%
De Acuerdo	13	13%
Totalmente De acuerdo	2	2%
Total	100	100%

Tabla N° 17: La administración de su unidad operativa logra incorporar la información financiera a la información general de la DRELM oportunamente

Fuente: Elaboración propia

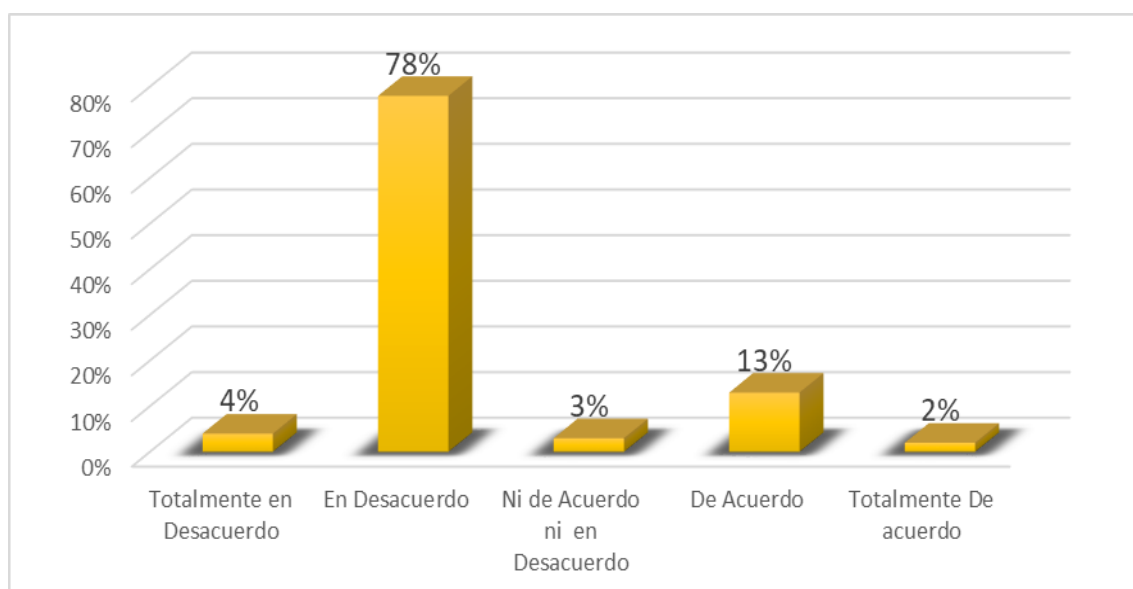


Gráfico N° 17: La administración de su unidad operativa logra incorporar la información financiera a la información general de la DRELM oportunamente

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente en desacuerdo, y el 78% está en desacuerdo, se considera que las administraciones de las unidades operativas no logran incorporar la información financiera a la información general de la DRELM oportunamente, por otro lado, el 3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13% está de acuerdo, mientras que el 2% igual están totalmente de acuerdo.

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	48	48%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	16%
De Acuerdo	25	25%
Totalmente De acuerdo	11	11%
Total	100	100%

Tabla N° 18: La alta dirección de su unidad operativa, verifica, totaliza analiza las conciliaciones anuales con los estados bancarios para tomar decisiones

