



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Estrategias de control para la mejora en las rendiciones por
viáticos en una entidad pública, Lima 2018**

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Morales Solis, Evelyn Beatriz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

**“Estrategias de control para la mejora en las rendiciones por
viáticos en una entidad pública, Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. Julio Ricardo Capristán Miranda

Índice

	Pág.
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	xi
Dedicatoria	xii
Agradecimiento	xiii
Declaración de autenticidad y responsabilidad	xiv
Presentación	xv
Resumen	xvii
O resumo	xviii
Introducción	xix
CAPITULO I	21
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.1 Problema de investigación	22
1.1.1 Identificación del problema ideal	22
1.1.2 Formulación del problema	24
1.2 Objetivos	25
1.3 Justificación	25

CAPITULO II	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1 Sustento teórico	28
2.2 Antecedentes	31
2.3 Marco conceptual	36
CAPITULO III	48
MÉTODO	48
3.1 Sintagma	49
3.2 Enfoque	49
3.3 Tipo, nivel y método	50
3.4 Categorías y subcategorías	51
3.5 Población, muestra y unidades informantes	52
3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	53
3.7 Procedimiento para recopilar datos	56
3.8 Análisis de datos	56
CAPÍTULO IV	58
CONTEXTO EN ESTUDIO	58
4.1 Descripción de la entidad	59
4.2 Marco legal de la entidad	59
4.3 Actividad económica de la entidad	59
4.4 Información tributaria de la empresa	60
4.5 Información económica y financiera de la empresa	61

4.6	Proyectos actuales	62
CAPÍTULO V		63
TRABAJO DE CAMPO		63
5.1	Resultados cuantitativos	64
5.2	Análisis cualitativo	72
5.3	Diagnóstico final	76
CAPÍTULO VI		80
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN		80
6.1	Fundamentos de la propuesta	81
6.2	Problemas	82
6.3	Elección de la alternativa de solución	82
6.4	Objetivos de la propuesta	83
6.5	Justificación de la propuesta	84
6.6	Resultados esperados	84
6.7	Desarrollo de la propuesta	84
CAPÍTULO VII		142
DISCUSIÓN		142
CAPÍTULO VIII		145
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		145
8.1	Conclusiones	146
8.2	Sugerencias	148
CAPÍTULO IX		149

REFERENCIAS	149
ANEXOS	154
Anexo 1: Matriz de la investigación	154
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	156
Anexo 3: Instrumento cualitativo	160
Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)	167
Anexo 5: Grupo de redes	168
Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	173
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta	179
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	181
Anexo 9: Evidencias de la propuesta	182
Anexo 11: Matrices de trabajo	193

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de la categoría rendiciones por viáticos	51
Tabla 2. Validación de expertos del instrumento cuantitativo rendiciones por viáticos	55
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	55
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría procesos administrativos	64
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría políticas de control	67
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría gastos	68
Tabla 7. Pareto de la categoría rendición por viáticos en una entidad pública	70
Tabla 8. Presupuesto de gastos del objetivo 1	89
Tabla 9. Presupuesto de gastos del objetivo 2	108
Tabla 10. Presupuesto de gastos del objetivo 3	125

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama	60
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Procesos Administrativos	65
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Políticas de control	67
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Gastos	69
Figura 5. Pareto de la categoría Rendiciones por viáticos en una entidad pública.	71
Figura 6. Procedimiento para la adquisición del Software	86
Figura 7. Estadística de viáticos otorgados durante el año 2018	92
Figura 8. Base de datos en Excel de la entidad pública	93
Figura 9. Módulo de rendición de viáticos	96
Figura 10. Proceso de rendición en el software	97
Figura 11. Módulo de control de rendiciones por viáticos	98
Figura 12. Proforma del software	99
Figura 13. Evidencia de las funciones del software	100
Figura 14. Programa de inducción	105
Figura 15. Gastos por viáticos	113
Figura 16. Requisitos formales de los comprobantes de pago	115
Figura 17. Ejemplo de los requisitos formales de los comprobantes de pago	116
Figura 18. Gastos no aceptados en el sustento del gasto	117
Figura 19. Requisitos para sustentar el gasto como declaración jurada	118
Figura 20. Procedimiento cuando no se efectúa la rendición	120
Figura 21. Solución técnica del proceso de segregación de funciones	123

