



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS**

Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Aguirre Escobar, Miguel Humberto

ASESOR

Morales Godo, Ángel Francisco

Lima, octubre 2022

Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	idoc.pub Fuente de Internet	1%
3	doc.contraloria.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
5	qdoc.tips Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por saber guiarme en el camino de la vida y comprender que los tiempos perfectos si existen, nunca es temprano ni nunca es tarde.

Dios nunca tiene prisa, pero siempre llega a tiempo.

A mi esposa por su incondicional apoyo y sacrificio por el bienestar de esta familia y a mi hija Micaela que con su nacimiento llega con una luz infinita manteniendo encendida nuestra hoguera. Prometo esforzarme cada día en ser no solo un buen padre sino también tu amigo y confidente, me hiciste el hombre más feliz de la tierra.

A mi familia, en especial a mi Madre y hermanos por sus consejos y ser ejemplo de fortaleza y humildad. Gracias por su apoyo incondicional y por creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi agradecimiento a la Contraloría General de la República por permitirme realizar este proyecto de investigación en aras de encontrar alternativas de solución.

Al Asesor y docente Ángel Morales Godo por su tiempo, sabiduría y dedicación en guiarme paso a paso en la construcción de este trabajo de investigación.

Al C.P.C Jozmer Rodríguez Peltroche por impulsarme a siempre seguir adelante, por su apoyo y a ver la vida desde otra perspectiva pregonando siempre con el ejemplo.

Al C.P.C Ricardo Gutiérrez Alvarado por su apoyo y paciencia en aportar su conocimiento con algunos temas en el desarrollo del trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación contempla como objetivo proponer la sistematización del proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios para optimizar su gestión y garantizar el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022, el cual se ha logrado mediante la aplicación de un cuestionario.

En razón de los aspectos básicos del diseño, se precisa que el tipo de investigación es aplicada tras estar sujeta a las consecuencias prácticas y así determinar las necesidades o problemas que afectan la realidad de un sector o sociedad (Vargas, 2009).

Respecto al nivel de investigación es descriptiva porque va a delimitar los hechos que conforman el problema de estudio y comprueba la posible asociación de las variables de estudio (Méndez, 2020).

Además, el diseño es no experimental porque no se realizó la manipulación deliberada de las variables y su medición se efectúa en un único periodo de tiempo (Hernández et al., 2014).

Cabe señalar que en la prueba de diseño se recopilaron los datos a través de una encuesta, para así posteriormente realizar el análisis estadístico basado en el teorema central del límite que determinó una mínima dispersión de los datos respecto a sus medias, según cada pregunta del cuestionario. Esto evidenció que mediante la sistematización del proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios se operativice la gestión y se cumpla con el plazo establecido mediante las normativas de la Contraloría General de la República.

Palabras clave: Viáticos, plazo establecido, sistematización, cuestionario, encuesta.

ABSTRACT

The objective of this research work is to propose the systematization of the process of reimbursement of per diems by commission of services to optimize its management and guarantee compliance with the term established by the Comptroller General of the Republic, Lima, 2022, which has been achieved through the application of the questionnaire as a research instrument.

Due to the basic aspects of the design, it is specified that the type of research is applied as it is subject to practical consequences; to determine the needs or problems that affect the reality of a sector or society (Vargas.2009).

Regarding the level of research, it is descriptive because it will delimit the facts that make up the study problem, and check the possible association of the research variables (Méndez, 2020).

In addition, the design is non-experimental because there is no deliberate manipulation of the variables, and its measurement will be carried out in a single period of time (Hernández et al., 2014).

It should be noted that in the design test the data was collected through a survey, to later perform the statistical analysis based on the central limit theorem, which determined a minimum dispersion of the data with respect to their means, according to each question of the questionnaire. This evidenced that through the systematization of the process of reimbursement of per diems for commission of services, the management is made operational and the term established by the regulations of the Comptroller General of the Republic is complied with.

Keywords: Per diem, established term, systematization, questionnaire, survey.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE GENERAL.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION	13
1.1. Marco Histórico.....	13
1.2. Bases Teóricas	19
1.3 Marco Legal.....	26
1.4 Antecedentes del Estudio.....	31
1.4.1. Nacionales	31
1.4.2. Internacionales	34
1.5 Marco Conceptual	35
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	38
2.1 Descripción de la Realidad Problemática	38
2.2 Formulación del Problema General y Específicos.....	40
2.3 Objetivo General y Específicos	41
CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	42
3.1 Justificación e Importancia del Estudio	42
3.2 Delimitación del estudio	44
CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO	45
4.1 Diseño esquemático	45
4.2. Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	47
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO	50
5.1 Aplicación de la Propuesta de Solución.....	52
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS	88
ANEXO 1: CUESTIONARIO	88
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA	90
ANEXO 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	91
ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ...	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	52
Tabla 2.....	53
Tabla 3.....	54
Tabla 4.....	55
Tabla 5.....	56
Tabla 6.....	57
Tabla 7.....	58
Tabla 8.....	59
Tabla 9.....	60
Tabla 10.....	61
Tabla 11.....	62
Tabla 12.....	63
Tabla 13.....	64
Tabla 14.....	65
Tabla 15.....	66
Tabla 16.....	66
Tabla 17.....	68
Tabla 18.....	69
Tabla 19.....	70
Tabla 20.....	71
Tabla 21.....	74
Tabla 22.....	75
Tabla 23.....	98
Tabla 24.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	¡Error! Marcador no definido.2
Gráfico 2.....	¡Error! Marcador no definido.3
Gráfico 3.....	¡Error! Marcador no definido.4
Gráfico 4.....	¡Error! Marcador no definido.5
Gráfico 5.....	¡Error! Marcador no definido.6
Gráfico 6.....	¡Error! Marcador no definido.57
Gráfico 7.....	58
Gráfico 8.....	59
Gráfico 9.....	¡Error! Marcador no definido.0
Gráfico 10.....	¡Error! Marcador no definido.1
Gráfico 11.....	¡Error! Marcador no definido.2
Gráfico 12.....	¡Error! Marcador no definido.3
Gráfico 13.....	¡Error! Marcador no definido.4
Gráfico 14.....	¡Error! Marcador no definido.5

INTRODUCCIÓN

El desplazamiento temporal – al interior y exterior del territorio nacional - requerido a trabajadores y funcionarios públicos para el cumplimiento de sus funciones se encuentra estipulado a través de directivas de las entidades públicas correspondientes; en ese sentido, al amparo de la Directiva N°004-2020-CG/GAD de la Contraloría General de la República, se sujeta imperativamente a los servidores a cumplir con un plazo establecido para ejecutar el proceso de devolución de viáticos por la comisión de servicios correspondiente.

Según la normativa referida, se requiere al colaborador que efectúe el registro de rendición de viáticos en el sistema; posteriormente la solicitud se pone de conocimiento al área de tesorería responsable de procesarlo y se habilita en el SIAF para que esta información lo valide el MEF; inicialmente se observará en estado T de transmitido y tras su validación, se visualizará en estado V – que en su mayoría – comprende un tiempo inexacto. Con las validaciones respectivas, un correo institucional le detallará al colaborador que está habilitado para imprimir la solicitud T6; en ciertas ocasiones el correo no es recepcionado debido a desfases del sistema que produce incertidumbre en el personal.

No obstante, existen otras alternativas útiles para dar seguimiento tales como la impresión de la solicitud T6 con la cual se podrá producir la devolución en el Banco de la Nación; la entidad bancaria entregará un voucher de devolución que deberá adjuntarse en el sistema respectivo al área de contabilidad para su debida revisión. Empero, esto no se podrá configurar hasta que el Banco actualice la devolución que tarda un aproximado de un día.

Este proceso resulta complicado para la mencionada entidad pública, puesto que en razón de su ambigüedad se necesita que el servidor se apersona al Banco de la Nación,

que en su mayoría se encuentra saturado, exigiéndole al trabajador disponer de un tiempo prolongado. Ante esta afluencia de usuarios en el Banco de la Nación se obstaculiza el transcurso del proceso de rendición de cuentas en el SIAF y en los Sistemas Internos de la Contraloría General de la República, generando demora para su conclusión. Esta situación no solo afecta individualmente al trabajador, sino de forma organizacional puesto que se desencadenan inconvenientes para el cierre financiero ejecutado periódicamente en coordinación con el MEF.

Por lo expuesto, a través del presente trabajo de investigación se pretende ofrecer una propuesta de solución ante tal problemática.

A lo largo del estudio, se han establecido los objetivos perseguidos; el objetivo general se focaliza en determinar si el proceso de sistematización de devolución de viáticos por comisión de servicios incide positivamente en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.; por su parte el primer objetivo específico consiste en identificar la incidencia de la transparencia en el proceso de viáticos por comisión de servicios en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022; el segundo está orientado a establecer la incidencia del rol del control en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios en el cumplimiento del plazo establecido por el personal de la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

A continuación, se presenta brevemente la estructura del trabajo de investigación compuesta por los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Versa sobre el marco teórico integrado por un marco histórico, bases teóricas, marco legal, los antecedentes de estudio y el marco conceptual.

CAPÍTULO II: Contempla el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específico y los objetivos trazados en la investigación.

CAPÍTULO III: Se compone de dos partes, siendo la primera la justificación sustentada a nivel teórico, práctico y metodológico, a su vez se resalta su relevancia social y aplicada. Por otro lado, tenemos la delimitación de la investigación que comprende aspectos temporales, teóricos y espaciales.

CAPITULO IV: Comprende la formulación del diseño que implica la aplicación de un cuestionario a la población seleccionada, así como los aspectos básicos del diseño.

CAPÍTULO V: Se determina la población seleccionada para el estudio, así como la muestra y la metodología a utilizar. En ese sentido, la muestra se conforma por trabajadores de la Contraloría General de la República con conocimiento de la realidad problemática que aqueja a la entidad pública; por otro lado, en cuanto a la metodología esta tiene un enfoque cuantitativo y es de diseño no experimental.

Por último indicar que este trabajo titulado “Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022” pretende servir como antecedente para futuras investigaciones que planteen propuestas orientadas a la sistematización e integración de la tecnología para simplificar el tiempo que requieren los trámites y así lograr su expansión en la sociedad para alcanzar una operativización en la gestión.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION

1.1. MARCO HISTÓRICO

Optimización del tiempo laboral

1.1 Definición

“Hay una clase de ladrón a quien la ley deja impune, y que roba lo que es más valioso para el hombre: el Tiempo”.

Napoleón I, Máximas

La optimización del tiempo es un aspecto importante para la jornada laboral, en tanto que, se sincroniza con la eficiencia y la eficacia, donde el trabajador y el empleador son los protagonistas 5que se conducen a un mismo objetivo para un bien común. (Visual Time, 2021)

Según refiere la Fundación Pública Andalucía Emprende (2019), para realizar una buena jornada laboral es importante identificar las variables de la eficiencia y la eficacia, que se constituyen como el punto de partida de un exitoso camino. La eficiencia implica realizar las cosas de forma idónea y se caracteriza por ser positiva, empero, no garantiza resultados. Por su parte, la eficacia involucra realizar aquello que hay que hacer debido a que se priorizan los resultados que se pretende alcanzar, es decir, la persona actúa conforme a aquello que lo aproxima a los resultados. En ese sentido, es necesario recalcar que la eficiencia se focaliza en el método, en el cómo; caso contrario sucede con la eficacia que se enfoca en el fin. De ese modo, las personas que destinen correctamente el uso de su tiempo, podrán mantener un equilibrio de ambas variables.

1.2 El Principio de Pareto – 1895

Para Brian Tracy's Company (2018), el principio de Pareto o también denominado regla de 80/20, consiste en que el 20% del esfuerzo es responsable de la producción del 80% de los resultados; este descubrimiento realizado por el economista-filósofo Vilfredo Federico Pareto surgió a partir del análisis sobre la totalidad de propiedades de Italia, indicándose que el 80% se encontraba a título de solo el 20% de la población. Una situación similar se produjo con las plantas de su jardín donde se percató que el 20% de sus plantas producían el 80% de los frutos.

Lo resaltante de este principio para el mundo empresarial es la optimización de recursos, debido a que, en el rubro o el ámbito comercial, el 80% de las ventas corresponde al 20% de los productos, así como el 80% de los reclamos de los consumidores se deben al 20% de los productos. (Fernández, 2019)

1.3 La Ley de Parkinson - 1957

La Fundación Pública Andalucía Emprende (2019) señala que esta ley suscrita por el británico Cyril Northcote Parkinson menciona que se trabaja sin plazos, es decir, en el supuesto que se le asigna un tiempo determinado a un empleado, lo realizará en ese tiempo, no obstante, si se le asigna el mismo trabajo, pero con el propósito que se termine en un menor tiempo, probablemente le será difícil, existiendo un riesgo de por medio.

Al respecto, se contemplan 3 leyes fundamentales según menciona el autor Salom (2021):

La primera ley comprende que el trabajo se expande hasta llenar el tiempo de que se dispone para su realización. La segunda ley implica que los

gastos aumentan hasta cubrir todos los ingresos. Por último, la tercera ley sustenta que el tiempo dedicado a cualquier tema de la agenda es inversamente proporcional a su importancia. (p.3)

Además del principio mencionado, Parkinson formuló otras leyes sobre la dilación, el arte de perder el tiempo o la ley de la ocupación de los espacios vacíos. A propósito de la última ley, Parkinson indica que existe una tendencia natural a postergar actividades y a la procrastinación, empero, es una situación sujeta a mejora a través de herramientas de gestión y organización del tiempo.

1.4 Sistematización en el proceso de devolución de viáticos en la CGR – Tesoro

Público

1.4.1 Estructura del Tesoro Público

Se entiende por Tesoro Público a la administración centralizada de los recursos financieros en la cual se encuentran desagregadas por fuentes de financiamientos generados por el Estado e involucrados en el Presupuesto del Sector Público. Asimismo, el Sistema Nacional de Tesorería está compuesto por la Dirección General del Tesoro Público y las Unidades ejecutoras de las entidades y organismos del Sector Público, la cual es el responsable de administrar los fondos públicos que constituyen el Tesoro Público bajo procedimientos y normas.

Los mencionados fondos públicos son recaudados por las entidades o unidades ejecutoras en la producción o prestación de bienes y servicios, donde son centralizadas en una cuenta principal en el banco de la nación a nombre de la DGTP.

1.4.2 Cuenta Principal del Tesoro Público

Según manifiesta el Sistema Nacional de Tesorería (2022) la cuenta principal del Tesoro Público corresponde a “la cuenta bancaria ordinaria abierta

a nombre de la Dirección Nacional del Tesoro Público (DNTP) en el Banco de la Nación, en la que se centraliza los fondos que administra y registra”.

1.4.3 Subcuentas Bancarias de Gasto

Se entiende por Subcuentas Bancarias de Gasto según El Ministerio de Economía y Finanzas (2022) a:

Cuentas dependientes de la Cuenta Principal del Tesoro Público, aperturadas en el Banco de la Nación y cuya titularidad corresponde a las Unidades Ejecutoras o Entidades equivalentes para el registro de las operaciones de pagaduría que versan sobre la base de permisos aprobados por la Dirección Nacional de Tesoro Público, en el proceso de ejecución del gasto público. Estas subcuentas se caracterizan por no registrar abonos, en tanto que, solo registran cargos por las transferencias, cheques y/o cartas orden emitidos, por lo que su saldo siempre es cero.

1.4.4 El Sistema Nacional de Tesorería

Este órgano se encuentra compuesto por principios, procesos, normativas, procedimientos, técnicas e instrumentos a través de los cuales se aplica la denominada gestión de flujo financiero que abarca una estructura que ordena el financiamiento del presupuesto del sector público, la administración de activos financieros respecto al Sector Público no financiero y los riesgos fiscales del Sector Público. (Soto, 2018)

1.4.5 Unidad Ejecutora

Para el MEF, la unidad ejecutora se erige por el nivel descentralizado u operativo en las entidades de derecho público. La unidad ejecutora presenta un nivel de desconcentración administrativa, desempeñándose como encargado de determinar y recaudar fondos, adquirir compromisos, devenir gastos, ordenar

pagos en el marco de la legislación vigente, redactar un informe detallado en relación al avance y cumplimiento de metas, así como la emisión de obligaciones. Por último, una característica que la reviste es su competencia para la ejecución de Proyectos de Inversión Pública, los cuales generan beneficios tangibles e intangibles para la sociedad. (Díaz, 2014)

1.4.6 Sistema de devolución “Papeleta de depósito a favor del Tesoro Público – T6” en la entidad pública

Los Fondos, cuyo origen emana de menores gastos autorizados, con cargo a las cuentas bancarias fiscalizadas por la Dirección Nacional del Tesoro Público, entre los cuales se contempla: Encargo, requerimientos de viáticos, fondo para pagos en efectivo y recuperación de pagos indebidos o en exceso, se realizan en el Banco de la Nación a través de una papeleta de depósito a favor del Tesoro Público (T6). Las Devoluciones con T6, por los menores gastos se efectúa en el mismo expediente SIAF que motivó el pago en exceso, sea del presente ejercicio o de años fiscales anteriores; o en su defecto, gestionar un nuevo registro administrativo, utilizando el Tipo de Operación Ingreso/Gasto (Y/G), con la mención del concepto correspondiente. (Romero, 2016)

1.5 Regulación del otorgamiento de viáticos en la Contraloría General de la República

1.5.1 La Contraloría general de la República y su normativa sobre otorgamiento de viáticos

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, reconoce como un órgano del sistema a la Contraloría General de la República. Este ente dispone de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera. En esa misma línea, las funciones que

engloban su competencia son la de cautelar, administrar y regular los recursos públicos a nivel nacional y la verificación del cumplimiento de los reglamentos respectivos. La Contraloría es una de las entidades responsables de hacer frente al conocido fenómeno político, social y económico, la corrupción. En razón de ello, la naturaleza jurídica responde a verificar las buenas prácticas y ejecuciones en función del desarrollo de la gestión pública.