Fuente: Elaboración propia

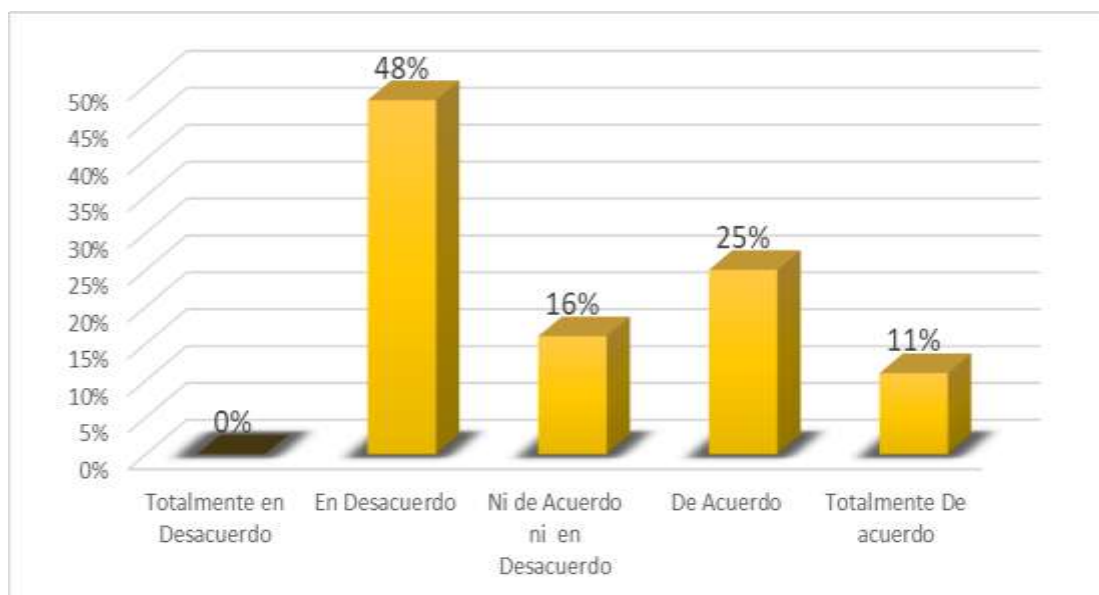


Gráfico N° 18: La alta dirección de su unidad operativa, verifica, totaliza analiza las conciliaciones anuales con los estados bancarios para tomar decisiones

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 48% está en desacuerdo, Los colaboradores de las unidades operativas de las oficinas de tesorería consideran que la alta dirección no verifica tampoco totaliza ni analiza las conciliaciones anuales con los estados bancarios para tomar decisiones en la institución, por otro lado, el 16% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% está de acuerdo, mientras que el 11% igual están totalmente de acuerdo.

5.2. Prueba de las Hipótesis

Formulación de la Hipótesis General

HG: EL Proceso Administrativo de Recaudación de las unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

H0: EL Proceso Administrativo de Recaudación de las unidades Operativas no se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Frecuencias observadas

Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	1	1	2	2	1	7
En Desacuerdo	1	0	1	6	0	8
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	1	4	7	0	12
De Acuerdo	1	2	3	11	6	23
Totalmente De acuerdo	1	1	5	20	23	50
Total	4	5	15	46	30	100

Frecuencias observadas

Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	0,28	0,35	1,05	3,22	2,10	7,00
En Desacuerdo	0,32	0,40	1,20	3,68	2,40	8,00
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0,48	0,60	1,80	5,52	3,60	12,00
De Acuerdo	0,92	1,15	3,45	10,58	6,90	23,00
Totalmente De acuerdo	2,00	2,50	7,50	23,00	15,00	50,00
Total	4,00	5,00	15,00	46,00	30,00	100,00

1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1)(5 - 1) = 16$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 34.53$$

7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $34.53 > 26.296$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

EL Proceso Administrativo de Recaudación de las unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Formulación de la hipótesis 1

H1: El Proceso de Planeación se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

H0: El Proceso de Planeación no se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Frecuencias observadas

Proceso de Planeación	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	0	3	2	6	2	13
En Desacuerdo	1	1	1	1	1	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	1	3	2	6
De Acuerdo	0	1	4	32	14	51
Totalmente De acuerdo	3	0	7	4	11	25
Total	4	5	15	46	30	100

Frecuencias esperadas

Proceso de Planeación	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	0,52	0,65	1,95	5,98	3,90	13,00
En Desacuerdo	0,20	0,25	0,75	2,30	1,50	5,00
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0,24	0,30	0,90	2,76	1,80	6,00
De Acuerdo	2,04	2,55	7,65	23,46	15,30	51,00
Totalmente De acuerdo	1,00	1,25	3,75	11,50	7,50	25,00
Total	4,00	5,00	15,00	46,00	30,00	100,00

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5-1) = 16$ grados.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 39.51$$

7) Decisión Estadística

Dado que $39.51 > 26.296$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El Proceso de Planeación se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Formulación de la hipótesis 2

H2: El Proceso de Dirección se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

H0: El Proceso de Dirección no se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Frecuencias observadas						
Proceso de Dirección	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	1	1	9	1	1	13
En Desacuerdo	1	2	3	0	2	8
Ni de Acuerdo ni en Desac	0	1	0	2	4	7
De Acuerdo	1	1	1	27	9	39
Totalmente De acuerdo	1	0	2	16	14	33
Total	4	5	15	46	30	100

Frecuencias esperadas						
Proceso de Dirección	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	0,52	0,65	1,95	5,98	3,90	13,00
En Desacuerdo	0,32	0,40	1,20	3,68	2,40	8,00
Ni de Acuerdo ni en Desac	0,28	0,35	1,05	3,22	2,10	7,00
De Acuerdo	1,56	1,95	5,85	17,94	11,70	39,00
Totalmente De acuerdo	1,32	1,65	4,95	15,18	9,90	33,00
Total	4,00	5,00	15,00	46,00	30,00	100,00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ	=	Sumatoria
“O”	=	Frecuencia observada en cada celda
“E”	=	Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5-1) = 16$ grados.