Figura 22. Organigrama actual de la coordinación de anticipos.	126
Figura 23. Organigrama mejorado de la coordinación de anticipos	127
Figura 24. Proceso de asignación de viáticos	130
Figura 25. Proceso de rendición	134
Figura 26. Proceso control de rendiciones	139
Figura 27. Evidencia de la visita a la entidad pública	181

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Presupuesto del año 2018	61
Cuadro 2. Procedimiento para la adquisición del Software	85
Cuadro 3. Cronograma para la adquisición del Software	88
Cuadro 4. Viáticos otorgados durante el año 2018	91
Cuadro 5. Escenario actual de las rendiciones presentadas	101
Cuadro 6. Escenario mejorado de las rendiciones presentadas	101
Cuadro 7. Inducción del procedimiento de rendición de viáticos	104
Cuadro 8. Cronograma del programa de inducción	107
Cuadro 9. Importe de viáticos por día	112
Cuadro 10. Plan de actividades para la segregación de funciones del personal.	122
Cuadro 11. Cronograma del proceso de segregación de funciones del personal	124
Cuadro 12. Proceso I- Generación de viáticos	129
Cuadro 13. Proceso II- Revisión de rendiciones	133
Cuadro 14. Proceso III-Control de rendiciones	138

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, especialmente a mi hermano Edwin por haber sido un segundo padre para mí durante toda esta etapa. Asimismo, también va dedicado con mucho cariño a mis sobrinas Bryana y Brissa, y a mis sobrinos Josué y Thiago por transmitirme su alegría y motivarme a superar cada prueba.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad Privada Norberth Wiener por la formación brindada durante todos estos años, al profesor en metodología, Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos, por tener siempre esa disposición en ayudar a sus alumnos, y a la CPC Erika Aguilera Rentería, por todo su apoyo y comprensión durante mi fase universitaria.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Morales Solis, Evelyn Beatriz; identificada con DNI Nro. 47485849, domiciliada en Cll. José Olaya Mz J, Lt 05 - Huaral, egresada de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría, he realizado la Tesis titulada “Estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018” para optar el título profesional de Contador Público, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 18% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el 21 de diciembre de 2018.

Morales Solis, Evelyn Beatriz
DNI N° 47485849

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la universidad privada Norbert Wiener para optar el grado de contador público, presento el trabajo de investigación holística titulado: Estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018.

El trabajo de investigación ha sido elaborado con el siguiente objetivo: Proponer estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos en una entidad pública.

El presente trabajo de investigación se compone de nueve capítulos, según se indica a continuación: El Capítulo I, se encuentra conformado por el problema de investigación, identificación del problema ideal, formulación del problema, objetivos, objetivo general, objetivos específicos, justificación, justificación metodológica y justificación práctica; en el capítulo II, se encuentra el marco teórico que está compuesto por el sustento teórico, antecedentes y el marco conceptual; en el capítulo III, se compone por el método como el sintagma, enfoque, tipo, nivel y método, categorías y subcategorías, población, muestra y unidades informantes, técnicas e instrumentos para la recopilación de datos, procedimiento para recopilar datos y análisis de datos; en el capítulo IV, se describe a la empresa, el marco legal, actividad económica, información tributaria, económica y financiera; en el capítulo V, se presenta todo lo concerniente al trabajo de campo, el cual se encuentra dividido por los resultados cuantitativos, el análisis cualitativo y el diagnóstico final; posterior a ello se

encuentra el capítulo VI, en el que se desarrolla la propuesta de la investigación titulada “Estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos en una entidad pública”, el cual está compuesto por la solución y el desarrollo de objetivos que pretenden disminuir el problema mediante la solución administrativa, cronograma de Gantt, la evidencia y el presupuesto de gasto en el que incurrirá la entidad. Finalmente, en el capítulo VII, se muestra la discusión; en el capítulo VIII, se plasman las conclusiones y sugerencias; y en capítulo IX se detallan las referencias y los anexos.

Señores miembros del jurado, a través de la presentación del trabajo de investigación, se confía que logre cumplir con las expectativas y se obtenga la aprobación de la Tesis, para su posterior aplicación de la propuesta en la entidad.

Br. Morales Solis, Evelyn Beatriz

DNI. 47485849

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018”, tuvo como finalidad lograr la mejora en el control de las rendiciones para su cumplimiento oportuno.