Asimismo, los auditores se encuentran capacitados para efectuar viajes inopinados, supervisiones de control y cumplimiento a diversas regiones del Perú, asignándoseles viáticos que solventen sus necesidades en el marco de los cronogramas establecidos.

1.5.2 El Sistema de Control en el Tahuantinsuyo 1493-1528

El Sistema de Control y sus mecanismos por establecer formas de control proviene de diversas generaciones y dimensiones que nos transportan al estado incaico, específicamente en el apogeo del Tahuantinsuyo, periodo que comprendía entre sus principales etnias al quechua, la colla y la yunga. (Contraloría General de la República, 2013)

Tras requerir un sistema estatal eficiente y que ofrezca confianza a la población, los incas comenzaron un proyecto en base a sus conocimientos y experiencias adquiridas, debido a que se guiaron de la organización de antiguas sociedades andinas para la construcción de su compleja red de caminos y emplearon su experiencia para la organización de centros administrativos provinciales, la eficacia de su ejército de conquista y una poderosa red burocrática superpuesta a la estructura de poder de los antiguos señores étnicos, conocidos como curacas.

Algunas herramientas novedosas empleadas durante el imperio incaico fueron los instrumentos que permitieron un control de la Administración Pública a través de un sistema contable y de registro conocidas como yupana y quipu. Este último es un complejo sistema contable basado en cuerdas y nudos, mediante los cuales se registra a los hombres y bienes, con el objeto de facilitar la labor administrativa y tributaria en los pueblos que integraban el Tahuantinsuyo. (Contraloría General de la República, 2013)

1.5.3 Corrupción

La palabra corrupción proviene del latín “corrumpere”, teniendo como significado “echar a perder”. También se denomina a una persona, grupo o sector que se beneficia directa o indirectamente de manera ilícita, haciendo abuso de su poder o cargo que ocupa, anteponiendo sus intereses personales en beneficio propio. (Programa de Transparencia de la Gestión Pública, 2003)

1.6 Otorgamiento de viáticos

Según el MEF, los viáticos implican el otorgamiento de dinero, a funcionarios y servidores públicos, para la comisión de servicio fuera del territorio nacional. Por lo tanto, la entrega de viáticos se realiza a efectos de que cumplan con funciones relacionadas a sus cargos. Es importante mencionar que, toda vez que el auditor concluya su comisión de servicios, según directivas internas de la Contraloría General de la República, se reconoce un plazo de trámite para la rendición de cuentas y determinar el saldo por devolver.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. Principios del Lean Time Management

El Lean Management se caracteriza por su rol fundamental en el mundo empresarial, debido a que su estudio e implementación está presente en la mayoría de

empresas exitosas, una evidencia de ello es el progreso de Estados Unidos y el continente Europeo que ha disminuido las grandes brechas de competitividad con Japón. Al respecto, podemos precisar que el Lean Management se fundamenta en bases cuya aplicación conlleva altas cuotas de eficiencia, entre ellos tenemos a la identificación de la cadena de valor entera para cada producto o especie de productos, contribuir a la restante cadena de etapas de valor, diseñar y suministrar que aquello que los clientes solicitan y solo cuando así lo dispongan, buscar la mejora constante o kaizen, definir el valor del producto con precisión – desde la óptica del consumidor o cliente final - en términos de un producto específico con determinadas capacidades a un precio y momento específico. (Cuatrecasas y Olivella, 2005)

Por otro lado, se contemplan los principios que comportan este sistema y que tiene por finalidad la optimización del tiempo; sobre este último es menester indicar que el tiempo es irreversible y limitado a comparación de otros factores, de tal modo que ha sido calificado como un recurso irrecuperable y valioso. Las cuatro etapas básicas para la optimización del tiempo son: Identificar actividades que consumen recursos y no aportan valor, eliminarlos, comprobar resultados además de hacer ajustes y medir y ajustar periódicamente.

Cabe mencionar que, la evolución de Lean Time Management demanda a que su aplicación se incluya como parte de las organizaciones inclusive las MYPE por sus cualidades de innovación como el ingenio y la creatividad, a su vez, impulsa a que se establezca un compromiso por parte del trabajador con la empresa. Según el autor Hunter (como se citó en Cuatrecasas y Olivella, 2005) existe una reacción globalmente positiva para optimizar su rendimiento cuando los trabajadores ostentan capacidades y destrezas de adaptación, cuando encuentran una motivación para la

aplicación de su conocimiento con un esfuerzo discrecional, y debido a que el sistema de recursos humanos contempla estrategias empresariales efectivas.

Randstad (2016), por su parte, sustenta que “es conocido como gestión ajustada; el Lean Time Management o Lean Management se inspira en el sistema Just in Time (JIT) o justo a tiempo y su objetivo es aumentar el valor y minimizar el esfuerzo”. Asimismo, señala que esta filosofía de trabajo requiere de un sistema integrado de gestión de la producción debido a que la idea inicial es entender que para un óptimo trabajo no se necesita grandes cantidades de horas. En ese contexto, también es importante mencionar que durante nuestra jornada de trabajo existen variables y distractores que hacen que los indicadores de eficacia y eficiencia se vean alteradas periódicamente, tales como gestionar emails (44%), reuniones (41%), navegar en Internet (14%), desplazamientos (7%) o lidiar con problemas tecnológicos (7%). Todos esos factores requieren de manejo correcto para que no se obstaculice la producción y la disposición.

Mancera (2018) menciona que los principios, están ligados con los objetivos trazados por la filosofía del Lean Management. Los objetivos se componen de tres aspectos de orden general y específicos, entre los cuales observamos a la eliminación del desperdicio, eliminación de variabilidad e irregularidad y la reducción del tiempo de producción. Con respecto al primero, se entiende por desperdicio a aquellas actividades que no suman un valor desde la perspectiva del cliente, tales como el retraso, colas excesivamente largas, sobreproducción, sobre procesamiento, productos fenecidos o con defectos de fábrica, que son aspectos que no añaden un servicio justo para el cliente. Por otro lado, el segundo se entiende como un desvío de un proceso óptimo, lo cual no se ajusta con el sistema lean que busca la reducción de la variabilidad e irregularidad a nivel interno y externo. Por último, el tercero

corresponde a la disminución del tiempo para la fabricación del producto puesto que se pierde ventaja competitiva, de modo que, para no tender a ese riesgo se deben sintetizar o reducir los periodos inoperativos de los trabajadores y los accidentes en el proceso de producción.

Un antónimo de la burocracia es el sistema Lean Managment debido a que pretende la eliminación de costos superfluos y se apuesta por tecnologías novedosas que contribuyan a la agilización de procesos. Finalmente, se debe acotar que, la fiscalización que realizan los directivos de la empresa – en el marco del sistema Lean Managment – se sirven de indicadores de control que consisten en la evaluación de los grados de cumplimiento que tienen los trabajadores respecto a las funciones que les han sido consignadas.

1.2.1.1. Sistematización de procesos

El proceso

Según Business Consulting el proceso es entendido como una forma estandarizada y óptima mediante la cual se realiza un actividad determinada. Cada proceso tiene un modo de ejecución el cual es puesto de conocimiento a los trabajadores, para ello se requiere de instrumentos y protocolos que permitan a los integrantes de la entidad una adaptación paulatina eficaz y eficiente. El objeto de los protocolos se centraliza en la gestión de tiempo que agrega un valor añadido al funcionamiento de la empresa. La sistematización de los procesos constituye un desafío que concluye en beneficios – si se aplica oportunamente – para al persona jurídica en cuestión; esta incorporación necesita de una evaluación respecto a los cambios que se han implementado; otro aspecto importante en la sistematización es la comunicación entre los directivos y los trabajadores, de

modo que, se verifique en base a los resultados si esta aplicación es factible.

Aunado a ello destacamos lo referido por Cendales y Torres (2007):

Toda sistematización, como modalidad colectiva de producción de sentidos, es siempre una experiencia inédita, dado que lo que se pone en juego no son un conjunto de procedimientos y técnicas estandarizadas, sino las vivencias, sueños, visiones y opciones de individuos y grupos que la asumen como posibilidad de autocomprensión y transformación. (p.1)

Elementos del proceso

Mallar (2010) señala que los elementos que se constituyen dentro de un proceso son inputs, recursos o factores que transforman, que contempla los factores dispositivos humanos y factores de apoyo; por su parte, los inputs son factores empleados en un proceso de producción, son los recursos que requieren ser transformados, los conocimientos que se pretenden elaborar, las personas que serán instruídas y los materiales sujetos a procesamiento. Con respecto a los recursos que transforman tenemos a los factores dispositivos humanos que implica la participación del trabajador para la planificación, organización, dirección y fiscalización de las operaciones a ejecutar, y por último, los factores de apoyo que implica el uso de tecnologías avanzadas como software, plataformas, programas o hardware.

Métodos para la Sistematización de procesos

En el mundo empresarial se precisan que la sistematización de procesos es la apertura a herramientas que solidifican la organización en la entidad. En función a los métodos es que se alcanzan las expectativas planteadas con la sistematización, entre los cuales se observa a:

1. Identificación: Involucra conocer las actividades socioeconómicas que desarrolla la empresa según su rubro, frecuencia y grado de complejidad.

2. Desglosar: Consiste en evaluar los procesos y las fallas presentadas en los últimos años. Los errores en los que se haya incurrido deberán ser analizados según el impacto que se tuvo en la empresa.

3. Estandarización: Los órganos administrativos deberán focalizarse en la reestructuración o elaboración novedosa de los procesos y, en base a ello, formular hipótesis y protocolos mediante métodos, periodos de tiempo y formas según la organización de la empresa.

4. Selección del Equipo: Implica la selección de un personal capacitado para la integración del proceso en el campo laboral.

Factores que inciden en la Sistematización de Procesos

Los factores que, según el autor Barboza y Peraza (2017), intervienen en la sistematización de procesos son:

a. Seguridad de información: Las entidades mayormente no disponen de controles tecnológicos que coadyuven a salvaguardar la integridad de la información de transaccional sobre las operaciones frecuentes que ejecutan en la empresa.

b. Innovación: La innovación es un factor relevante para el funcionamiento de la sistematización debido a que el objetivo central implica incorporar, a través de la tecnología, un medio que simplifique el tiempo empleado por los trabajadores para el desarrollo de una actividad.

c. Personas: El autor menciona que el desconocimiento sobre los beneficios adquiridos a partir de la sistematización de procesos evita que sean incluidos como estrategias para aumentar la competitividad en el mercado, en

razón a que ello funciona como estímulo para el trabajador y el desempeño de sus atribuciones.

d. Cultura: La escasa cultura respecto a la sistematización de procesos genera un efecto negativo para el desarrollo económico.

1.2.2. Jornada Laboral en el Sector Público

La Constitución Política del Perú establece que se entiende por jornada laboral a un periodo de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales como máximo, por lo tanto, si el empleador dispone – de forma unilateral, por ley o convenio - una jornada inferior a la regulada se está dentro de lo permitido.

Del proceso de devolución de viáticos otorgados en la CGR

Ahora bien, en ese contexto, el funcionario y/o empleado - de la entidad referida - que realiza desplazamientos por comisiones de servicios en el marco de las competencias que la CGR lo requiera, tiene que realizar el registro de su rendición de cuentas y de haber un saldo, realizar la devolución correspondiente.

En esa línea, el trabajador haciendo uso de sus horas laborables, tiene la necesidad de realizar las gestiones y coordinaciones (de ser el caso) respectivas del proceso de devolución del saldo del requerimiento de viático que se le otorga.

Devolución mediante papeleta T6 en el Banco de la Nación - Presencial

Sin embargo, este proceso de devolución de saldo obliga al funcionario y/o empleado de la Contraloría General de la República a realizarlo de manera presencial en el Banco de la Nación previa gestiones y papeletas de formato T6 autorizadas por el Ministerio de Economía y Finanzas.

1.3 Marco Legal

1.3.1 Definición

Según la Red de Conocimientos Electorales “ACE” (2019) el marco legal es el cimiento o las bases estipuladas en la cual las entidades, instituciones, empresas, etc. consensuan y determinan la vinculación con la participación política. “El Marco Legal de una elección, y especialmente los temas relacionados con la integridad de la misma, regularmente se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí”.

El Marco Normativo o el ordenamiento jurídico de la Unión Europea (UE) indica que cada periodo se adoptan una serie de lineamientos y decisiones que impactan e influyen en la realidad de los Estados miembros de la UE y de sus ciudadanos. Sin embargo, la estructura y su ordenamiento jurídico de la UE son difíciles de comprender, al respecto, indican que son poco claros y difícil de captar. (El ABC del Derecho de la Unión Europea, 2016).

1.3.2 Del régimen económico – Constitución Política Del Perú

Según las El Diario Oficial El Peruano el Congreso Constituyente Democrático y en aras de obedecer la voz del pueblo en sus distintas generaciones resolvieron promulgar una serie de artículos, la cual son de interés del trabajo de Suficiencia Profesional los siguientes artículos:

- Artículo 58°: Economía Social de Mercado.
- Artículo 59°: Libertad de trabajo y empresa.
- Artículo 60°: Igualdad de tratamiento empresarial.
- Artículo 61°: Libre competencia y prohibición de monopolios.
- Artículo 62°: Libertad de contratación

- Artículo 63°: Igualdad de condiciones de la inversión nacional y extranjera.
- Artículo 64°: Libre tenencia de moneda extranjera.
- Artículo 65°: Defensa de los consumidores.

1.3.3 El Decreto Legislativo N° 1023

Que creó a la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR como un organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de ministros, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se establece que la jornada laboral que le corresponde al sector público es de ocho horas o cuarenta y ocho por semana. Asimismo, cabe indicar la diferencia relativa a jornada laboral y horario de ingreso y salida, debido a que este último implica la representación del periodo temporal mediante el cual el trabajador se encontraba en disposición del empleador para la prestación de servicios y en efecto, el lapso entre el ingreso y la salida no podrá ser superior a las ocho horas por día y las cuarenta y ocho horas semanales.

El artículo 2° del decreto citado señala que el sistema administrativo de gestión de recursos humanos que es el encargado de establecer, desarrollar y ejecutar la política de Estado respecto del servicio, civil; a su vez, está compuesto por un conjunto de normativas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas empleados por las entidades que integran el sector público en la gestión de recursos humanos.

1.3.4 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República

Ley N° 27785

- **Artículo 4. Control de recursos y bienes del Estado fuera del ámbito del sistema:** Toda entidad que en el ámbito de sus competencias destinen recursos y bienes del estado, asimismo, donaciones de fuentes extranjeras, a entidades no gubernamentales nacionales o internacionales no sujetas a control, están obligadas a informar a la Contraloría General de la República, en cuanto concierne a la inversión y sus resultados, sujetos a una evaluación permanente.

- “La administración de los recursos y bienes se realiza por los beneficiarios en función del objetivo o condición que dio lugar a su asignación y para ello se emplearán registros y/o cuentas especiales que permitan efectuar un análisis específico. (Contraloría General de la República, 2013). Asimismo, los órganos del sistema están en la facultad de prever los instrumentos necesarios para una gestión y control oportuno.

1.3.5 Ley De Fortalecimiento De La Contraloría General De La República y Del Sistema Nacional De Control

Ley 30742, Disposiciones Complementarias Transitorias Séptima – Pago de Seguros y viáticos

Autorizar a la Contraloría General de la República, con cargo a su presupuesto institucional, a financiar el pago de viáticos, así como la contratación de seguros de los servidores de los órganos de control institucional y demás actividades relacionadas a la ejecución de la Ley 30556, Ley que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del Gobierno Nacional frente a desastres y que dispone la creación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios. (p.10)

1.3.6 Resolución de Contraloría N° 139-2020-CG

Directiva N° 004-2020-CG-GAD

Consolidar una correcta administración de los fondos asignados en el marco del otorgamiento de viáticos para las comisiones de servicios al interior y exterior del territorio nacional, aplicable para aquellos funcionarios y servidores que laboran en la Contraloría General de la República.

1.3.7 Decreto Legislativo N° 1441

El Decreto Legislativo tiene por finalidad regular el Sistema Nacional de Tesorería, conformante de la Administración Financiera del Sector Público, teniendo como principios fundamentales la Veracidad, Eficiencia y Prudencia, Unidad de Caja, Oportunidad, Fungibilidad.

Este cuerpo normativo restringe su ámbito de aplicación a las entidades que conforman el Sector Público y dirige su ámbito institucional al Sistema Nacional de Tesorería, para ello ofrece – dentro del art. 4 del mencionado decreto – que este sistema comprende un grupo de principios, procedimientos, normativas, técnicas e instrumentos focalizados en la gestión del flujo financiero que implica elaborar una estructura para el financiamiento del presupuesto del sector público. Asimismo, se establece que el ente rector de este sistema es la Dirección General del Tesoro Público del MEF que tiene dentro de sus funciones fundamentales ocupar el cargo de la máxima autoridad técnico-normativa de este sistema regulando normativas ligadas al ámbito de su competencia.