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 61.83$$

7. Decisión Estadística

Dado que $61.83 > 26.296$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

El Proceso de Dirección se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Formulación de la hipótesis 3

H3. El Proceso de Control se relaciona directamente con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

H0: El Proceso de Control no se relaciona directamente con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

Frecuencias observadas

Proceso de Control	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	0	1	2	1	2	6
En Desacuerdo	2	1	1	0	5	9
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	1	2	0	3	7
De Acuerdo	1	0	6	26	8	41
Totalmente De acuerdo	1	2	4	18	12	37
Total	5	5	15	45	30	100

Frecuencias esperadas

Proceso de Control	Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo	
Totalmente en Desacuerdo	0,30	0,30	0,90	2,70	1,80	6,00
En Desacuerdo	0,45	0,45	1,35	4,05	2,70	9,00
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0,35	0,35	1,05	3,15	2,10	7,00
De Acuerdo	2,05	2,05	6,15	18,45	12,30	41,00
Totalmente De acuerdo	1,85	1,85	5,55	16,65	11,10	37,00
Total	5,00	5,00	15,00	45,00	30,00	100,00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5-1) = 16$ grados

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 31.49$$

7. Decisión Estadística

Dado que $31.49 > 26.296$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

El Proceso de Control se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

5.3. Discusión de resultados

Mediante el análisis de los resultados se ha podido comprobar que EL Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima; para ratificar dicha afirmación ha sido necesaria complementar mediante el sustento teórico relacionado directamente con el tema de investigación, tal como se detalla Estay y Vásquez (2014) En su tesis titulada “Evaluación de sistema de recaudación de la unidad de tesorería central del departamento de comercialización del hospital Roberto del Río” Llegaron a las siguientes conclusiones; en la actualidad, se desembolsan mucho dinero para tener acceso a servicios que el sistema no puede prestar por insuficiencia de profesionales o insumos, considerando que con sólo una parte de esos recursos se podría aumentar positivamente la productividad del sector público. En ese sentido la autogestión no considera la opinión y observación de los médicos, dejan de ser la autoridad y se fueron limitando progresivamente las atribuciones a nivel clínico, como a nivel directivo del mecanismo de salud en este contexto la autogestión resulta poco interesante ya que el médico y los profesionales de la salud deben obtener siempre la responsabilidad médico legal de las prestaciones.

Las instituciones hospitalarias Autogestionados constituyen un Modelo de Gestión que valora al Sistema de Salud Pública, dando un mejor servicio a la población que asiste a los diversos Hospitales, para tener una mejor atención en las distintas patologías. Estos cambios permitirán mejorar los recursos y atención médica de manera eficiente y eficaz siendo ejemplo para el resto de los Hospitales de Salud Pública.

Así mismo, Hernández (2002), desarrolló una investigación en la considera como objetivo determinar una metodología, que permitan controlar del sistema de recaudación de los impuestos municipales, la misma en la que afirma que no hay una estrategia que determine mejorar la formulación de objetivos y alcanzar metas que determinaran la eficiencia de los procesos, investigación que tuvo por fin

realizar capacitar a los funcionarios, realizar auditorías de gestión con el objetivo de mejorar los resultados. Este trabajo, comprendió todos los impuestos que se recaudan en la municipalidad, entendiendo que la metodología usada para el logro de los objetivos propuestos, parece eficaz, permitiendo al investigador realizar recomendaciones a alcaldía del municipio, así mejorar todos los procedimientos que implican la recaudación de estos impuestos municipales.

Guevara (2015) por su parte en su investigación hace referencia al análisis de la situación financiera de la Empresa, se evidencia que sus mayores ingresos se basan en la facturación a crédito de los diferentes servicios médicos que brindan a los afiliados, de los diversos aseguradores de salud, y a los no afiliados, dejando en claro que las atenciones médicas son, a todas las empresas y personas naturales afiliadas y no afiliadas que mantienen convenios con Latinomedical S.A. Esto da lugar que la cartera de la organización se acreciente y al mismo tiempo genere un aumento en las ventas, para continuar ofreciendo sus servicios en un mercado cada vez más competitivo; es allí donde nace la necesidad de adoptar un Sistema de Control Interno adecuado para el proceso y subproceso de ingresos cuentas por cobrar, determinando o estableciendo políticas de crédito y cobranzas, las mismas que siguen un parámetro de procedimientos que ayudan a fomentar la estabilidad del control interno sobre la cartera de la empresa, desde el momento que se origina la venta hasta su cancelación.