En el presente estudio se utilizó el sintagma holístico con enfoque mixto, tipo proyectiva; para la recolección de información se utilizó un cuestionario basado en 14 preguntas direccionadas a las sub categorías e indicadores, que fueron aplicados a las personas que realizan comisiones de servicios continuamente y conocer su apreciación en cuanto a la problemática; asimismo, se realizó una guía de entrevista a 3 especialistas del área contable.

De la información cuantitativa y cualitativa se obtuvo como diagnóstico que el área contable no cuenta con un software que sirva de apoyo en el control de plazos y gastos; asimismo, que los comisionados desconocen el proceso de rendición por la alta rotación existente en la entidad, y finalmente se identificó que existe excesiva carga laboral sin funciones segregadas por la coordinación de anticipos. Todos los problemas en mención afectan a la entidad, razón a ello, se propone implementar las estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos.

Palabras claves: Rendiciones por viáticos, Control, Sistema tecnológico, Segregación de funciones y Capacitación

O resumo

Este trabalho de pesquisa intitulado "Estratégias de controle para melhorar a per diem extradições por uma entidade pública, Lima 2018", visava melhorar o controle das entregas para o cumprimento atempado.

No presente estudo, o sintagma holístico foi utilizado com abordagem mista, tipo projetivo; Para a coleta de informações, utilizou-se um questionário baseado em 14 questões dirigidas às subcategorias e indicadores, as quais foram aplicadas às pessoas que realizam comissões de serviços de forma contínua e conhecer sua apreciação em relação ao problema; Também foi feito um roteiro de entrevista para 3 especialistas na área contábil.

A partir das informações quantitativas e qualitativas, obteve-se como diagnóstico que a área contábil não possui softwares que sirvam de suporte no controle de prazos e despesas, também que os comissários desconhecem o processo de resgate devido à alta rotatividade existente na entidade e finalmente foi identificado que há muita carga de trabalho sem funções segregadas pela coordenação de avanços. Todos os problemas em questão afetam a entidade, razão pela qual se propõe implementar as estratégias de controle para a melhoria das diárias.

Palavras-chave: Pesquisas por per diem, Controle, Sistema Tecnológico, Segregação de funções e Treinamento

Introducción

El trabajo de investigación se basa en la implementación de estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos, para ello se analizó la categoría rendiciones por viáticos, en el cual se considera lo indicado por el Decreto Supremo N° 007-2013-EF, donde la norma señala que todo trabajador que perciba algún importe por concepto de viáticos, tiene la obligación de realizar la presentación de su rendición en un plazo máximo de 10 días hábiles de culminada la comisión de servicios.

La sustentación de gastos por concepto de viáticos incluye el concepto de hospedaje, alimentación y movilidad, el cual se compone hasta un 70% del monto otorgado, y debe ser sustentado mediante la presentación de comprobantes de pagos autorizados por la SUNAT; asimismo, el 30% restante puede estar conformado por gastos con declaración jurada, siempre y cuando no sea posible la obtención de comprobantes de pago en el lugar de la comisión de servicios.

Al comprobar la deficiencia de la entidad en cuanto a la recuperación de los saldos por viáticos otorgados mediante la rendición correspondiente, se considera como objetivo principal el proponer estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos, y de esta manera lograr que la entidad continúe con el desarrollo de sus funciones organizacionales de manera adecuada.

Finalmente, para poder alcanzar el objetivo principal de esta investigación, se ha propuesto implementar herramientas y técnicas que mejoren el control deficiente que actualmente atraviesa la entidad.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

En la actualidad los representantes de distintas organizaciones, sea en el ámbito privado o público, tienen la necesidad de desplazarse a diversos lugares para el desarrollo de sus funciones. Con relación al sector público, este es ejecutado de manera frecuente por sus competencias en materia regulatoria; por ello existe la necesidad de otorgar los medios económicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

En el ámbito internacional, en el año 2016, la Contraloría General de la República de Chile, efectuó la revisión con relación a los gastos presentados por los concejales, provenientes de pasajes, y se emitió como resultado que el municipio no cuenta con procedimientos de control y que no dispone de una herramienta que permita controlar los gastos rendidos, como el ingresar la información de los gastos de manera detallada, el tipo de comprobante, el concepto, el importe y la fecha (Los Ríos, 2016).

Los gastos provenientes de fondos otorgados por el estado para el desarrollo de las funciones deben sustentarse mediante la rendición de cuentas de manera detallada a la Administración.