Un punto importante de la presente normativa es el Subcapítulo dedicado a la Gestión de Tesorería que abarca la gestión de egresos, ingresos, el manejo de la cuenta única del Tesoro Público, el seguimiento del financiamiento del presupuesto del Sector Público y los servicios bancarios. Respecto a este último, cabe decir que la

Dirección General del Tesoro Público, se sirve del Banco de la Nación para realizar determinadas transacciones, retribuyéndole a esta entidad del sistema bancario por los servicios ofrecidos; algunos operadores jurídicos consideran que al tratarse de una entidad perteneciente al Sector Público no están sujetos al pago de comisión, no obstante, según el D.L. materia de estudio, la Dirección General del Tesoro Público si paga el importe referido a la comisión y la base de cálculo, la diferencia se encuentra en que es la propia Dirección quien ejecuta una propuesta para el MEF sobre estos pagos, y una vez realizado las coordinaciones pertinentes se procede a la emisión de la resolución.

Por último, en cuanto a lo referido a gestión de pagos – como parte integral de la Gestión de Tesorería – se indica que la gestión de egresos comprende el manejo del pago de las obligaciones con cargo directo a los fondos públicos centralizados en la CUT (Cuenta Única del Tesoro Público) incorporado en la base del registro del devengado que ha sido correctamente formalizado, a su vez, se señala que el devengado identifica una obligación que implica un pago, cuando existe un medio que fehacientemente sirva para acreditar el derecho del acreedor, sobre la base de un compromiso celebrado con anterioridad, el mismo que consta en registro y está formalizado. Para que se adquiera la formalidad descrita se necesita la conformidad dada por el área competente y se consigna en el registro del SIAF-RP, después de que se haya comprobado que la relación se dio en el marco de las condiciones requeridas.

1.3.7.1. Ley N° 30823

La referida Ley hace mención a la delegación del Poder Ejecutivo para que dentro de un plazo de 60 días legisle sobre gestión económica y competitividad, de integridad y lucha contra el fenómeno que aqueja al sector público, la corrupción. En ese sentido, el art. 2 de la referida ley menciona las facultades que tiene el Poder

Ejecutivo para legislar sobre un listado de materias entre las cuales se contempla al aspecto tributario, financiero, en materia de gestión económica y competitividad y otros. Asimismo, también se centra en lo que respecta a la modernización del ente estatal pretende la actualización de las normas que regulan al Sistema Nacional de Tesorería con el propósito de consolidar el enfoque de gestión integral de activos y pasivos financieros del Estado. Por último, en cuanto al apartado dedicado a la lucha contra la corrupción observamos que se pretende la modificación del Código Penal donde las sanciones de inhabilitación sean coherentes con el hecho ilícito cometido por el funcionario responsable, así como la incorporación de delitos que contemplen la imputación de conductas plenamente sancionables a efectos de contribuir con el control ejercido por la Administración Tributaria y Aduanera.

1.3.8 Decreto Supremo N° 007-2013-Ef

El referido instrumento legal versa sobre un Decreto Supremo que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional, el cual establece que los viáticos por viajes a nivel nacional en comisión de servicios para los funcionarios y empleados públicos, independientemente del vínculo que tengan con el Estado; incluyendo aquellos que brinden servicios de consultoría que, por la necesidad o naturaleza del servicio, la entidad requiera realizar viajes al interior del país, es de Trescientos Veinte y 00/100 Nuevos Soles (S/. 320,00) por día.

1.4 Antecedentes del Estudio

1.4.1. Nacionales

Puma (2021) realiza una investigación que versa sobre el gasto de viáticos y su relación con los resultados de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo S.R.L. durante el año 2017. A través dicho estudio se observa que un determinado porcentaje de trabajadores realiza viajes fuera del territorio peruano de forma

constante, siendo esa una razón para la entrega de viáticos a los trabajadores. No obstante, se ha identificado que los trabajadores no sustentan los gastos con comprobantes de pago para solventar los gastos efectuados, pese a que la empresa los requiere para solicitar la deducción del impuesto a la renta de tercera categoría y establecer las utilidades generadas por la entidad para la toma de decisiones y análisis de riesgo. Asimismo, se estima que los trabajadores desconocen del procedimiento sobre rendición de viáticos y sobre como esta situación afecta gravemente a la empresa debido a que se realizan pagos inadecuados del impuesto a la renta, se les impone multas y sanciones y la SUNAT les imputa la declaración de información falsa. Frente a esta problemática, la tesista analiza el nivel de viáticos no rendidos que suman s/. 180 390.00 y evalúa las mejores estrategias para solucionar el problema.

Apaza (2021) señala que según la OCDE ha diseñado un informe sobre la realidad gubernamental en Latinoamérica y el Caribe donde se localizaron problemáticas tales como la ausencia de transparencia e integridad en el ejercicio de las funciones y altos niveles de indiferencia por parte de las autoridades. La identificación de ambas situaciones se dio a raíz del barómetro para América Latina donde al año 2017 el 75% total de la población desconfiaba de las autoridades. Asimismo, dicha organización efectuó una investigación en el Perú para determinar los factores que disminuyen la integridad del sector público y para ello consideró oportuno implementar un manual que reconozca obligaciones y recoja restricciones éticas aplicadas a los funcionarios públicos. Los resultados de la investigación evidenciaron que en la Oficina Provincial de Tumbes la rendición de viáticos es nula y frente a ello no existe una inspección que pueda garantizar la debida rendición de viáticos. Una situación similar se suscitó en Bagua, donde las

autoridades tienden a perder los comprobantes de pago, y en la Municipalidad Chucuito los comprobantes no son auténticos y la mayoría son duplicados e incluso triplicados. Por todo lo expuesto el autor concluye que la credibilidad y veracidad son dos valores ajenos a las instituciones públicas.

Vílchez (2020) identifica que el problema central en la entrega de viáticos se debe al desconocimiento de los trabajadores sobre la importancia de adjuntar los comprobantes de pago, a su vez, porque la mayoría de los comprobantes no reúnen las condiciones necesarias para ser deducibles, lo cual genera eventualidades frente a la Administración Tributaria. Ante ello el autor menciona que:

Con el objetivo de establecer un orden y sobre todo un resultado positivo para la empresa en asuntos tributarios, se deberá formar lineamientos y controles que coadyuven a mejorar la deducibilidad de los gastos, de modo que, se cumplan los principales criterios de SUNAT como de las resoluciones emitidas por Tribunal Fiscal, sobre todo en las materias o aspectos resaltante de la normativa referente a Impuesto a la Renta. (p.14)

Bendezú y Luya (2019) cita al Decreto Supremo N° 007-2013. Artículo 3°; Rendición de Cuentas para señalar que aquellas personas que perciban viáticos deberán contemplar el procedimiento de rendición de cuentas como obligatorio; los viáticos a su vez cubren los conceptos por servicios de movilidad, alimentación, hospedaje u otros de vital importancia y por otro lado, el saldo restante se deduce a partir de los comprobantes de pago emitidos. Asimismo, también refiere que según la Directiva N° 001 (2007) en su artículo 71° se ha regulado que excepcionalmente se realice una declaración jurada el cual no debe exceder el 10% de la UIT.

Araujo (2017) en su tesis investiga sobre el Plan Operativo Institucional de la Universidad del Altiplano, el mencionado plan es elaborado anualmente por los órganos administrativos de la entidad, no obstante, han identificado que existe una falta de integración de los datos y una deficiencia en la automatización de los procesos de planificación del POIS, lo cual genera que – a largo plazo – se presenten errores sobre la información y se demande más tiempo para reparar en ello. En razón de ello es que proponen una sistematización del POIS para optimizar los procesos a través del Sistema de Información Plan Operativo Institucional empleando la metodología PUDS. Lo resaltante del trabajo investigativo es la propuesta de sistematización que implica reducir los errores, optimizar el tiempo y unificar datos.

1.4.2. Internacionales

Franco (2020) refiere que la rendición de cuentas en el Estado de Ecuador supone una obligación por parte de los servidores o funcionarios de cara a las autoridades competentes cuya función es la fiscalizadora e implica la sustentación de los gastos efectuados por recursos recibidos en el cumplimiento de sus funciones. Aunado a ello, afirma que en su país la norma encargada de regular los viáticos es la “Norma Técnica Pago Viáticos a Servidores, Obreros del Sector Público” que contempla los dos tipos de transportes aéreos, terrestres, fluviales o marítimos cuando son agenciados por una entidad privada y cuando son a cuenta de la institución. Cuando se dan a través de un vehículo de la institución se reconoce el combustible, peaje, pontazgos, parqueaderos, transporte fluvial u otros gastos de esta índole que se requieran.

Castro y Limo (2017) menciona que uno de los aspectos fundamentales para el funcionamiento de una persona jurídica con fines de lucro es la

organización de los gastos o egresos, los cuales ofrecen un panorama de la situación económica de la empresa. En base a ello, identificó – a partir de un estudio de campo – que existen políticas internas de la empresa CELCO Cía. Ltda. de Guayaquil que afectan considerablemente a la empresa, dentro de ellos se encuentran desembolso de viáticos para el equipo técnico de la entidad, gastos no deducibles, incorrecto manejo de caja chica y otros que influyen de manera negativa. A razón de esa deficiencia es que realiza su investigación con el objetivo de elaborar una planificación tributaria y un control interno para fiscalizar dichos conceptos y así crear procesos eficientes y eficaces para obtener una optimización de gastos.

1.5 Marco Conceptual

1.5.1 Definición

El Marco Conceptual, según Reidl (2012) describe algunas características que vincular empíricamente el desarrollo de la investigación, por lo que sugiere “realizar un análisis de la literatura existente sobre el tema que se investigará”.

Asimismo, coadyuva al investigador a proporcionar información respecto a las fuentes y diversos autores que se está abordando. En ese sentido, le da al proyecto una base científica y bien argumentada.

- **Viáticos:** Aquella asignación económica que se le otorga al colaborador, con la finalidad de cubrir gastos por alimentación, hospedaje y movilidad. Se menciona que el otorgamiento de viáticos, se considerará como un día para las comisiones cuya duración sea mayor a cuatro (4) horas y menor o igual a veinticuatro (24) horas).

En sus disposiciones generales – 7.1 **comisión de servicios** indica que es la ejecución de actividades que da como resultado, los objetivos

institucionales desarrollando el desplazamiento temporal (fuera de la sede habitual) donde prestarán servicios.

- **Rendición de Cuentas por Comisión de Servicios al interior del País, Procedimiento:** El colaborador debe presentar su rendición de cuenta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de culminación de la comisión de servicio.

- **Devolución:** Cuando el colaborador no utilice la totalidad de los montos asignados por viáticos, se devolverán al área de Tesorería, en donde el colaborador podrá realizar su devolución mediante la opción T6, en ese sentido, se le emitirá una papeleta de depósito T6 para efectuar la devolución en el banco de la nación.

- **El Sistema Nacional de Tesorería:** Conjuntos de órganos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de los fondos públicos.

- **Cuenta Principal del Tesoro Público:** Cuenta bancaria ordinaria abierta a nombre de la Dirección Nacional del Tesoro (DNTP) Público el Banco de la Nación, en la que se centraliza los fondos que administra y registra.

- **Funcionarios Públicos:** Son sujetos que desempeñan un cargo público dentro de una entidad con personalidad jurídica de Derecho Público.

- **Gastos no deducibles:** Son aquellos egresos que no presentan un vínculo directo con el rubro o actividad económica de la

persona jurídica y que no se pueden deducir mediante el pago de impuestos.

- **Papeleta de depósito:** Es la constancia del depósito de dinero donde debe estar consignado la cuenta bancaria, el monto a depositar, la fecha en que se realiza la transacción y la firma del responsable.

- **Tesoro Público:** Entendido como un grupo de órganos, normativas, procedimientos que administran los fondos públicos.

- **Gestión Pública:** En la ley N° 27785, Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República indica que es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas).

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Contraloría General de la República es el ente encargado de la fiscalización y verificación de la correcta aplicación de las políticas públicas y el correcto empleo de recursos y bienes del ente Estatal por medio de sus gerencias regionales de control, los órganos de control institucional y las sociedades de auditorías. Según la Plataforma digital única del Estado Peruano la competencia de la Contraloría comprende el campo administrativo, presupuestal, operativo y financiero de las entidades públicas.

No obstante, las funciones atribuidas a esta entidad sujetan a su personal a efectuar de manera consecutiva viajes nacionales e internacionales, por lo tanto, en virtud de la comisión de servicio fuera del ámbito laboral usual requieren de viáticos para cubrir gastos por concepto de alimentación, hospedaje, movilidad u otros considerados dentro de la Resolución de Contraloría N° 139-2020-CG vigente. Empero, un problema identificado a raíz de la frecuencia de los viajes programados para los trabajadores que integran la Contraloría General de la República consiste en que el proceso de devolución, que se ejecuta a través del Banco de la Nación, demanda un tiempo del cual no disponen los trabajadores y funcionarios para ejecutar la gestión.

La función que ocupa el Banco de la Nación es ofrecer el servicio de entidad financiera a todo el sector público y a la mayoría de la población peruana, de modo que, concentra una cantidad de usuarios mayor a una banca privada. En ese sentido, existirá un mayor número de personas que accedan a ventanillas provocando la afluencia de colas y, pese a la implementación del semáforo de

colas y los canales alternos de atención, la gestión de transacciones como las devoluciones requieren más de 24 horas. (Banco de la Nación, 2022)

Ahora, a efectos de poder observar la cantidad de viajes al interior o exterior, que realizan los funcionarios que integran la Contraloría General de la República, se requiere del acceso al Portal de Transparencia de la Información, que indica que en el año 2017 se efectuó un viaje a México que tuvo por actividad la reunión del Consejo Directivo de la OLACEFS donde el financiamiento ascendía a \$1709.50 dólares americanos.

Además, dicho portal registró recientemente que durante el I Trimestre del 2022 se efectuaron viajes al exterior desde el 3 al 24 de marzo por reuniones de Trabajo con la Contraloría de Guatemala, Panamá y México, así como para una sesión plenaria inaugural del “Evento Regional de Fiscalización”, por la información acotada queda acreditado que esta entidad autónoma ejecuta viajes por comisión de servicios de manera usual, por lo tanto, el proceso de devolución que se solicita al personal ante en el Banco de la Nación supone una mala inversión de tiempo.

Asimismo, otro aspecto importante en esta problemática es que, al amparo de la Resolución N° 139-2020-CG, ante el incumplimiento de la rendición y/o devolución de las asignaciones económicas dentro del plazo estipulado, el responsable del área contable le pone de forma manifiesta al colaborador con copia al Órgano y/o Unidad Orgánica solicitante, además esta misma área podrá ordenar el descuento por planilla al día siguiente de fenecido el plazo para la devolución, además de la imposición de sanciones de índole administrativo. Cabe recalcar, que la mayoría de casos donde se excede el tiempo límite para la devolución escapa del campo de acción del personal, siendo el motivo de demora

la inversión de tiempo en el Banco de la Nación – por lo mencionado en líneas anteriores.

Mengual et al. (2015) en su artículo denominado “La Gestión del Tiempo como Habilidad Directiva” reconoce que el tiempo es un recurso imprescindible y valioso que requiere un uso inteligente para obtener el máximo provecho posible. Asimismo, indica que la mala gestión del tiempo supone la pérdida de vista de los objetivos trazados, extender las jornadas laborales que inducen a estrés, propician la adquisición de problemas de salud y atraparse en el día a día; en base a lo expuesto, el autor formula la pregunta ¿Cuál es la mejor manera de usar su tiempo en este momento? Obteniendo como respuesta “Seleccionar la mejor inversión que se puede hacer en cada momento con su tiempo”. (p.4)

En virtud de lo expuesto, se requiere una debida atención a la problemática, por tanto, se plantea como vía de solución la sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios a efectos de optimizar su gestión y reducir el tiempo que trabajadores y funcionarios emplean para ejecutar el trámite – que en su mayoría – implica disponer de horas de su jornada laboral y tiempo personal.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS

Problema General

¿Cómo la sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022?

Problemas Específicos

¿De qué manera la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022?

¿En qué medida el rol del control en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022?

2.3 Objetivo General y Específicos

2.3.1. Objetivo General

Determinar si el proceso de sistematización de devolución de viáticos por comisión de servicios incide positivamente en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

2.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la incidencia de la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

Establecer la incidencia del rol del control en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

3.1 Justificación e Importancia del Estudio

El presente trabajo de investigación se focaliza en el análisis de la sistematización del proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República en Lima durante el periodo del año 2022.

En ese sentido, la justificación práctica de la investigación se funda en que la sistematización del proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios propone una herramienta para que los trabajadores cumplan, al amparo de la ley, con el plazo establecido por la Contraloría General de la República debido a que en el proceso actual se presentan factores que obstaculizan el trámite solicitado. La utilidad de la sistematización e integración de tecnología que se pretende en el estudio, según Álvarez (2021) es una herramienta para la gestión de cambios y resolución de problemas.

La justificación teórica de la investigación se contempla en el estudio del Lean Time Managment, la sistematización de procesos, la teoría del proceso, sus elementos, métodos y factores influyentes en la sistematización, así como la naturaleza de la jornada laboral para las entidades públicas a efectos de evaluar si se manifiesta su aplicación en el proceso vigente de devolución de viáticos por comisión de servicios en las normas reguladas por la Contraloría General de la República. En el trabajo de investigación se reflexiona sobre el escaso uso de tecnologías para operativizar procesos, siendo que de los antecedentes recogidos se arribó a la conclusión que las entidades estatales no disponen de herramientas efectivas para la gestión de procesos; es así que en 2019 la Secretaría de Gobierno

Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros en el Plan Estratégico de Transformación Digital del Estado indicó que “aún nuestros procesos y procedimientos están pensados en físico y estamos viviendo una etapa de adaptación; sin embargo, los avances son importantes”, generándose expectativas para la incorporación de plataformas digitales. De modo que, se busca incluir esta implementación digital en la Contraloría General de la República.