Las cuentas por cobrar en la empresa, pueden representar un riesgo en un tiempo determinado, ya sea porque no se ha recuperado en el tiempo estimado su capital, debido a un análisis insuficiente del vencimiento de la cartera de clientes y una deficiente estrategia para el control de las mismas, de parte de la administración financiera; afectando así, la continuidad de las operaciones administrativas en su ejecución y registro.

En Latinomedical S.A., se evidencia la falta de manuales de procesos en el área financiera, donde las cuentas por cobrar representan el 90% de las ventas de los servicios médicos otorgados y facturados a crédito. Por lo antes expuesto, se ha propuesto un Diseño de Control Interno para el proceso de ingresos - cuentas por

cobrar, que contribuya a la mejora continua de los procesos a desarrollarse en el área, con la finalidad de lograr los objetivos que la empresa desea cumplir.

En este orden de ideas Vásquez (2013) nos señala que las empresas y las áreas dedicadas a la cobranza en Perú realizan el registro y control de las actividades llevadas a cabo durante el proceso de recuperación de una deuda, en general, de manera manual, lo cual genera en muchos casos pérdida de información, desactualización del estado de las carteras y retraso en la realización de actividades. Debido a esto, el resultado de los créditos brindados no es siempre exitoso ya que finalmente no termina recuperándose lo esperado como se acordó y se genera un desbalance en las cuentas que puede llevar a serios problemas a las empresas acreedoras, en este estudio el autor diseño:

Un programa o software para el registro y control del monitoreo finalizado en la actividad de recaudación de tributos y deudas, generando que los usuarios tengan acceso a la información y en la cual se implementó una estrategia que asigna los actores de realizar la cobranza con mayor experiencia, al monitoreo de las deudas más complicadas de cobrar gracias al programa que analiza la información personal de los deudores, así como el comportamiento de los datos propios de los gestores y las deudas.

Finalmente tenemos a **Ríos (2017)** en la que hace referencia al uso de modelos econométricos de datos de panel, en la cual se encuentra la relación entre la recaudación de impuestos y diversas variables que pueden tener un efecto sobre esta a nivel subnacional. Dado que existe una importante heterogeneidad entre las municipalidades de nuestro país, se plantea una metodología de estratificación por medio de clústeres para segmentar la muestra y realizar el análisis sobre grupos con elementos más homogéneos. Adicionalmente, un objetivo secundario del estudio es analizar si los altos niveles de transferencias tienen un efecto de pereza fiscal en los municipios debido a que estos pueden perder incentivos para aumentar la recaudación de impuestos ante altos niveles de transferencias, para lo cual se plantea el análisis sobre dos tipos de transferencias, las que dependen de recursos naturales y las que no; tal es así que en los últimos años se ha duplicado la recaudación municipal logrando un importante crecimiento de la recaudación

municipal, así mismo existe una alta observancia de las transferencias que constituyen aproximadamente dos terceras partes de los ingresos totales, la reducción del precio de los commodities que impactan negativamente en la recaudación.

Así mismo se observó tenido un impacto positivo sobre la recaudación de las metas de crecimiento de recaudación del impuesto predial dentro de la sección económica del PI.

Con las manifestaciones presentadas en el presente trabajo se finaliza corroborando que el Proceso Administrativo de Recaudación de las Unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima.