Con relación a la problemática nacional, en el año 2011, la representante de la Unidad de Gestión Educativa Local-Sur, efectuó un viaje por comisión de servicios del 22 al 25 de noviembre con destino a Tarapoto, con la finalidad de realizar una pasantía. En cuanto a la

rendición, esta fue presentada con 60 días posteriores a la fecha de vencimiento, lo que genera el incumplimiento a las normativas existentes (La República, 2016).

La función de la Administración pública consiste en el desarrollo de diversas actividades administrativas, y brindar diversos servicios a la población, razón a ello se asignan recursos financieros a las entidades, con el fin de que estas ejecuten sus funciones y logren desarrollarse de manera apropiada para el cumplimiento de sus objetivos.

La entidad pública en estudio, tienen como función primordial el velar por el cumplimiento de la normativa ambiental en el Perú; asimismo, debido a su función principal, presenta dificultades con relación al cumplimiento de las rendiciones por viáticos dentro de los plazos establecidos. Esta situación se inicia por la existencia de procedimientos complejos en el proceso de rendición y la falta de un sistema tecnológico que se use como soporte en el control de plazos de vencimiento, comunicaciones eficaces sobre las rendiciones pendientes por rendir, y que a su vez permita limitar otra generación de viáticos al personal que no haya efectuado su rendición.

Otra causal es el insuficiente número de personal para el área de contabilidad, debido al limitado presupuesto de la entidad, lo que da como resultado mayor carga laboral y un desempeño inadecuado del personal, considerando que, en estas condiciones, la productividad del personal disminuye. Esta situación genera que las revisiones de los gastos efectuados por los comisionados no se realicen de manera oportuna, ya que se debe atender al personal de la sede central, a las 25 oficinas desconcentradas y 4 oficinas de enlace a nivel nacional. Cabe indicar que otra limitante en la gestión se debe a que actualmente solo existe

una caja que recepciona el dinero correspondiente a la devolución por los gastos no efectuados en viáticos; y el servicio de atención al público se restringe a un horario de medio tiempo; esta situación no es la ideal debido a la magnitud de viáticos otorgados.

Asimismo, una de los motivos relevantes se genera por el desconocimiento que presentan los comisionados al momento de sustentar sus gastos en la rendición. Este evento inicia porque el área de contabilidad no difunde los procedimientos con relación a los gastos que serán aceptados en la rendición.

Es importante considerar que, al no efectuar un control apropiado, la cuenta contable de servicios y otros contratados por anticipado, viene acreciendo y afectando financieramente a la entidad, siendo reflejado en los estados financieros.

1.1.2 Formulación del problema

La entidad pública, por sus competencias, tiene la necesidad de otorgar considerables números de viáticos al personal para el adecuado desarrollo de sus funciones.

Esto conlleva a la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar el control en las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar la situación actual del área contable para identificar las deficiencias que existen en el control de las rendiciones por viáticos otorgados en la entidad pública.

Conceptualizar la categoría estrategias de control y rendiciones por viáticos

Diseñar una propuesta para disminuir las deficiencias que existen en el control de las rendiciones por viáticos.

Validar los instrumentos para el diagnóstico y la propuesta del plan de mejora a través del juicio de expertos.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad el desarrollo de procesos que permitan mejorar el control de las rendiciones por viáticos, y a su vez lograr que se presenten en el plazo establecido, con el debido sustento del gasto y con el cumplimiento de los

requisitos formales y sustanciales. La investigación a desarrollar se denomina investigación holística, con enfoque mixto, y de tipo proyectiva. Este tipo de investigación busca identificar los problemas existentes en la entidad pública, en base a un diagnóstico, y busca suministrar propuestas de solución al problema en base a ideas innovadoras en la especialidad de estudio. Como resultado final en el trabajo de investigación, se pretende obtener un proceso adecuado de control en las rendiciones por viáticos.

1.3.2 Justificación práctica

A través de la investigación se busca obtener resultados que permitan identificar los problemas críticos que atraviesa la entidad en cuanto al control de las rendiciones por viáticos. Asimismo, proponer procedimientos claros y efectivos que sirvan de apoyo en la solución de los problemas presentados, y de esa forma lograr el cumplimiento de las rendiciones dentro de los plazos establecidos. Esto permitirá lograr la recuperación adecuada de los saldos pendientes de rendir por los viáticos otorgados y la disminución de los importes reflejados en la cuenta de servicios y otros contratados por anticipado del estado de situación financiera de la entidad, lo que proveerá como resultado que la gestión del área contable sea óptima.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría Contable

Control de gestión

El control de gestión, tiene como finalidad que la entidad se encuentre dirigida en base a elementos que midan su eficiencia, ejecución y resultados, y a su vez, esto conlleve a una apropiada toma de decisiones. Asimismo, se deben de establecer estrategias que permitan divisar desvíos perjudiciales, y de ser así, considerar decisiones que permitan corregir los eventos y evitar que estos se presenten reiteradamente, con la finalidad de que los objetivos de la entidad se encuentren enmarcados dentro de una conducción correcta (Vásquez & Bongianino, 2008).