Por otro lado, la justificación metodológica se encuentra en el diseño de un cuestionario para conocer la incidencia de esta problemática en el funcionario y/o empleado debido a que se afecta la productividad, eficiencia y eficacia en el trabajo, sujetándolos a sanciones y a estrés laboral tras la habitualidad del trámite. Nótese que los beneficiarios son los trabajadores de la Contraloría General de la República debido a que a través de la sistematización se operativiza su gestión y se prevé la demora en la rendición de cuentas y la obstaculización para realizar las actividades laborales correspondientes.

La importancia social radica en que, a través de la sistematización de un proceso, que se gestiona frecuentemente en una entidad, se generan beneficios a nivel organizacional y se establecen antecedentes para futuras investigaciones. Para concluir, la importancia aplicada de la investigación se sustenta en que, a través de la propuesta de sistematización con el uso de un software especializado, se aspira a ofrecer un mecanismo práctico y viable que reduzca el tiempo para gestionar el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios de los funcionarios y trabajadores. Siendo que, esta herramienta digital al no requerir de la presencia física del trabajador en las instalaciones del Banco cautela un recurso indispensable en la actualidad: el tiempo.

3.2 Delimitación del estudio

Delimitación Espacial: El estudio precisa como delimitación espacial a la Contraloría General de la República, en Lima, mediante la cual se expone el proyecto de sistematización del proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios regulados mediante la normativa de la entidad pública mencionada.

Delimitación Temporal: La delimitación temporal comprende el año 2022, desde el periodo de enero a diciembre.

Delimitación Teórica: La Sistematización a elaborar se hace en base a un proceso existente denominado devolución de viáticos por comisión – que consta en un cuerpo normativo, que presenta plazos y cuya inobservancia acarrea la aplicación de una sanción de orden administrativo y la reducción de la remuneración en planilla. Asimismo, la delimitación teórica implica pronosticar la incidencia de la sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República.

CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

Formulación del diseño

La aplicación del cuestionario sobre “Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide positivamente en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022”, el cual tiene como objetivo recoger información a efectos de conocer la percepción del trabajador ante el proyecto.

4.1 Diseño esquemático

En el siguiente apartado, se realizará el diseño esquemático de la investigación donde se identificará y explicará el instrumento que pretende aplicarse. El instrumento según Marrou (2005) es el medio que sirve para que el investigador pruebe la hipótesis formulada y ofrece confiabilidad a la investigación; existen clases de instrumentos que miden determinadas actividades tales como constatación, observación, recopilación de información, verificación de situaciones u otros.

Para proponer el proyecto, debemos considerar los pilares que contempla la Contraloría General de la República:

- **La Misión:** La misión orienta el accionar del control hacia el desarrollo de una gestión eficaz, eficiente y transparente de los recursos públicos en beneficio de los ciudadanos, de modo que contribuya a la creación de valor para la sociedad; y nuestros valores influyen en el comportamiento de la organización en todos sus niveles, acompañando la toma de decisiones.

- La Visión: Ser reconocida como una institución de excelencia, que crea valor y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

- Objetivos estratégicos: El Plan Estratégico Institucional 2018 - 2024 contiene un objetivo estratégico misional (Tipo I) y tres objetivos estratégicos facilitadores (Tipo II).

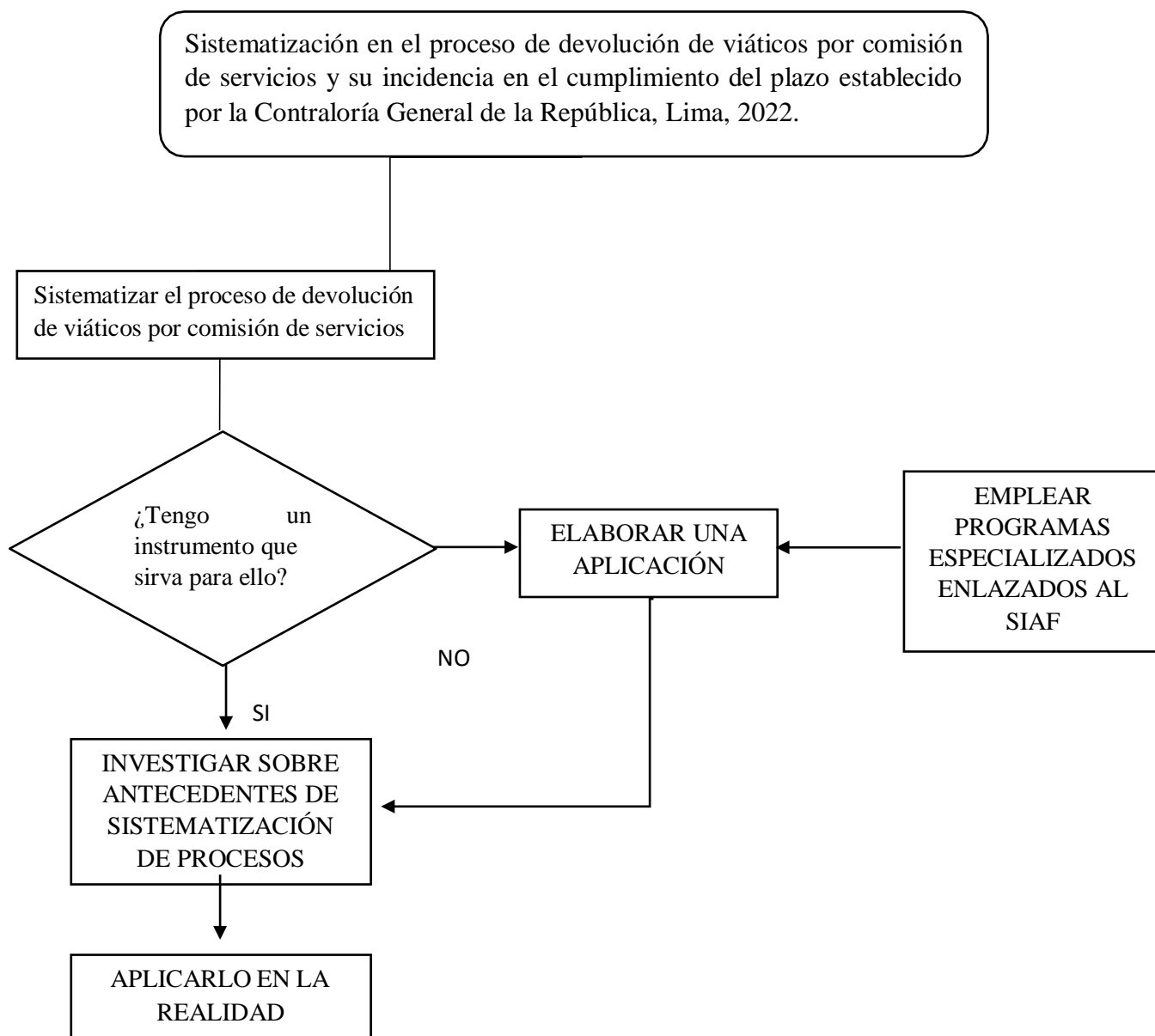
Tipo I: Contribuir a la mejora de la gestión de los procesos y sistemas de las entidades públicas y a la reducción de la inconducta funcional y corrupción.

Tipo II: Fortalecer la gestión institucional de la Contraloría General de la República, fortalecer el alineamiento estratégico externo e implementar la gestión interna de riesgos de desastres.

- Principios institucionales: Excelencia, integridad, transparencia e innovación.

- Valores institucionales: Honestidad, justicia y prudencia.

▪ Diagrama de flujo:



4.2. Descripción de los aspectos básicos del diseño

La aplicación del cuestionario sobre “Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022”.

La presente investigación, a efectos de recolectar información, desarrolla un cuestionario que consta de 14 preguntas orientadas a la problemática. El total de preguntas formuladas se divide en dos grupos, el primero comprende la variable independiente y el segundo la variable dependiente. Este instrumento de medición tiene por objetivo conocer la postura de la población seleccionada, la misma que se conforma por 13 trabajadores de la entidad pública. Según Euceda (2015), el cuestionario contribuye al registro de información y a su procesamiento; a su vez, permite conocer la magnitud del fenómeno y la reacción de la población frente a este. En la investigación materia de análisis el problema radica en el tiempo que requiere la gestión para la devolución de viáticos – que en su mayoría implica la disposición - por parte de trabajadores y funcionarios – para gestionar el trámite de devolución; el procedimiento implica que el colaborador genere la solicitud T6 y espere su aprobación debido a que el Ministerio de Economía y Finanzas es el ente competente para validarlo, y el tiempo estimado para dicho trámite es de 2 o 3 horas aproximadamente. Tras encontrarse habilitado, el colaborador deberá imprimir la solicitud y dirigirse al Banco de la Nación para el proceso de devolución hasta su actualización, teniendo una duración alrededor de 24 horas; cumplido ello, en el SIAF se visualizará el estado aprobado. Por lo tanto, se observa que todo el proceso conlleva un tiempo del que no se dispone, pretendiéndose, a través del cuestionario, conocer la perspectiva laboral del trabajador frente a tal situación.

Por otro lado, un complemento del cuestionario es una aplicación, la cual se basa en la cantidad de datos a almacenar, las herramientas, las configuraciones y las estadísticas reflejadas por otras entidades que acreditan su efectividad en el rubro. Las características de la aplicación están orientadas a la sistematización del

proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios, en ese sentido, deberá contar con una base de datos confiable que los traslade hacia la aplicación propuesta. El SIAF es el sistema actualmente empleado por las entidades que conforman el sector público y reúne las condiciones para cooperar en el objetivo planteado. Esta aplicación se va a incorporar de modo que los trabajadores no destinen periodos de tiempo de su jornada laboral u horario personal a realizar transacciones en el Banco de la Nación debido a que la atención suele estar saturada.

CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

Población

Según López (2004) al conjunto de individuos y objetos de los cuales se pretende conocer e investigar un aspecto en concreto se les denomina población o universo. Por su parte, Arias et al. (2016) sostiene que la población se compone de un conjunto de casos debidamente delimitados, definidos y que resultan accesibles para el investigador, estos individuos u objetos se caracterizan por compartir características similares y que permiten responder a los objetivos trazados en el estudio.

Para el presente trabajo de investigación se ha seleccionado como población de interés a los trabajadores de la Contraloría General de la República y es precisamente a estas personas a quienes se les aplicó el cuestionario a efectos de aumentar la calidad del estudio debido a que son ellos quienes efectúan la gestión del proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios.

Dentro de los criterios de selección se ha considerado el de inclusión como prioridad debido a que se focaliza en verificar la manifestación de voluntad del trabajador para pertenecer al estudio.

Muestra

En cuanto a la muestra, Arias et al. (2016) sustenta que el tamaño de la muestra sirve para establecer el número específico de personas; en el presente trabajo la muestra se compone de 13 trabajadores y funcionarios que pertenecen a la entidad descrita con anterioridad. Asimismo, el tamaño de la muestra puede ser considerada según el criterio del investigador. (Ander-Egg, 1987).

Metodología para el análisis de la investigación

El trabajo denominado “Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022” es de tipo aplicada puesto que implica emplear, con herramientas técnicas previamente válidas, los conocimientos en la práctica y así alcanzar una solución a la realidad problemática. (Vargas, 2009)

La investigación contempla un enfoque cuantitativo debido a que es objetiva y busca medir con precisión las variables de estudio; las investigaciones que presentan un enfoque cuantitativo contemplan un orden riguroso que una vez establecido determina los objetivos y formula preguntas sobre el estudio; este enfoque busca la objetividad, así como elaborar y probar teorías; y requiere que el investigador identifique variables susceptibles de ser medidas. La distinción del enfoque cualitativo del cuantitativo es que este último se caracteriza por medir y estimar la magnitud del fenómeno o la realidad problemática, empero, la cualitativa se concentra en descubrir una verdad que se sujeta a una realidad, partiendo de la existencia de realidades subjetivas. (Hernández et al, 2014)

Por otro lado, el nivel de investigación es descriptivo debido a que busca especificar las propiedades relevantes de los individuos agrupados mediante comunidades o grupos socioeconómicos, así como cualquier otro fenómeno que se considere materia de análisis, a su vez, los estudios que persiguen esta metodología miden las variables o categorías conceptuales. (Hernández et al, 1997)

A su vez, presenta un diseño no experimental al observar un fenómeno y su desarrollo natural para que posteriormente sea sujeto de análisis; a través de este diseño no se manipulan las variables o se asignan aleatoriamente los sujetos o variables; en un estudio no experimental no existe una construcción de la situación debido a que esta ya existía y no ha sido provocado intencionalmente por el investigador. (Hernández, 2001)

5.1 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Análisis descriptivo

Variable independiente: Sistematización en el proceso de devolución de viáticos

Tabla 1

Tabla 1

¿Considera Ud. que el sistema de devolución T6 en el Banco de la Nación constituye un factor negativo para la gestión del proceso de devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?

	N	%	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	7,7	7,7
En desacuerdo	4	30,8	38,5
De acuerdo	3	23,1	61,5
Muy de acuerdo	5	38,5	100,0
Total	13	100,0	

Gráfico 1

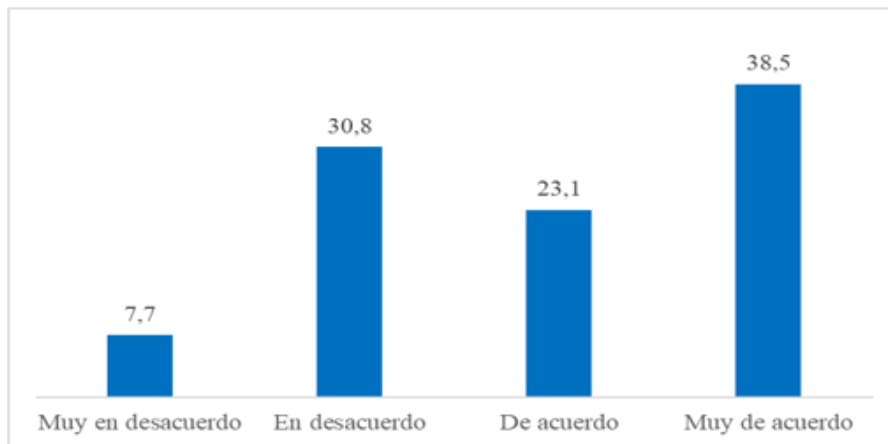


Gráfico N°1. Distribución de frecuencias respecto a la perspectiva sobre el sistema de devolución T6.

De la tabla y figura 1 se observó que, del total de encuestados (13), el 7.7% está muy en desacuerdo con que el sistema de devolución T6 en el Banco de la Nación constituye un factor negativo para la gestión del proceso de devolución de viáticos, el 30.8% está en desacuerdo, el 23.1% señala estar de acuerdo con que el sistema afecta de forma negativa a la gestión, además el 38.5% está muy de acuerdo respecto al sistema de devolución y como afecta de forma negativa a la gestión del proceso de devolución.

Tabla 2

Tabla 2

¿La gestión actual del proceso de devolución de viáticos genera inconvenientes con los cierres financieros efectuados periódicamente en coordinación con el Ministerio de Economía de Finanzas?

	N	%	% acumulado
De acuerdo	9	69,2	69,2
Muy de acuerdo	4	30,8	100,0
Total	13	100,0	

Gráfico 2

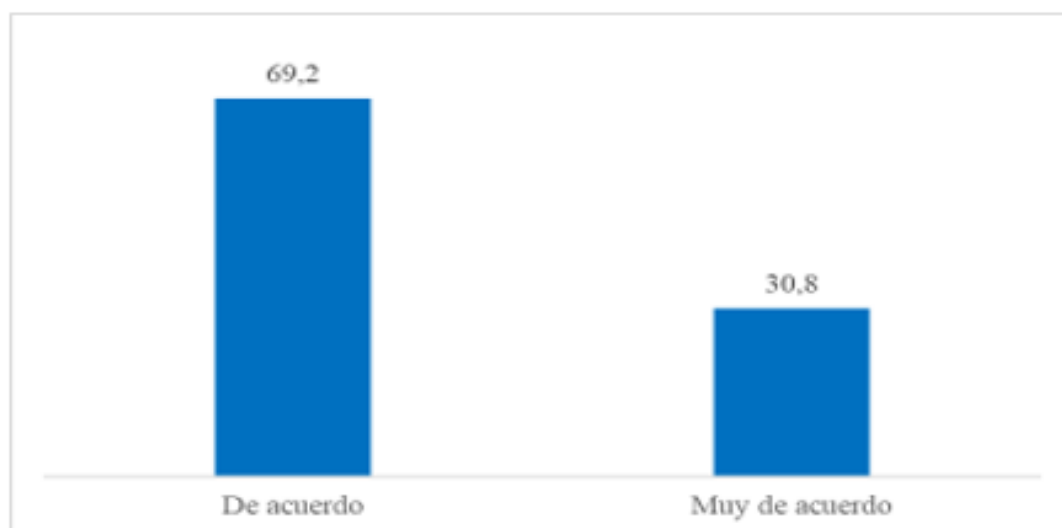


Gráfico N°2. Distribución de frecuencias respecto a la gestión actual del proceso de devolución.

De la tabla y figura 2 se observó que, del total de encuestados (13), el 69.2% está de acuerdo con que la gestión actual del proceso de devolución de viáticos genera inconvenientes con los cierres financieros efectuados periódicamente y el 30.8% está muy de acuerdo respecto a los inconvenientes generados por la gestión de devolución actual.