CONCLUSIONES

- a) EL proceso Administrativo de Recaudación de las Unidades Operativas se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 34.53, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- b) El Proceso de Planeación se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 39.51, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- c) El Proceso de Dirección se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 61.83, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- d) El Proceso de Control se relaciona directamente con el Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 31.49, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

RECOMENDACIONES

- a. Adoptar un sistema de recaudación sistematizado que facilite el proceso administrativo de recaudación, incorporando el uso de indicadores que permitan conocer oportunamente el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la institución dado que los procesos administrativos de recaudación en las unidades operativas se relacionan directamente con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la DRELM.
- b. Planificar los procedimientos, tiempos, método, estrategias que permita el registro oportuno y automatizado de la información financiera, y tener los objetivos definidos en forma clara y precisa y la planeación debe orientarse a los objetivos esperados por las unidades operativas.
- c. Implementar un cronograma adecuado para la preparación y presentación de los recursos directamente recaudados, así como la elaboración de los índices financieros mediante procesos definidos en forma oportuna que ayuden a la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- d. Implementar equipos tecnológicos, utilizando las tecnologías de la información que contribuyan a obtener datos correctos y en tiempo real, a fin de evitar incurrir en errores de duplicidad de información y establecer un buen control de los ingresos, siendo a la vez necesario que realicen un convenio con el banco de la nación a fin de identificar los depósitos efectuados ahí en tiempo real y así puedan elaborar oportunamente las conciliaciones bancarias dentro de los cinco primeros días calendarios del mes siguiente, de manera que faciliten las revisiones posteriores y la integración oportuna a la información financiera de la DRELM, a fin de permitir la toma de decisiones oportunas y aplicación de medidas correctivas si fuera necesario.

Bibliografía

- Adán, W. (2012). Conciliación Bancaria. Contabilidad 2. Obtenido de http://consultaclases.files.wordpress.com/2012/04/conciliacion_bancaria.pdf
- Aguirre, J. (2010). Auditoria III. Lima: San Marcos.
- Besley, S., & Brigham, E. (2008). Administración Financiera. México: Cengage Learning.
- Brito. (2001). Contabilidad básica e intermedia. Venezuela: Centro de contadores.
- Callejas González, Aquilino (2002). Los Alcances del Control de Gestión. Director de la especialización de finanzas y Administración Pública.
- Carrasco, S. (2007). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. . Perú: San Marcos.
- Catacora. (2007). Contabilidad la base de las decisiones gerenciales. México: McGraw Hill.
- Catácora, F. (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas.: McGraw Hill.
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. En Contexto(2), 129-146. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php>
- Cepeda. (2005). Auditoría y control interno. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría de la administración. México: Mc Graw Hill (7a ed.).

- Daft, R. (2013). Teoría y diseño organizacional. México: Cengage learning.
- Díez de Castro, J., Redondo, C., Barreiro, B., & López, M. (2007). Administración de empresas: Dirigir en la sociedad del conocimiento. España: Piramide.
- Duerto, J. (2006). Duerto (2006) definió que la conciliación bancaria es la parangón de fragmentos de cuentas y el libro bancos en documentos, también el manifiesto de los asientos. Es el sistema eficiente y el más difícil. Universidad de Oriente, Maturín, Venezuela.
- Escalante, P. (2014). Auditoría Financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. Actualidad Contable FACES, 17(28), 40-55. Obtenido de https://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo_3.pdf
- Estay, M., & Vásquez, E. (2014). Evaluación de sistema de recaudación de la unidad de tesorería central del departamento de comercialización del hospital Roberto del Río. Universidad Academia de Humanismo cristiano, Santiago, Chile.
- Fernández, J. (1991). Proceso administrativo. México: Diana.
- Fernández, S., & Vásquez, F. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. Revista In Crescendo, 1(1), 89- 98. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/>
- Furlan. (2008). Contabilidad general: principios y métodos de aplicación. Bilbao, España: Deusto.
- Glagovsky, H. (2007). ¡Esto es FODA! Argentina: s.e.
- Guevara (2015). Proceso Administrativo de Recaudación en las Unidades Operativas y su Relación con el Procedimiento de Conciliación de los

Registros Bancarios. Universidad Politécnica Salesiana –Guayaquil - Ecuador.

Guerras Martín, L.A. Y Navas López, J.E. (2002). La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. Civitas, Madrid.

Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2008). Administración, un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning.

Hernández, L. (2002). La planificación tributaria en la gerencia de recaudación en la alcaldía del municipio Iribarren del Estado Lara (tesis de pre grado). Universidad Centro Occidental Lizandro Alvarado (UCLA), Barquisimeto.

Hernández, S. (2011). Introducción a la Administración. México: Mc Graw Hill.

Hernández Trasobares Alejandro (2003) Los Sistemas de Información: Evolución y Desarrollo. Departamento de Economía y Dirección de Empresas Universidad de Zaragoza.

Horngren, Harrison, & Bamber. (2003). Contabilidad. México: Pearson Educación.