Según la teoría, el ente debe ser conducido bajo un control adecuado que permita la mejora en su desempeño, con el objetivo de reducir o eliminar sucesos negativos de presentarse, enmarcándose en la normativa y en una adecuada toma de decisiones.

Mundo económico

Para el desarrollo de la actividad económica, deben de existir tanto los recursos humanos, recursos naturales y el capital. El conductor del ente debe tomar decisiones para la obtención de beneficios y estas deben estar enfocadas en lograr el cumplimiento de objetivos mediante

funciones apropiadas que busquen el desarrollo adecuado de la organización (Vásquez & Bongianino, 2008).

La teoría recalca la importancia del capital humano y el capital de trabajo para el desarrollo organizacional, de manera que se trabaje coordinadamente en el logro de los objetivos establecidos por el ente.

Teoría de la contabilidad y el control

La Administración, tiene la función principal de conseguir los objetivos de la organización de forma eficaz y eficiente; sin embargo, es importante considerar que el sistema de control se encuentre reforzado bajo procedimientos, políticas y métodos eficientes, con la finalidad de prevenir riesgos que alteren el desarrollo normal de la organización. La responsabilidad recae sobre los funcionarios, autoridades y servidores en cuanto a su implementación y ejercicio (Sunder, 1994).

Actualmente es necesario que la entidad asegure su funcionamiento bajo un sistema de control apropiado que detecte situaciones no favorables y proceda con medidas que determinen su corrección, todo esto conlleva a que se asegure que los planes organizacionales se den de forma conveniente.

Teoría de la Organización

La organización se encarga de establecer una serie de actividades mediante un orden para alcanzar los objetivos, esta es funcional siempre y cuando se efectúen de manera coordinada con dirección a alcanzar las metas de la entidad mediante un todo. Para todo ello se debe considerar diversos recursos que son necesarios e indispensables como son los recursos humanos, económicos y tecnológicos, y debe existir la voluntad de desarrollar cada función de manera coordinada (Mooney, 1931).

La teoría resalta el grado de importancia de la organización e indica que esta es creada para lograr metas y objetivos comunes, con el apoyo de las personas integrantes mediante el trabajo de actividades coordinadas y que a su vez sumen valor a la entidad.

Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público- Ley N° 28112

La Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público, establece normas que permitan que la gestión pública sea eficiente e integral en cuanto a las formas relacionadas a la obtención y uso de los fondos públicos. Asimismo, las entidades del sector público tienen el deber de contribuir al cumplimiento de la norma reflejándose en el momento de la presentación de la información, y ello debe ser basado en los principios de la responsabilidad y transparencia (MEF, 2003).

La presente Ley aporta en el desarrollo de la investigación, en cuanto a la forma de obtención y uso de los fondos públicos del cual hacen uso las entidades públicas, y que se debe enmarcar bajo principios de transparencia y responsabilidad.

2.2 Antecedentes

Los antecedentes presentados guardan relación con el trabajo de investigación, y son los siguientes:

Antecedentes internacionales

Rodríguez (2017), en su tesis *Cuentas por cobrar funcionarios de la unidad de Negocio Celec Ep-Termoesmeraldas Periodo 2014-2015*, tuvo como objetivo realizar el análisis en cuanto a los procedimientos establecidos para la recaudación de las cuentas por cobrar provenientes de viáticos. El tipo de enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental, el método utilizado fue el descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por el número de 79 personas. Como técnica e instrumento se usó la encuesta y el cuestionario. El resultado obtenido fue que la entidad no cuenta con una normativa interna adecuada, y que estas no se enfocan en la recuperación de las cuentas por cobrar, enmarcando en ello a las rendiciones o liquidaciones pendientes. Cabe resaltar que el control interno es deficiente, razón a ello surge la extensión de problemas. Como conclusión, se considera que la entidad otorga viáticos, pero estos no son recuperados de la manera esperada, debido a que existen un gran número de viáticos pendientes por rendir, esta situación es generada por la poca disposición de los

funcionarios para efectuar la rendición, y por no contar con políticas definidas para tomar las acciones en la recuperación de la cartera vencida.