Tabla 3

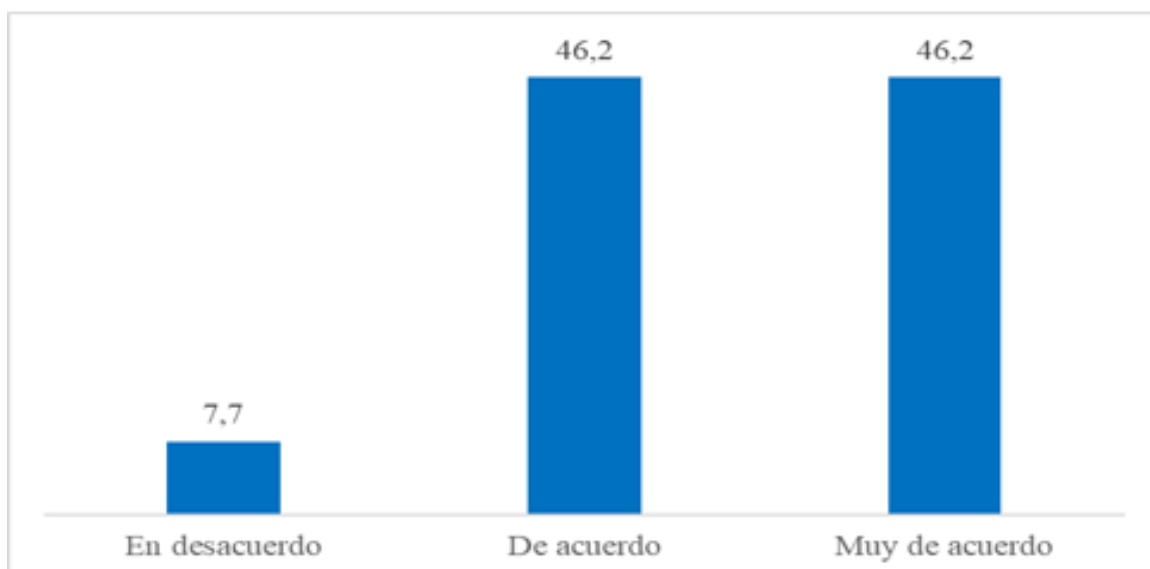
Tabla 3

¿El actual proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios es ambiguo frente a la practicidad que ofrecen los sistemas de devoluciones online?

	N	%	% acumulado
En desacuerdo	1	7,7	7,7
De acuerdo	6	46,2	53,8
Muy de acuerdo	6	46,2	100,0
Total	13	100,0	

Gráfico 3

Gráfico N°3. Distribución de frecuencias respecto a la ambigüedad del proceso de devolución de viático



De la tabla y figura 3 se observó que, del total de encuestados (13), el 7.7% está en desacuerdo con que el actual proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios es ambiguo frente a la practicidad que ofrecen los sistemas de devoluciones online, el 46.2% señala estar de acuerdo, además el 46.2% está muy de acuerdo y creen que el actual proceso es ambiguo frente a otros sistemas.

Tabla 4

Tabla 4

¿Se aprecia en el personal una capacidad operativa eficiente en el proceso de devolución de viáticos de la entidad?

	N	%	% acumulado
En desacuerdo	6	46,2	46,2
De acuerdo	5	38,5	84,6
Muy de acuerdo	2	15,4	100,0
Total	13	100,0	

Gráfico 4

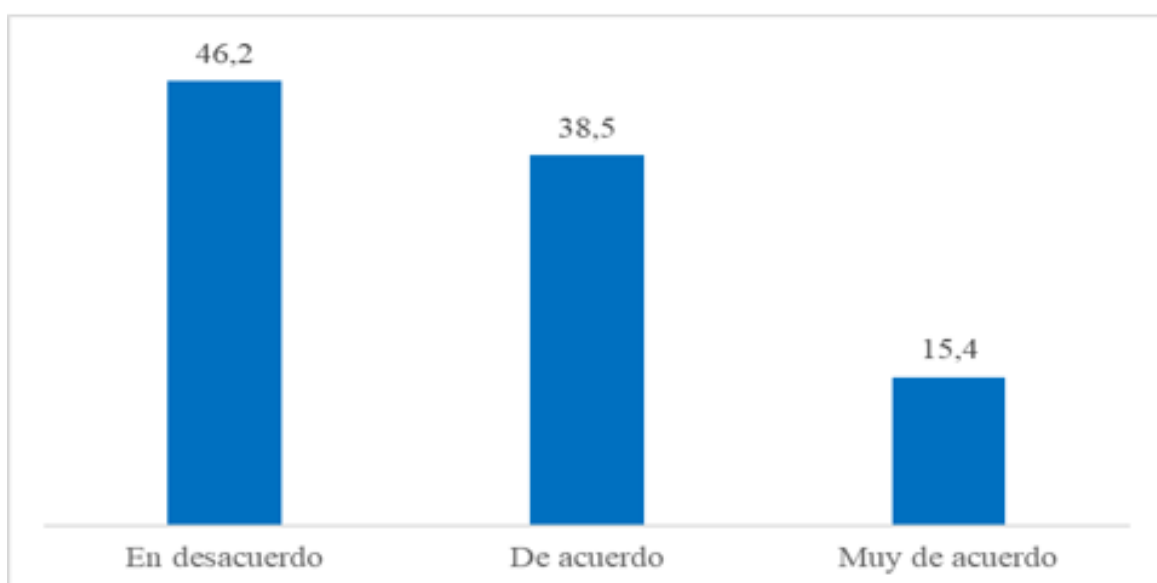


Gráfico N°4. Distribución de frecuencias respecto a la eficiencia de la capacidad operativa.

De la tabla y figura 4 se observó que, del total de encuestados (13), el 46.2% está en desacuerdo con la capacidad operativa en el proceso de devolución de viáticos de la entidad, el 38.5% señala estar de acuerdo, además el 15.4% está muy de acuerdo y creen que la capacidad operativa si es eficiente en el proceso de devolución de viáticos.

Tabla 5

Tabla 5

¿Considera Ud. que la falta de capacitación en el comisionado respecto a la devolución de viáticos repercute en la gestión administrativa y financiera de los procesos?

	N	%	% acumulado
De acuerdo	2	15,4	15,4
Muy de acuerdo	11	84,6	100,0
Total	13	100,0	

Gráfico 5

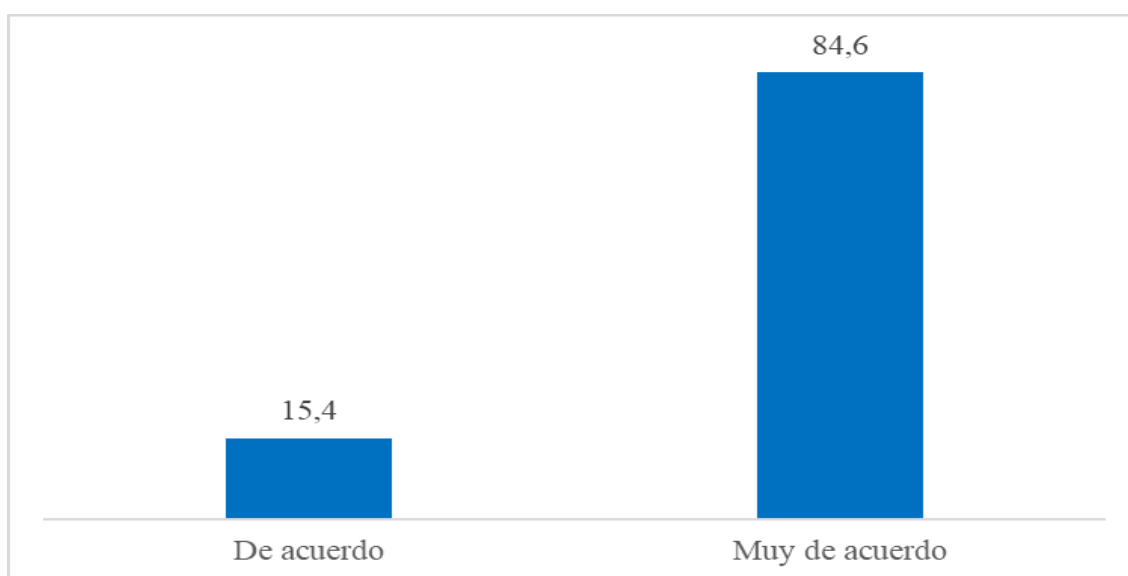


Gráfico N°5. Distribución de frecuencias respecto a la falta de capacitación en el comisionado.

De la tabla y figura 5 se observó que, del total de encuestados (13), el 15.4 % está de acuerdo con que la falta de capacitación en el comisionado respecto a la devolución de viáticos repercute en la gestión administrativa y financiera de los procesos y el 84.6% señala estar muy de acuerdo y consideran que la falta de capacitación repercute en la gestión administrativa.

Tabla 6

Tabla 6

¿La innovación en la mejora de procesos informáticos generaría una eficiente gestión administrativa?

	N	%	% acumulado
De acuerdo	2	15,4	15,4
Muy de acuerdo	11	84,6	100,0
Total	13	100,0	

Gráfico 6

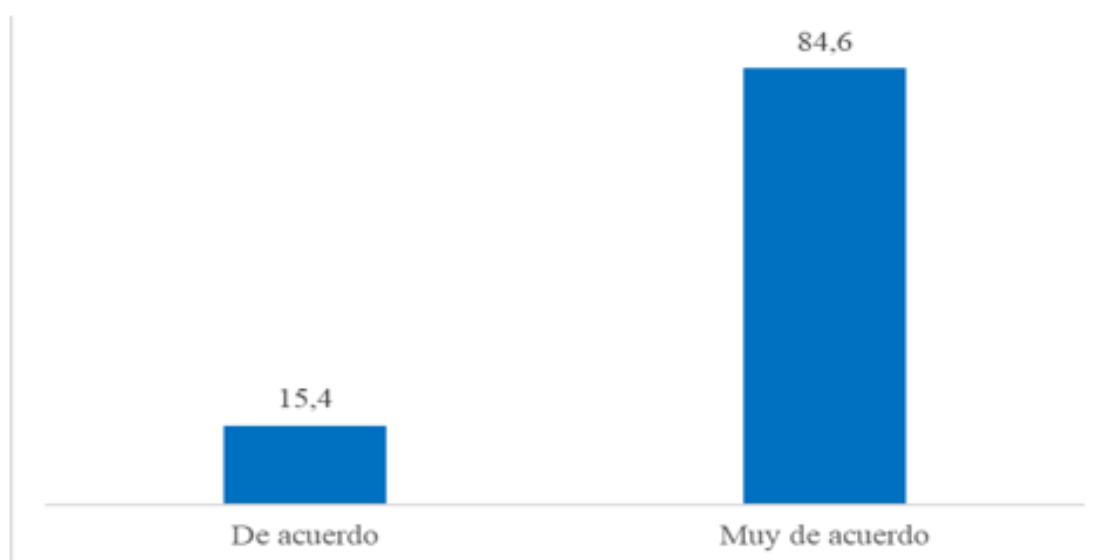


Gráfico N°6. Distribución de frecuencias respecto a la eficiencia respecto a la innovación en la mejora de procesos.

De la tabla y figura 6 se observó que, del total de encuestados (13), el 15.4% está de acuerdo con que la innovación en la mejora de procesos informáticos generaría una eficiente gestión administrativa y el 84.6% señala estar muy de acuerdo y consideran que si hay mejoras en los procesos informáticos gracias a la innovación.

Tabla 7

VARIABLE DEPENDIENTE: Cumplimiento del plazo establecido

Tabla 7

¿Está conforme con el plazo requerido, estipulado en las normativas de la entidad pública mencionada, para la devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?

		N	%	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	7,7	7,7	
En desacuerdo	3	23,1	30,8	
De acuerdo	8	61,5	92,3	
Muy de acuerdo	1	7,7	100,0	
Total	13	100,0		

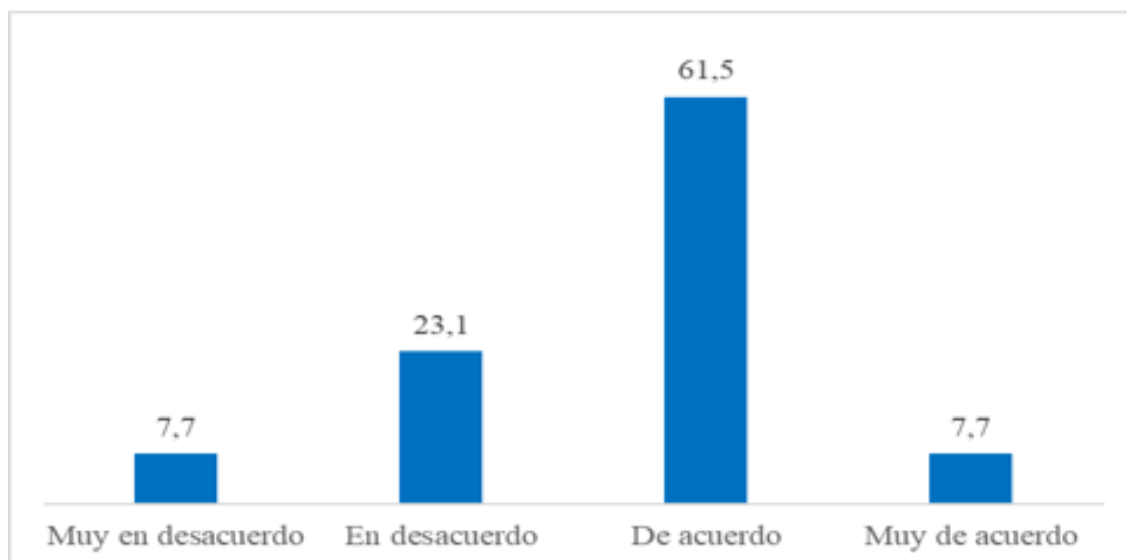


Gráfico 7

Gráfico N°7. Distribución de frecuencias respecto al plazo requerido, estipulado

en las normas de la entidad pública.

De la tabla y figura 7 se observó que, del total de encuestados (13), el 7.7% está muy en desacuerdo con el plazo requerido, estipulado en las normativas de la entidad pública mencionada, para la devolución de viáticos por comisión de servicios, el 23.1% están en desacuerdo, el 61.5% señala estar de acuerdo y finalmente el 7.7% indican estar muy de acuerdo y están conformes con el plazo estipulado en las normativas de la entidad pública mencionada.

Tabla 8

Tabla 8

¿Considera que el plazo establecido para el cumplimiento de la devolución de viáticos es coherente con el tiempo que demanda la gestión de dicho proceso?

	N	%	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	7,7	7,7
En desacuerdo	2	15,4	23,1
De acuerdo	8	61,5	84,6
Muy de acuerdo	2	15,4	100,0
Total	13	100,0	

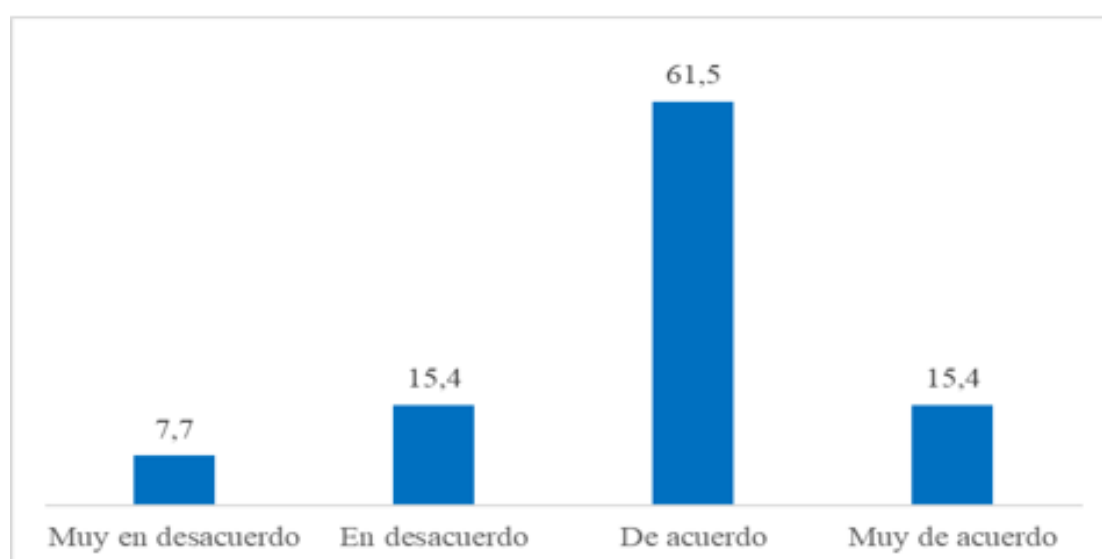


Gráfico 8

Gráfico N°8. Distribución de frecuencias respecto al plazo establecido para el cumplimiento.

De la tabla y figura 8 se observó que, del total de encuestados (13), el 7.7% está muy en desacuerdo con plazo establecido para el cumplimiento de la devolución de viáticos es decir no consideran coherente con el tiempo que demanda la gestión de dicho proceso, el 15.4% indican estar en desacuerdo, el 61.5% señala estar de acuerdo y finalmente el 15.4% están muy de acuerdo y consideran que el plazo establecido para el cumplimiento de la devolución de viáticos es coherente con el tiempo que demanda la gestión de dicho proceso.

Tabla 9

Tabla 9

¿Existe una relación de colaboración entre trabajador y personal administrativo durante el proceso de devolución de viáticos de la entidad?