Lara, R., Devia, Y., Devia, J., Ruiz, D., & Sánchez, R. (2009). Etapas del proceso administrativo. Obtenido de http://es.slideshare.net/Osho90480/presentacion-etapas-procesoadministrativo?next_slideshow=1

Millán, M. (2001). Análisis de un sistema de recaudación de los impuestos en la alcaldía Iribarren del estado Lara. Universidad Centro Occidental Lizandro Alvarado (UCLA), Barquisimeto.

Moyer, R. Charles., Mcguigan, Jaimes R, Krethlow, William j. (2003). Administración Financiera Contemporánea. 9na Edición México. Ed. Thompson.

- Munch, L. (2009). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Education.
- Pierdrahita. (2013). *Introducción a la teoría de la contabilidad financiera*. Colombia: Fondo editorial de la universidad EAFIT.
- Poch, R.(2000) *Manual de Control Interno*. 2ed. Barcelona, Editorial Gestión.
- Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Ríos, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los impuestos Municipales*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración (Octava Edición)*. México: Pearson.
- Rusenas, Rubén Oscar, (1999):“Manual de Control Interno” Editorial Macchi. Argentina Buenos Aires.
- Sixto, E. (2003). *Organizaciones: Estructura y proceso*. México: Prentice Hall.
- Stoner, J., Fredman, E., & Gilbert, D. (2009). *Administration*. México: Pearson.
- Terry, G. (2007). *Principios de la Administración*. México: CECOSA.
- Vásquez, C. (2013). *Análisis, Diseño e implementación de un sistema de Recaudación de Deudas*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima Perú.

Anexos

ANEXO N° 1**ENCUESTA****Instrucciones**

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “El Proceso Administrativo de Recaudación en las Unidades Operativas y su Relación con el Procedimiento de Conciliación con los Registros Bancarios de la DRELM, LIMA 2018” a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

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

Cuestionario**V 1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
1	¿Considera Ud. que la administración de su unidad operativa reconoce a la planeación como una función administrativa, utiliza premisas analíticas y limitaciones a fin de conseguir sus metas propuestas al cierre de cada ejercicio presupuestal?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que el Proceso Administrativo de recaudación de las Unidades Operativas determina de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar; para lograr los objetivos propuestos de la manera más eficiente	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que en el Proceso de Planeación establece estrategia de acción con posibilidades de éxito en la determinación de uno de sus objetivos dentro del plan de actividades para la mejora de la recaudación?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que la Dirección de su unidad operativa influye en la satisfacción y motivación de sus colaboradores, hallando una forma efectiva de lograr resultados para obtener un buen rendimiento?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el proceso de la Dirección de su unidad operativa predomina una comunicación estratégica eficaz, logrando que sus objetivos programados a ejecutar en el futuro beneficien a la institución?	1	2	3	4	5

6	¿Considera usted que el liderazgo en su unidad operativas es democrático?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la conciliación bancaria como herramienta de control, se realiza cumpliendo las normas?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que en la Dirección de su unidad operativa toma medidas de los resultados, con el objetivo de ver que todo se haga conforme fue planificado y organizado, para identificar los errores o desvíos en el sistema de recaudación?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que el Proceso de Control, es importante para comparar los resultados reales con los resultados planificados	1	2	3	4	5
PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN						
10	¿Considera Ud. que los Procedimiento de Conciliación de los Registros Bancarios coteja los movimientos presentados en el estado bancario contra los ingresos registrados en la DRELM?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que los reportes de ingresos deberían informarse mensualmente?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud. que los alumnos deberían recibir una copia del recibo de ingreso a caja generado en Tesorería, como documento que acredita su pago?	1	2	3	4	5
13	¿Considera Ud. que Tesorería de su unidad operativa realiza las confrontaciones de los ingresos en su caja contra los efectuados en el banco semanalmente?	1	2	3	4	5
14	¿Usted considera que la información financiera actualizada en cifras confiables y confirmadas llega oportunamente para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
15	¿Considera Ud. que el banco remite periódicamente los estados de cuenta para su revisión o cotejo oportuno?	1	2	3	4	5
16	¿Considera Ud. que la administración de la DRELM establece mecanismos para integrar la información financiera de las unidades operativas?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Ud. que la administración de su unidad operativa logra incorporar la información financiera a la información general de la DRELM oportunamente?	1	2	3	4	5
18	¿Considera Ud. que la alta dirección de su unidad operativa, verifica, totaliza analiza las conciliaciones anuales con los estados bancarios para tomar decisiones?	1	2	3	4	5