	N	%	% acumulado
Muy en desacuerdo	1	7,7	7,7
En desacuerdo	3	23,1	30,8
De acuerdo	8	61,5	92,3
Muy de acuerdo	1	7,7	100,0
Total	13	100,0	

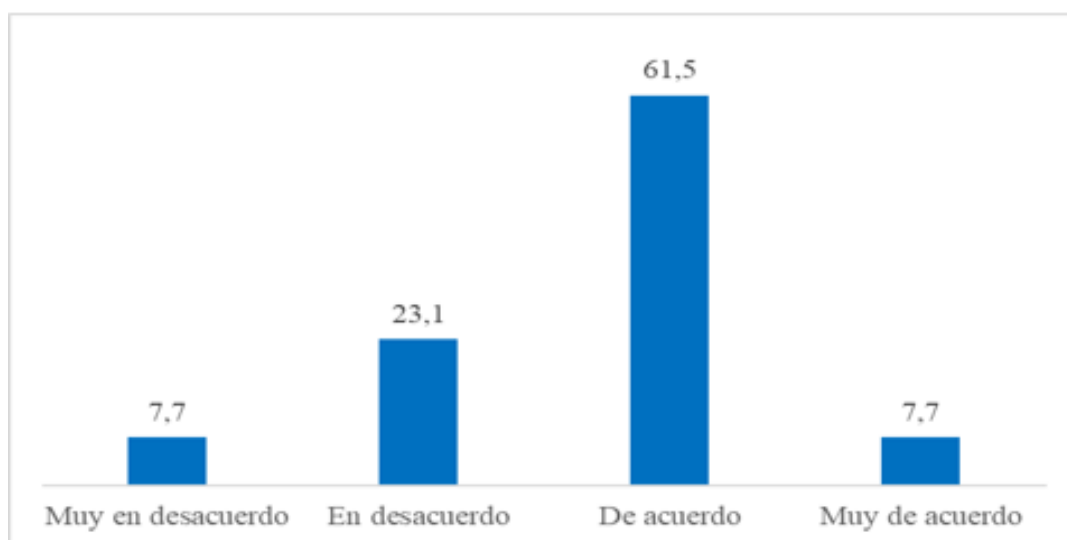


Gráfico 9

Gráfico N°9. Distribución de frecuencias respecto a la relación de la relación de colaboración entre trabajador y personal.

De la tabla y figura 9 se observó que, del total de encuestados (13), el 7.7% está muy en desacuerdo e indican que no existe una relación de colaboración entre trabajador y personal administrativo durante el proceso de devolución de viáticos de la entidad, el 23.1% está en desacuerdo, el 61.5% señala estar de acuerdo y finalmente el 7.7% indican estar muy de acuerdo y señalan que si existe una relación de colaboración entre trabajador y personal administrativo durante el proceso de devolución de viáticos de la entidad.

Tabla 10

Tabla 10

¿Considera que la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios garantiza una adecuada gestión de control de los colaboradores de la entidad?

	N	%	% acumulado
En desacuerdo	3	23,1	23,1
De acuerdo	6	46,2	69,2
Muy de acuerdo	4	30,8	100,0
Total	13	100,0	

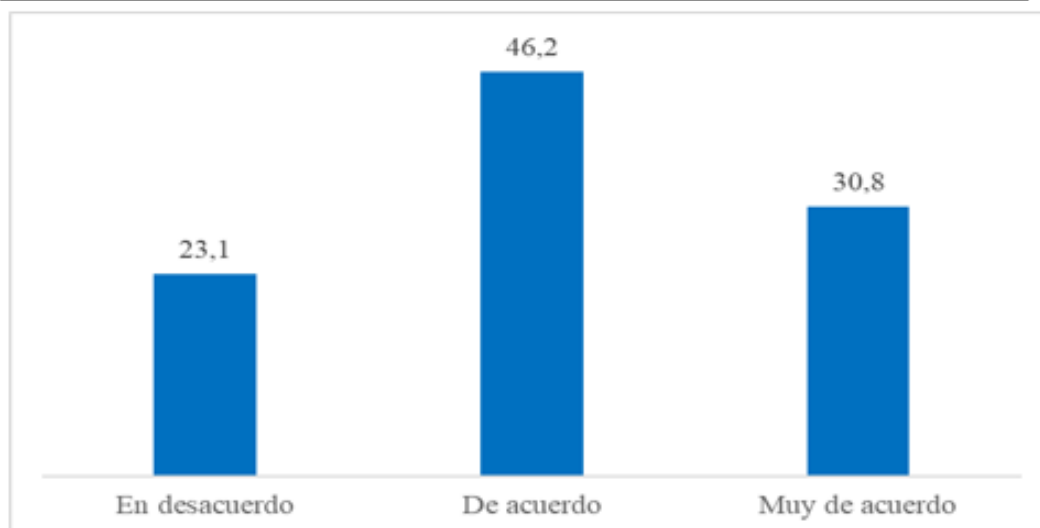


Gráfico 10

Gráfico N°10. Distribución de frecuencias respecto a la transferencia en el proceso de devolución de viáticos.

De la tabla y figura 10 se observó que, del total de encuestados (13), el 23.1% está en desacuerdo e indican que considera que la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios no garantiza una adecuada gestión de control de los colaboradores de la entidad, el 46.2% señala estar de acuerdo y finalmente el 30.8% indican estar muy de acuerdo y señalan que la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios garantiza una adecuada gestión de control de los colaboradores de la entidad.

Tabla 11

Tabla 11

¿Estima que la debida fiscalización del proceso contribuye a un nivel de organización óptimo en el registro de viáticos?

	N	%	% acumulado
De acuerdo	9	69,2	69,2
Muy de acuerdo	4	30,8	100,0
Total	13	100,0	

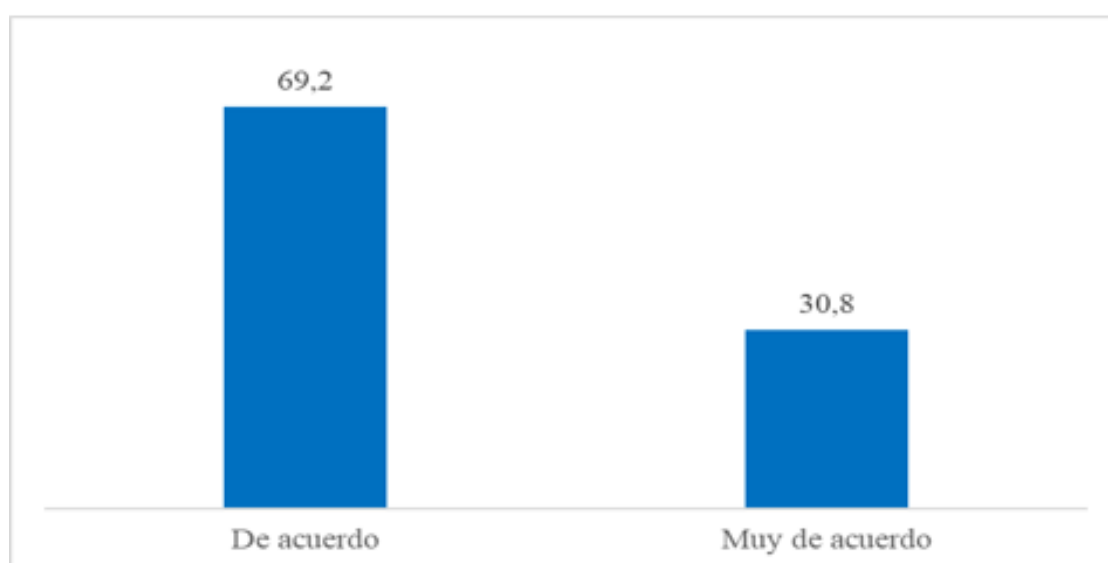


Gráfico 11

Gráfico N°11. Distribución de frecuencias respecto a la debida fiscalización del proceso y su contribución a un nivel de organización.

De la tabla y figura 11 se observó que, del total de encuestados (13), el 69.2% está de acuerdo e indican que la debida fiscalización del proceso contribuye a un nivel de organización óptimo en el registro de viáticos, y el 30.8% indican estar muy de acuerdo y señalan que se contribuye en un óptimo nivel en la organización.

Tabla 12

Tabla 12

¿Los trabajadores de la entidad cumplen con el compromiso adquirido tras el otorgamiento de viáticos?

	N	%	% acumulado
En desacuerdo	4	30,8	30,8
De acuerdo	9	69,2	100,0
Total	13	100,0	

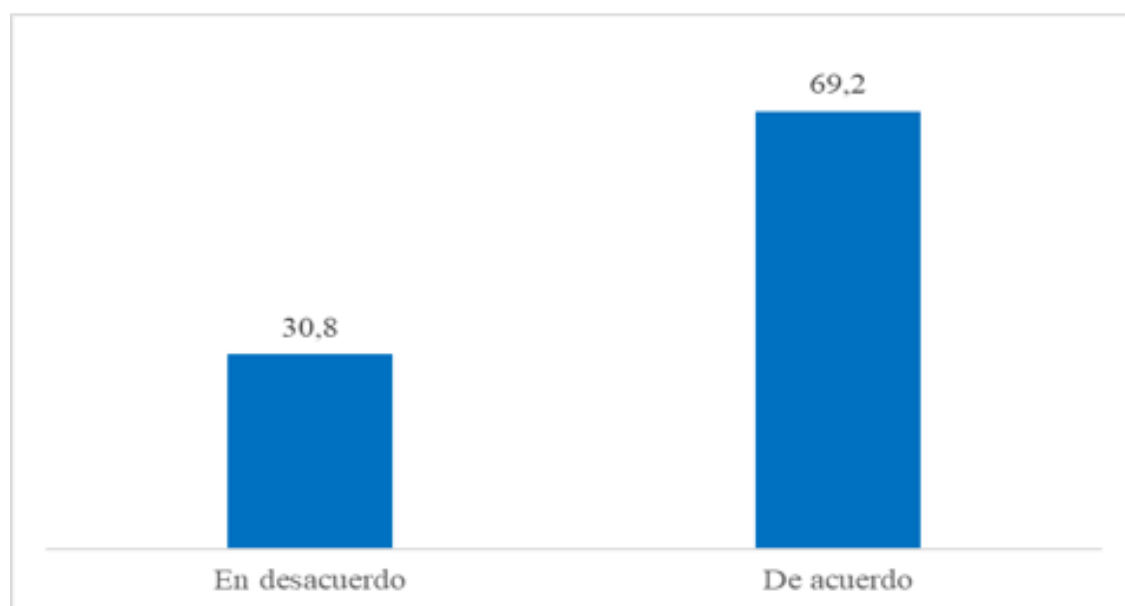


Gráfico 12

Gráfico N°12. Distribución de frecuencias respecto al cumplimiento con el compromiso adquirido tras el otorgamiento de viáticos.

De la tabla y figura 12 se observó que, del total de encuestados (13), el 30.8% está en desacuerdo e indican que los trabajadores de la entidad no cumplen con el compromiso adquirido tras el otorgamiento de viáticos, a diferencia del 69.2% quienes indican estar de acuerdo y señalan que los trabajadores de la entidad cumplen con el compromiso adquirido.

Tabla 13

Tabla 13

¿La implementación de un aplicativo móvil permitirá una mayor adaptabilidad de los trabajadores al proceso de devolución de viáticos que se les solicita?

	N	%	% acumulado
De acuerdo	5	38,5	38,5
Muy de acuerdo	8	61,5	100,0
Total	13	100,0	

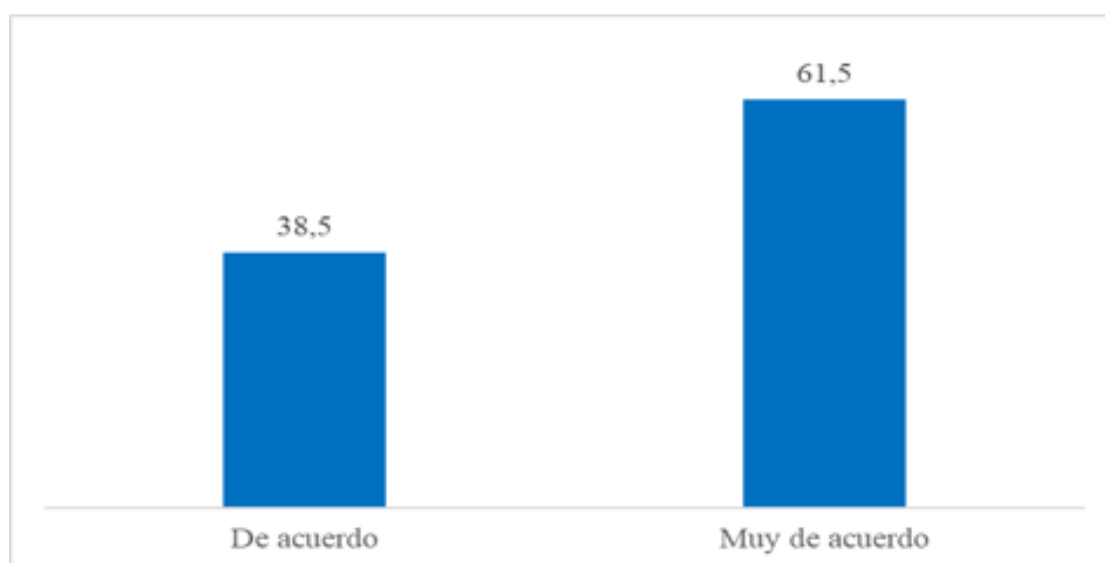


Gráfico 13

Gráfico N°13. Distribución de frecuencias respecto a la implementación de un aplicativo móvil.

De la tabla y figura 13 se observó que, del total de encuestados (13), el 38.5% está de acuerdo y consideran que la implementación de un aplicativo móvil permitirá una mayor adaptabilidad de los trabajadores al proceso de devolución de viáticos que se les solicita, y el 61.5% mencionan estar muy de acuerdo y señalan que los trabajadores tendrán mejor adaptabilidad si se implementa un aplicativo móvil.

Tabla 14

Tabla 14

¿Resulta rentable la adquisición de un software especializado en el control y registro de los viáticos que se brinda al personal para un mayor confort y performance en los viajes que se realizan?

	N	%	% acumulado
En desacuerdo	1	7,7	7,7
De acuerdo	7	53,8	61,5
Muy de acuerdo	5	38,5	100,0
Total	13	100,0	

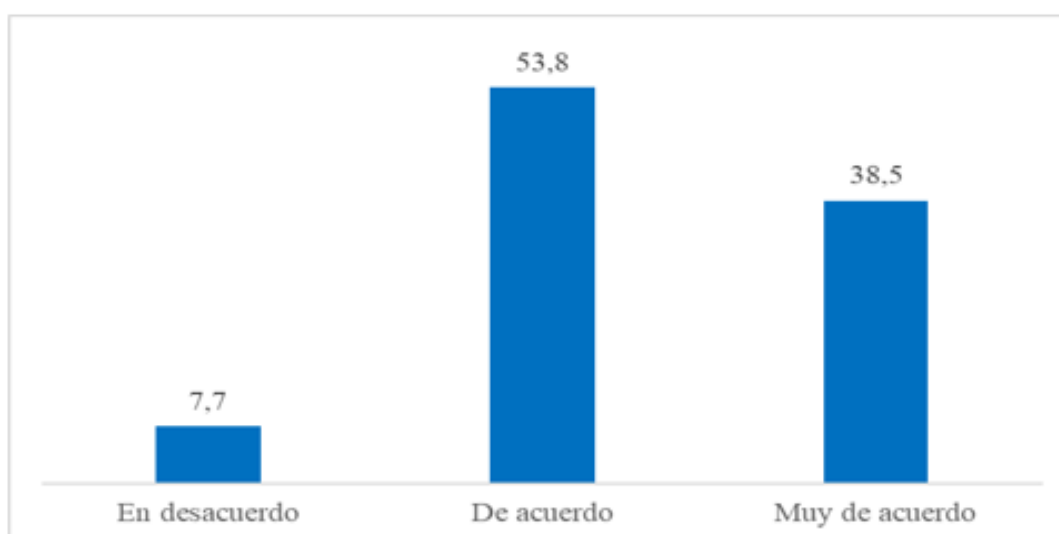


Gráfico 14

Gráfico N°14. Distribución de frecuencias respecto a la rentabilidad en la adquisición de un software especializado en el control y registro de viáticos.

De la tabla y figura 14 se observó que, del total de encuestados (13), el 7.7% está en desacuerdo y consideran que no resulta rentable la adquisición de un software especializado en el control y registro de los viáticos que se brinda al personal para un mayor confort y performance en los viajes que se realizan, el 53.8% indican estar de acuerdo, y finalmente el 38.5% mencionan estar muy de acuerdo y señalan que si resulta rentable la adquisición de un software especializado en el control y registro de los viáticos que se brinda al personal para un mayor confort.

Variable independiente

Tabla 15

Cuantificación de respuesta de la variable Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios

N	X1	X2	X3	X4	X5	X6
1	4	3	4	3	4	4
2	3	4	3	2	4	4
3	4	4	3	4	4	4
4	2	3	4	2	4	4
5	4	4	4	2	4	4
6	2	3	4	3	4	4
7	1	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	4	3
9	4	4	4	2	4	4
10	2	3	2	4	4	4
11	3	3	4	2	3	4
12	4	3	3	2	3	4
13	2	3	3	3	4	3
Total	38	43	44	35	50	50

De la tabla 15 se observan los seis ítems pertenecientes a la variable Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios, y las respectivas respuestas de cada persona encuestada participante de la investigación.

Tabla 16

Frecuencias de las respuestas del cuestionario respecto a la variable Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. ¿Considera Ud. que el sistema de devolución T6 en el Banco de la Nación constituye un factor negativo para la gestión del proceso de devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?	1	7,7%	4	30,8%	3	23,1%	5	38,5%	13	100,0%

2. ¿La gestión actual del proceso de devolución de viáticos genera inconvenientes con los cierres financieros efectuados periódicamente en coordinación con el Ministerio de Economía de Finanzas?	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%	13	100,0%
3. ¿El actual proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios es ambiguo frente a la practicidad que ofrecen los sistemas de devoluciones online?	0	0,0%	1	7,7%	6	46,2%	6	46,2%	13	100,0%
4. ¿Se aprecia en el personal una capacidad operativa eficiente en el proceso de devolución de viáticos de la entidad?	0	0,0%	6	46,2%	5	38,5%	2	15,4%	13	100,0%
5. ¿Considera Ud. que la falta de capacitación en el comisionado respecto a la devolución de viáticos repercute en la gestión administrativa y financiera de los procesos?	0	0,0%	0	0,0%	2	15,4%	11	84,6%	13	100,0%
6. ¿La innovación en la mejora de procesos informáticos generaría una eficiente gestión administrativa?	0	0,0%	0	0,0%	2	15,4%	11	84,6%	13	100,0%

De la tabla 16 se observó que, del total de encuestados (13) que respondieron al ítem 1, el 38.5% están muy de acuerdo y consideran que el sistema de devolución T6 en el Banco de la Nación constituye un factor negativo para la gestión del proceso de devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios, mientras que el 30.8% no lo considera un factor negativo. Respecto al ítem 2, la gran mayoría considera que la

gestión actual del proceso de devolución de viáticos genera inconvenientes con los cierres financieros efectuados periódicamente en coordinación con el Ministerio de Economía de Finanzas. De ítem 3 se observó que el 46.2 % está muy de acuerdo y señala que el actual proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios es ambiguo frente a la practicidad que ofrecen los sistemas de devoluciones online mientras que el 7.7 % está en desacuerdo. En el ítem 4 se observó que el 46.2 % están en desacuerdo e indican que no se aprecia en el personal una capacidad operativa eficiente en el proceso de devolución de viáticos de la entidad sin embargo el 15.4 % si consideran que existe una capacidad operativa eficiente. Respecto al ítem 5 el 84.6 % están muy de acuerdo y consideran que la falta de capacitación en el comisionado respecto a la devolución de viáticos repercute en la gestión administrativa. Finalmente, del ítem 6, todos están de acuerdo e indican que la innovación en la mejora de procesos informáticos generaría una eficiente gestión administrativa.

Tabla 17

Resultados descriptivos de la encuesta respecto a la variable Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios

Preguntas	Media	Desv. Est.
1. ¿La afluencia de personas en el Banco de la Nación constituye un factor negativo para la gestión del proceso de devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?	2,92	1,04
2. ¿La gestión actual del proceso de devolución de viáticos genera inconvenientes con los cierres financieros efectuados periódicamente en coordinación con el Ministerio de Economía de Finanzas? / ¿Los inconvenientes generados como resultado del proceso de devolución de viáticos impactan en los cierres financieros efectuados periódicamente en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas?	3,31	0,48
3. ¿El proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios es ambiguo a comparación de la practicidad que ofrecen los sistemas de devoluciones online?	3,38	0,65
4. ¿Se aprecia una capacidad operativa en el proceso de devolución de viáticos de la entidad?	2,69	0,75

5. ¿Considera Ud. que la inadecuada gestión de un proceso, que se realiza con frecuencia, altera la percepción laboral del trabajador?	3,85	0,38
6. ¿La innovación en la mejora de procesos generaría una eficiencia administrativa?	3,85	0,38

De la tabla 17 se observaron los promedios y desviaciones estándar de cada ítem, siendo el promedio más alto (suma de todas las respuestas de los encuestados dividido entre el número de encuestados) aquel perteneciente a los ítems 5 y 6 con un valor de 3,85; mientras que el promedio más bajo pertenece al ítem 4 con 2,69, además la desviación más alta se obtuvo en el ítem 1 con 1,04; mientras que la desviación estándar más baja fueron de los ítems 5 y 6 con 0,38.

Tabla 18

Límites de control superior e inferior para la variable Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios

Sistematización	Media	UCL	LCL
X1	2,92	3,50	2,35
X2	3,31	3,57	3,04
X3	3,38	3,75	3,02
X4	2,69	3,11	2,28
X5	3,85	4,05	3,64
X6	3,85	4,05	3,64

Teorema del límite central (Primer ítem I)

$$UCL = \mu + Z * \sigma_x / \sqrt{N}$$

Donde: μ , es el promedio del ítem X

Z, es número de desviaciones estándar normales, siendo 2 para el 95.5% de confianza.

σ , es la desviación estándar poblacional siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

$$UCL = 2.92 + 2 * 1.04 / \sqrt{13}$$

$$UCL = 3.49$$

$$LCL = 2.92 - 2 * 1.04 / \sqrt{13}$$

$$LCL = 2.34$$

De la tabla 18 se observó que, para los ítems concernientes a la variable Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios, se evidencia que los resultados de los límites de control superior y límites de control inferior respecto a la media de cada pregunta de la variable independiente, permite deducir que existe una mínima dispersión. Por tanto, se evidencia que la sistematización en el proceso de devolución de viáticos es un factor clave y que incide favorablemente en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República.

Variable dependiente

Tabla 19

Cuantificación de respuesta de la variable en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República.

N	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
1	2	4	3	3	3	2	3	2
2	3	3	2	3	3	3	4	3
3	3	3	1	2	4	2	4	3
4	4	4	3	4	3	3	3	3
5	1	1	2	3	4	2	4	4
6	3	3	2	4	3	3	4	3
7	3	3	4	4	4	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	4	4
11	2	2	3	2	3	3	3	4
12	2	2	3	2	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	2	3	3
Total	35	37	35	40	43	35	47	43

De la tabla 19 se observan los seis ítems pertenecientes a la variable en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, y las respectivas respuestas de cada persona encuestadas participantes de la investigación.

Tabla 20

Frecuencias de las respuestas del cuestionario respecto a la variable en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

	<u>Muy en desacuerdo</u>		<u>En desacuerdo</u>		<u>De acuerdo</u>		<u>Muy de acuerdo</u>		<u>Total</u>	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. ¿Está conforme con el plazo requerido, estipulado en las normativas de la entidad pública mencionada, para la devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?	1	7,7%	3	23,1%	8	61,5%	1	7,7%	13	100,0%
2. ¿Considera que el plazo establecido para el cumplimiento de la devolución de viáticos es coherente con el tiempo que demanda la gestión de dicho proceso?	1	7,7%	2	15,4%	8	61,5%	2	15,4%	13	100,0%
3. ¿Existe una relación de colaboración entre trabajador y personal administrativo durante el proceso de devolución de viáticos de la entidad?	1	7,7%	3	23,1%	8	61,5%	1	7,7%	13	100,0%

4. ¿Considera que la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios garantiza una adecuada gestión de control de los colaboradores de la entidad?	0	0,0%	3	23,1%	6	46,2%	4	30,8%	13	100,0%
5. ¿Estima que la debida fiscalización del proceso contribuye a un nivel de organización óptimo en el registro de viáticos?	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%	13	100,0%
6. ¿Los trabajadores de la entidad cumplen con el compromiso adquirido tras el otorgamiento de viáticos?	0	0,0%	4	30,8%	9	69,2%	0	0,0%	13	100,0%
7. ¿La implementación de un aplicativo móvil permitirá una mayor adaptabilidad de los trabajadores al proceso de devolución de viáticos que se les solicita?	0	0,0%	0	0,0%	5	38,5%	8	61,5%	13	100,0%
8. ¿Resulta rentable la adquisición de un software especializado en el control y registro de los viáticos que se brinda al personal para un mayor confort y performance en los <u>viajes que se realizan?</u>	0	0,0%	1	7,7%	7	53,8%	5	38,5%	13	100,0%

De la tabla 20 se observó que, del total de encuestados (13) que respondieron al ítem 1, el 7.7% están de acuerdo y está conforme con el plazo requerido, estipulado en

las normativas de la entidad pública mencionada, para la devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios, mientras que el 7.7% no está conforme con el plazo requerido, estipulado en las normativas de la entidad pública mencionada. Respecto al ítem 2, el 15.4% está muy de acuerdo y considera que el plazo establecido para el cumplimiento de la devolución de viáticos es coherente con el tiempo que demanda la gestión de dicho proceso, el 7.7% está muy en desacuerdo respecto a este punto. De ítem 3 se observó que el 7.7% está muy de acuerdo y creen que existe una relación de colaboración entre trabajador y personal administrativo durante el proceso de devolución de viáticos de la entidad mientras que el 7.7% está en desacuerdo. En el ítem 4 se observó que el 30.8% están muy de acuerdo y consideran que la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios garantiza una adecuada gestión de control de los colaboradores de la entidad sin embargo el 23.1% están en desacuerdo. Respecto al ítem 5, todos están de acuerdo y estiman que la debida fiscalización del proceso contribuye a un nivel de organización óptimo en el registro de viáticos. Del ítem 6, el 69.2% están de acuerdo indicando que los trabajadores de la entidad cumplen con el compromiso adquirido tras el otorgamiento de viáticos a diferencia del 30.8% quienes están en desacuerdo. Del ítem 7 se observó que todos están de acuerdo e indican que la implementación de un aplicativo móvil permitirá una mayor adaptabilidad de los trabajadores al proceso de devolución de viáticos que se les solicita. Finalmente, del ítem 8, la gran mayoría está de acuerdo (53.8%) y señalan que resulta rentable la adquisición de un software especializado en el control y registro de los viáticos que se brinda al personal para un mayor confort y performance en los viajes que se realizan mientras que el 7.7% . están en desacuerdo.

Tabla 21

Resultados descriptivos de la encuesta respecto a la variable en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

Preguntas	Media	Desv. Est.
1. ¿Está conforme con el plazo requerido, estipulado en las normativas de la entidad pública, para la devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?	2,69	0,75
2. ¿Considera que el plazo establecido para el cumplimiento de la devolución de viáticos es coherente con el tiempo que demanda la gestión de dicho proceso?	2,85	0,80
3. ¿Existe una relación de colaboración entre trabajador y personal administrativo durante el proceso de devolución de viáticos de la entidad?	2,69	0,75
4. ¿Considera que la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios garantiza el control del personal de la entidad?	3,08	0,76
5. ¿Estima que la debida fiscalización del proceso contribuye a un nivel de organización óptimo en el registro de viáticos?	3,31	0,48
6. ¿Los trabajadores de la entidad cumplen con el compromiso adquirido tras el otorgamiento de viáticos?	2,69	0,48
7. ¿La implementación de un aplicativo móvil permitirá una mayor adaptabilidad de los trabajadores al proceso de devolución de viáticos que se les solicita?	3,62	0,51
8. ¿Resulta rentable la adquisición de un software especializado en el control y registro de los viáticos que se brinda al personal para un mayor confort y performance en los viajes que se realizan?	3,31	0,63

De la tabla 21 se observaron los promedios y desviaciones estándar de cada ítem, siendo el promedio más alto (suma de todas las respuestas de los encuestados dividido entre el número de encuestados) perteneciente al ítem 7 con 3,62; mientras que el promedio más bajo pertenece a los ítems 1, 3 y 6 con 2,69; además la desviación más alta se obtuvo en el ítem 2 con un valor de 0,80; mientras que la desviación estándar más baja fueron de los ítems 5 y 6 con 0,48.

Tabla 22

Límites de control superior e inferior para la variable en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

Cumplimiento	Media	UCL	LCL
Y1	2,69	3,11	2,28
Y2	2,85	3,29	2,40
Y3	2,69	3,11	2,28
Y4	3,08	3,50	2,66
Y5	3,31	3,57	3,04
Y6	2,69	2,96	2,43
Y7	3,62	3,90	3,33
Y8	3,31	3,66	2,96

Teorema del límite central (Primer ítem I)

$$UCL = \mu + Z * \sigma_X / \sqrt{N}$$

Donde: μ , es el promedio del ítem X

Z, es número de desviaciones estándar normales, siendo 2 para el 95.5% de confianza.

σ , es la desviación estándar poblacional siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

$$UCL = 2.69 + 2 * 0.75 / \sqrt{13}$$

$$UCL = 3.11$$

$$LCL = 2.69 - 2 * 0.75 / \sqrt{13}$$

$$LCL = 2.28$$

De la tabla 22 se observó que, para los ítems concernientes a la variable Cumplimiento del plazo establecido, se deduce de los resultados del límite de control superior y límite de control inferior respecto a la media de cada pregunta de la variable dependiente, que se evidencia la existencia de una mínima dispersión. Esto permite señalar que el cumplimiento del plazo establecido tiene una relación directa con la

sistematización en el proceso de devolución de viáticos, la misma que será adecuada siempre que sea sostenible.

Escala de valoración para la confiabilidad

Coeficiente	Relación
0	Nulo
]0.1, 0.3]	Muy baja
]0.3, 0.5]	Baja
]0.5, 0.7]	Regular
]0.7, 0.8]	Aceptable
]0.8, 0.99]	Elevado
1	Perfecta

Fuente: Hernández et al. (2012). Metodología de la Investigación Científica.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el Alfa de Cronbach, haciendo referencia a las variables Sistematización en el proceso de devolución de viáticos y en el cumplimiento del plazo establecido (Anexo 4).

CONCLUSIONES

1. El otorgamiento de viáticos a los trabajadores se produce por la comisión de servicios al interior o exterior del país; una vez efectuada la labor impuesta y el respectivo retorno del trabajador, se solicita el cumplimiento de la rendición de cuenta y la devolución del saldo no empleado, según la Directiva N°004-2020-CG/GAD. Nótese que, este proceso se ha tornado tedioso debido a que su gestión resulta ambigua dado que requiere de la presencia física del trabajador a determinados lugares aun cuando en diversos procesos de entidades del estado ya se ha presentado la implementación de la tecnología. Los procesos de rendición de cuentas en el SIAF y los sistemas internos de la Contraloría General de la República se han visto obstaculizados, y se ha generado inconvenientes con los cierres financieros que se ejecutan periódicamente en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas. Por tanto, se concluye que la gestión actual del proceso de devolución de viáticos produce efectos negativos para el trabajador y a un nivel organizacional.

2. De los resultados obtenidos se estima que los que los trabajadores y funcionarios de la institución pertenecientes - en su mayoría al área de Contabilidad y Administración de la Contraloría General de la República- que la integración de la tecnología es un mecanismo que sirve para la agilización del proceso. En ese sentido, la propuesta de sistematización tiene una gran acogida por parte del universo seleccionado.

3. Concluimos a partir de la cuantificación de respuesta de la variable “Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios” podemos indicar que un software resultará ideal para conseguir una operatividad en el proceso materia de análisis. A su vez, respecto a los resultados descriptivos de la encuesta respecto a la variable independiente, en la pregunta 6 se tiene una media de 8.35 y una desviación estándar de 0.38 que implica la conformidad por parte la población para incorporación de

la innovación tecnológica a efectos de alcanzar una mayor eficiencia en la gestión. Finalmente, en los resultados descriptivos de la encuesta respecto a la variable dependiente se obtuvo que la media de la pregunta 13 es 3.62 y la desviación estándar es a 0.51 de cuya interpretación se precisa que la implementación de un aplicativo móvil permitirá una mayor adaptabilidad de los trabajadores al proceso de devolución de viáticos que se les solicita.

4. Por último, se debe indicar que, para los ítems concernientes a la variable independiente y dependiente del trabajo de investigación, se deduce de los resultados del límite de control superior y límite de control inferior respecto a la media de cada pregunta de ambas variables, se evidencia la existencia de una mínima dispersión. Por tanto, la sistematización en el proceso de devolución de viáticos es un factor clave y que incide favorablemente en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República.

RECOMENDACIONES

1. La sistematización del proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios implica el uso de recursos tecnológicos para alcanzar la operatividad en la gestión de la empresa. Esto supone que, si una entidad de derecho público o privado desea incorporar medios tecnológicos se evidenciará una eficiencia y una mejora a nivel organizacional que en la medida que se aplicada repercute positivamente en los trabajadores.
2. Impulsar a las entidades estatales, de la ciudad de Lima, a plantear proyectos de sistematización de procesos con el objetivo que a partir de su implementación, el tiempo dispuesto para su gestión manual se direcciona en actividades que promuevan un avance de la entidad.
3. Promover la práctica de la transparencia y un rol de control por parte de las autoridades fiscalizadores en la implementación tecnológica alcanzada mediante la sistematización de procesos.
4. Incentivar a las entidades públicas a tomar conocimiento sobre los beneficios que se producen en razón de la sistematización como un mecanismo para identificar actividades que consumen recursos y no aportan valor, eliminarlos, comprobar resultados además de hacer ajustes y medir y ajustar periódicamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Tesis

- Apaza, L. (2021). *Análisis del gasto de la rendición de viáticos en una entidad pública del sector salud, Lima en el período 2019-2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener].
https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4887/T061_45679480_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araujo. R. (2017). *Sistematización de los procesos del Plan Operativo Institucional utilizando la Metodología PUDS para la elaboración del Sistema de Información Plan Operativo Institucional (POIS) en la Universidad Nacional Del Altiplano Puno - 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano – Puno].
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6504/Araujo_Cotacallapa_Ren% c3% a9_ Le% c3% b3nidas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6504/Araujo_Cotacallapa_Ren%c3%a9_Le%c3%b3nidas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Bendezú, E. y Luya, V. (2019). *La asignación de viáticos y su influencia en la ejecución de gasto de La Municipalidad Distrital de Chupuro – Huancayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1243/T037_72049369_T% 2c% 20T037_46314881_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1243/T037_72049369_T%2c%20T037_46314881_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, K. y Lino, A. (2017). *Diseño de una planeación tributaria y políticas de control interno que optimice el gasto de CELCO CÍA. Ltda* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil].
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17338/1/Tesis% 20Castro% 20Alejan dro% 2014% 20de% 20Marzo.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17338/1/Tesis%20Castro%20Alejandro%2014%20de%20Marzo.pdf)
- Franco, A. (2020). *Propuesta de mejora en el proceso de Control y Pago de Viáticos para los Funcionarios del Banco Central del Ecuador* [Tesis de licenciatura, Pontificia

Universidad Católica del Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18792/tesis%20Alicia%20Stefania%20Franco%20Pallo%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mancera, M. (2018). *Bases para la Determinación del Estado del Arte sobre la Implantación de Lean Management en Hoteles. una revisión sistemática de la literatura*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Sevilla] chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85721/MANCERA_CHAC%c3%93N_MM%28161%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puma, E. (2021). *Gasto de Viáticos y su relación con el Estado de Resultado de la Empresa de Transportes Moquegua Turismo S.R.L. Año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Jose Carlos Mariategui]. http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1177/Elba_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vílchez, F. (2020). *Los gastos de viáticos y su relación con el Impuesto a la Renta de una Empresa de Servicios del Distrito de Barranco del año 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1139/Vilchez%20Perea%2C%20Frank%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Congreso

Cuatrecasas, L. y Olivella, J. (8 y 9 de septiembre de 2005). *Herramientas e indicadores de control para la mejora de un proceso de acuerdo con los principios de la producción lean*. [Sesión de Congreso]. IX Congreso de Ingeniería de Organización. [chrome-](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85721/MANCERA_CHAC%c3%93N_MM%28161%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.adingor.es/congresos
/web/uploads/cio/cio2005/prod_gest_operaciones//117.pdf

Artículos

- Ander-Egg, E. (1987). Técnicas de Investigación social. *Humanitas*. http://metodos-avanzados.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/216/2014/04/Ander_Egg_MUESTRA.pdf
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* (63). <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- Barboza, Y. y Peraza, M. (2017). Sistematización del Proceso de Producción de Unidades Didácticas de la UNED. *Core*. <https://core.ac.uk/download/pdf/143423924.pdf>
- Cendales, L. y Torres, A. (2010). La Sistematización como Experiencia Investigativa y Formativa. *Centro de Estudios y Publicaciones CEP Alforja*. https://cepalforja.org/sistem/documentos/lola_cendales-alfonso_torres-la_sistematizacion_como_experiencia_investigativa_y_formativa.pdf
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú* (76). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001

- Fundación Pública Andaluza. (2019). Gestión Eficaz del Tiempo: Primero lo primero. *Andalucía Emprende*. https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/03/Gestion-del-tiempo_lo-primero-es-lo-primero.pdf
- López, P. (2004), Población, muestra y muestreo. *Revista Punto Cero* (9). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=a\)%20Poblaci%C3%B3n.,los%20accidentes%20viales%20entre%20otros%22](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=a)%20Poblaci%C3%B3n.,los%20accidentes%20viales%20entre%20otros%22)
- Reidl, L. (2012). Marco conceptual en el proceso de investigación. *Scielo*, pp.146-151. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572012000300007&script=sci_abstract
- Soto, L. (2022). Sistema Nacional de Tesorería. *ENEG*. <https://www.enaeg.edu.pe/aula/archivos/URVA.pdf>
- Programa de Transparencia de la Gestión Pública. (2003). La corrupción: Características y Consecuencias en República Dominicana. *Portal del Gobierno de República Dominicana*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3496ADACB0EE54FF05257E0E00741B97/\\$FILE/06_La_corrupcion.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3496ADACB0EE54FF05257E0E00741B97/$FILE/06_La_corrupcion.pdf)

Libros

- Contraloría General de la República. (2013). *La Contraloría cuenta su historia*. El Comercio S.A. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2357202/La%20Contralori%CC%81a%20cuenta%20su%20historia.pdf.pdf>
- Calderón, C. (2015). *Sistemas de tesorería, endeudamiento y contabilidad: análisis de la administración financiera del sector público*. Gaceta Jurídica. <https://catalogo.oefa.gob.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=366>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Méndez, E. (2020). *Metodología de la Investigación*. Alphaeditorial. <https://www.alphaeditorial.com/Papel/9789587786606/Metodolog%C3%ADa+De+La+Investigaci%C3%B3n>

Post de un blog

Álvarez, C. (2021). Los Grandes beneficios de la sistematización BPM. https://pol.com.co/beneficios-tangibles-e-intangibles-de-la-sistematizacion_trashed/

El Peruano. (2019). Programa de Digitalización del Estado. PCM: Reto es la reducción sustancial del uso del papel. <https://elperuano.pe/noticia/86914-pcm-reto-es-la-reduccion-sustancial-del-uso-del-papel>

Brian Tracy's Company. (2018). *La regla del 80 20*. <https://www.briantracy.com/blog/personal-success/how-to-use-the-80-20-rule-pareto-principle/>

Díaz, L. (2014). *Unidad Ejecutora*. https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=17504#.YxoQ7HZBzrc

Randstad. (2016, 6 de julio). *Los cuatro principios de Lean Time Managment*. <https://www.randstad.es/tendencias360/los-4-principios-del-lean-time-management/>

Ruíz, L. (2019). *Alfa de Cronbach*. <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *El Sistema Nacional de Tesorería*.

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100770&view=article&catid=27&id=81&lang=es-ES

Salom, M. (2021). *Ley de Parkinson: Definición, ejemplos y aplicaciones*.

<https://superhabitos.com/ley-de-parkinson> -

Sistema Nacional de Tesorería. (2022). *Tesoro Público*.

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100770&lang=es-ES&view=category&id=656

Banco de la Nación. (2022). *Antes de ir a una agencia, consulte el Semáforo de Colas del*

Banco de la Nación. <https://www.bn.com.pe/noticias/2022/07042022-antes-ir-una-agencia-consulte-semaforo-colas-bn.html>

Romero, S. (2016). *Giro con código 082 y papeleta T6*. [https://sromero.es.tl/GIRO-CON-](https://sromero.es.tl/GIRO-CON-CODIGO-082-Y-PAPELETA-T6.htm#:~:text=1.,e1%20C%C3%B3digo%20de%20concepto%20correspondiente)

[CODIGO-082-Y-PAPELETA-](https://sromero.es.tl/GIRO-CON-CODIGO-082-Y-PAPELETA-T6.htm#:~:text=1.,e1%20C%C3%B3digo%20de%20concepto%20correspondiente)

[T6.htm#:~:text=1.,e1%20C%C3%B3digo%20de%20concepto%20correspondiente](https://sromero.es.tl/GIRO-CON-CODIGO-082-Y-PAPELETA-T6.htm#:~:text=1.,e1%20C%C3%B3digo%20de%20concepto%20correspondiente)

Fernández, E. (2019, 18 de noviembre). *¿Qué es el Principio de Pareto? La Ley del 80/20*.

<https://www.anfix.com/blog/que-es-el-principio-de-pareto>

Visual Time. (2018). *Optimización del tiempo*. <https://www.briantracy.com/>

Fuentes Normativas

Ley N.º 30742, Ley De Fortalecimiento De La Contraloría General De La República Y

Del Sistema Nacional De Control. (27 de marzo de 2018).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2288354/Ley%20N%C2%B030742.pdf.pdf>

Decreto Legislativo N° 1023, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del

Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos

Humanos. (2008).

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_per_4_dec_leg_1023.pdf

Decreto Ley N.º 25632, Ley Marco de Comprobantes de Pago. (1 de setiembre de 1992).

https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/1992/ley_25632.pdf

Decreto Supremo N° 007-2013-EF, Decreto Supremo que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional. (2013).

[https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/decretos-supremos/9665-decreto-supremo-n-007-2013-ef-](https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/decretos-supremos/9665-decreto-supremo-n-007-2013-ef-1/file#:~:text=Para%20el%20otorgamiento%20de%20vi%C3%A1ticos%2C%20se%20considerar%C3%A1%20como%20un%20d%C3%ADa,las%20horas%20de%20la%20comisi%C3%B3n.)

[1/file#:~:text=Para%20el%20otorgamiento%20de%20vi%C3%A1ticos%2C%20se%20considerar%C3%A1%20como%20un%20d%C3%ADa,las%20horas%20de%20la%20comisi%C3%B3n.](https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/decretos-supremos/9665-decreto-supremo-n-007-2013-ef-1/file#:~:text=Para%20el%20otorgamiento%20de%20vi%C3%A1ticos%2C%20se%20considerar%C3%A1%20como%20un%20d%C3%ADa,las%20horas%20de%20la%20comisi%C3%B3n.)

Directiva N° 02-2022-MIDIS/PNPDS-DE, Viáticos y Pasajes en Comisión de Servicio y

Rendición de Cuentas. (4 de marzo de 2022). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contigo.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/ANEXO_RDE-0018-2022.pdf

Directiva N° 003- 2022-Ef/43.01, Disposiciones y Procedimientos para la Autorización de Viajes en comisión de servicios en el territorio nacional del Ministerio De Economía Y Finanzas. (30 de marzo de 2022). <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/directivas/29022-directiva-n-003-2022-ef-43-01/file>

Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (15 de mayo de 2018).

https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf

Ley N° 28693, Ley General del Sistema Nacional de Tesorería. (7 de mayo de 2017).

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-general-del-sistema-decreto-supremo-n-126-2017-ef-1517438-1>

Resolución de Contraloría N° 139-2020-CG. (14 de mayo de 2020).

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/733546/RC_139-2020-CG.pdf

Ley N.° 30823, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de Gestión Económica y Competitividad, de Integridad y Lucha contra la Corrupción, de Prevención y Protección de personas en situación de violencia y vulnerabilidad y de modernización de la Gestión del Estado. (19 de julio de 2018).

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-delega-en-el-poder-ejecutivo-la-facultad-de-legislar-ley-n-30823-1671756-2>

Decreto Supremo N° 126-2017-EF, Decreto a través del cual se aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley General del Sistema Nacional de Tesorería. (7 de mayo de 2017).

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-general-del-sistema-decreto-supremo-n-126-2017-ef-1517438-1/>

Decreto Ley N.° 25632, Ley Marco de Comprobantes de Pago. (24 de julio de 1992).

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/ley/fdetalle.htm#:~:text=Decreto%20Ley%20N%C2%BA%2025632%20publicado,uso%2C%20o%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.>

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO

Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene por objeto contribuir a la investigación titulada “*Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022*”. Este instrumento al encontrarse estructurado según la Escala de Likert está enumerado del 1 al 4.

N°	Escala de valoración
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	De acuerdo
4	Muy de acuerdo

En ese sentido, se le solicita contestar las preguntas diligentemente y orientar sus respuestas entorno a su experiencia. Por último, el cuestionario tiene un marco de confidencialidad que permite la reserva de identidad del encuestado.

I. Variable independiente: Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios.				
I. ¿Considera Ud. que el sistema de devolución T6 en el Banco de la Nación constituye un factor negativo para la gestión del proceso de devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?	1	2	3	4
II. ¿La gestión actual del proceso de devolución de viáticos genera inconvenientes con los cierres financieros efectuados periódicamente en coordinación con el Ministerio de Economía de Finanzas?				
III. ¿El actual proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios es ambiguo frente a la practicidad que ofrecen los sistemas de devoluciones online?				

IV. ¿Se aprecia en el personal una capacidad operativa eficiente en el proceso de devolución de viáticos de la entidad?				
V. ¿Considera Ud. que la falta de capacitación en el comisionado respecto a la devolución de viáticos repercute en la gestión administrativa y financiera de los procesos?				
VI. ¿La innovación en la mejora de procesos informáticos generaría una eficiente gestión administrativa?				
II. Variable dependiente: En el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.				
VII. ¿Está conforme con el plazo requerido, estipulado en las normativas de la entidad pública mencionada, para la devolución de viáticos por concepto de comisión de servicios?	1	2	3	4
VIII. ¿Considera que el plazo establecido para el cumplimiento de la devolución de viáticos es coherente con el tiempo que demanda la gestión de dicho proceso?				
IX. ¿Existe una relación de colaboración entre trabajador y personal administrativo durante el proceso de devolución de viáticos de la entidad?				
X. ¿Considera que la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios garantiza una adecuada gestión de control de los colaboradores de la entidad?				
XI. ¿Estima que la debida fiscalización del proceso contribuye a un nivel de organización óptimo en el registro de viáticos?				
XII. ¿Los trabajadores de la entidad cumplen con el compromiso adquirido tras el otorgamiento de viáticos?				
XIII. ¿La implementación de un aplicativo móvil permitirá una mayor adaptabilidad de los trabajadores al proceso de devolución de viáticos que se les solicita?				
XIV. ¿Resulta rentable la adquisición de un software especializado en el control y registro de los viáticos que se brinda al personal para un mayor confort y performance en los viajes que se realizan?				

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	<i>Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.</i>		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES INDEPENDIENTE	FORMULACIÓN DE DISEÑO
¿Cómo la sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022?	Determinar si el proceso de sistematización de devolución de viáticos por comisión de servicios incide positivamente en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022. .	<i>Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios</i>	Sistematización en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide positivamente en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Cuestionario
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	DEPENDIENTE	TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
¿De qué manera la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide en el plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022?	Identificar la incidencia de la transparencia en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima,2022.	<i>En el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022.</i>	Encuesta
¿En qué medida el rol del control en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios incide en el cumplimiento del plazo establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022?	Establecer la incidencia del rol del control en el proceso de devolución de viáticos por comisión de servicios en el cumplimiento del plazo establecido por el personal de la Contraloría General de la República, Lima, 2022.		

ANEXO 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ANEXO N° 02

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del validador: *EDDYS JAVIERA CONTRERAS PANTOJA*

1.2 Cargo e institución donde labora: *INTEGRADO: TESORERO CONTADOR GENERAL PLR*

1.3 Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS*

E.L. 00 - 33918
C.V. - 42433065



- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5 Título de la investigación: Systemización en el proceso de devolución de víctimas por creche de Comisión de Derechos y Asistencia en el cumplimiento del Plan Colombia por la Contrainteligencia General de la República, Cma. 2002
 1.6 Autor del instrumento: Miguel Humberto Aguirre, GSC bar

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico					95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					90
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
4. Organización	Existe una organización lógica					93
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					97
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. Consistencia	Basados en aspectos técnicos-científicos					95
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					95
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					97
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					95

ANEXO N° 02

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: ...Gutiérrez Alvarado Ricardo E.
1.2 Cargo e institución donde labora: ...Especialista de la CGR
1.3 Especialidad del validador:contador.....
Nº 45236

1.4 Nombre del instrumento:

Questionario

1.5 Título de la investigación:

Sistematización en el proceso de devolución de virtuos por concepto de comisiones de servicios y su incidencia en el cumplimiento del plan establecido por la Contraloría General de la República - Lima, 2022.

1.6 Autor del instrumento:

Miguel Humberto Aguero Escobar

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41-60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
4. Organización	Existe una organización lógica					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80	
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90

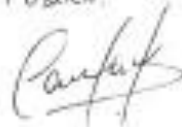
ANEXO N° 02

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Maizta Colocan Yaurayano
1.2 Cargo e institución donde labora: Contraloría General de la República
1.3 Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública
DNI: 44929616 CLAO: 020303



- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.5 Título de la investigación: Investigación en el proceso de devolución de víctimas por concepto de
Comisión de Serenidad y Reconciliación en el cumplimiento del pago
establecido por la Contraloría General de la República, Lima, 2022
 1.6 Autor del instrumento: Higuera, Humberto Agustín Escobar

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy	Excelente
		00-20 %	21-40 %	41-60 %	buena 61-80 %	81-100 %
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico				79	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
4. Organización	Existe una organización lógica				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					100
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					100
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Escala de valoración para la confiabilidad

Coeficiente	Relación
0	Nulo
]0.1, 0.3]	Muy baja
]0.3, 0.5]	Baja
]0.5, 0.7]	Regular
]0.7, 0.8]	Aceptable
]0.8, 0.99]	Elevado
1	Perfecta

Fuente: Hernández et al. (2012). Metodología de la Investigación Científica.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el Alfa de Cronbach, haciendo referencia a las variables Sistematización en el proceso de devolución de viáticos y en el cumplimiento del plazo.

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario		
k:	Número de ítems del instrumento	→	14
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	578.3
S_t^2 :	Varianza total (puntaje total de los expertos: 947, 830, 835)	→	4376.3

$$\alpha = \left(\frac{14}{14 - 1} \right) \left(1 - \frac{578.3}{4376.3} \right) = 0.94$$

Tabla 23

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach's α	N elementos
0.94	14

En la tabla anterior se observó que el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado al instrumento es de 0.94, es decir que la fiabilidad del instrumento es aceptable y adecuado para el estudio (Ruíz, 2019).

Tabla 24

Puntajes de los expertos respecto al instrumento y sus criterios

Experto	1. Claridad	2. Objetividad	3. Actualidad	4. Organización	5. Suficiencia	6. Intencionalidad	7. Consistencia	8. Coherencia	9. Metodología	10. Pertinencia	Total
1	95	90	95	93	97	95	95	95	97	95	947
2	80	80	90	90	80	80	90	80	90	90	850
3	79	80	98	80	100	100	100	100	98	100	935
Total	254	250	283	263	277	275	285	275	285	285	2732
Promedio	84.7	83.3	94.3	87.7	92.3	91.7	95.0	91.7	95.0	95.0	91.1
Desv Est	9.0	5.8	4.0	6.8	10.8	10.4	5.0	10.4	4.4	5.0	71.5
Varianza	80.3	33.3	16.3	46.3	116.3	108.3	25.0	108.3	19.0	25.0	578.3

En base a la perspectiva de los 3 expertos, quienes consideran que el cuestionario cumple con las condiciones y requisitos necesarios, el instrumento de investigación califica como valido y confiable.