Vizcarra, Lizarraga, Reyes & Villaseñor (2016), en su tesis *Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC*, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de reorganización del proceso administrativo de comprobación de viáticos de los docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. Para ello se utilizó el enfoque mixto, diseño no experimental, el método descriptivo. La población y muestra fue comprendida por todo el personal de la universidad. La técnica usada fue la entrevista y el cuestionario como instrumento. Los resultados afirman que el gran porcentaje de colaboradores consideran que los procesos administrativos son claros; pero, por otra parte, existe el 6% que no afirma ello. Este resultado es un indicador de que existen mejoras por realizar. En cuanto a la comprobación de viáticos, un porcentaje significativo del 15% indicó que no conoce la forma de realizar este trámite. En cuanto al tiempo para realizar la comprobación, el 27% no se encuentra de acuerdo con el tiempo brindado por el departamento administrativo. Como conclusión se obtiene que los usuarios se encuentran satisfechos en parte; no descartando la realización de mejoras en los procesos con lineamientos y procedimientos claros, con la finalidad de llegar a la totalidad de satisfacción de los usuarios y el mejor resultado de las actividades del área.

Maidana (2012), en tesis *Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por RC Cofadena –D Oliveira*, como objetivo se consideró evaluar el control respecto a la entrega de fondos para rendir cuentas y su aprobación

definitiva del RC Cofadena-D Oliveira, el diseño usado fue el no experimental, el método inductivo, deductivo y descriptivo. La técnica usada fue la entrevista y el instrumento utilizado fue la información documental. En cuanto a los resultados se determinó que no existe control por parte de las áreas administrativas; esta situación trae como consecuencia que las oficinas no presenten los descargos de los gastos oportunamente. Todo ello genera que sea imposible el registro oportuno de los comprobantes de pago, logrando alterar a los estados financieros. Se concluye la existencia de rendiciones pendientes por el uso de pasajes y viáticos, y que se carece de información suficiente que sustente el gasto efectuado.

Antecedentes nacionales

Carlos (2017), en su tesis *Acción de control interno y rendición de los anticipos para viáticos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2016*, se formuló como objetivo el determinar de qué manera las acciones de control interno guardaban relación en cuanto a las rendiciones por viáticos. El enfoque aplicado fue el cuantitativo de diseño no experimental. En cuanto a la población, se encontró conformada por 217 personas, y para la obtención de la muestra se utilizó la técnica no probabilística con la que se obtuvo un total de 22 personas, y para la recolección de información se consideró la encuesta y el cuestionario. Se determinó como conclusión que existe deficiencia en el control interno aplicado en la entidad, y que no se ejecuta algún tipo de sanción a las personas que no efectúan su rendición de forma oportuna, de manera que, si fuera así, se cumpliría de la forma esperada. Asimismo, señala que el control interno guarda relación positiva con las rendiciones por viáticos en la DRAH.

Velásquez (2017), en su tesis, *El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central-MINSA, 2017*, su objetivo fue hallar la relación existente entre el cumplimiento de la rendición por viáticos con los componentes de control interno. El enfoque utilizado fue el cuantitativo, de diseño no experimental, de método descriptivo. Con relación a la población conformante, se conformó por el total de 140 personas, y para hallar la muestra se utilizó la técnica probabilística-estratificado, donde se determinó el total de 103 personas. Con relación al tipo de instrumento, se usó el cuestionario. Se concluye que el cumplimiento de la rendición no viene desarrollándose de manera adecuada y efectiva, tomando en consideración lo hallado en la encuesta, donde el 62.10% encuestadas confirman la información. Por otra parte, con relación al control interno, este no viene siendo el ideal, según lo indicado por el 54.40% de encuestados.

Segura (2017), en su tesis *Directiva de viáticos N °006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA*, el objetivo fue determinar la relación existente entre la directiva de la entidad y la transparencia en cuanto a la rendición de anticipos que fueron otorgados. El enfoque para el desarrollo de la investigación fue el cuantitativo, diseño correlacional y método descriptivo. La población fue conformada por todos los servidores de la entidad, determinando una muestra de 59 personas, bajo la técnica de muestreo no probabilística. La técnica y el instrumento para la obtención de información fue la encuesta y el cuestionario. Se determinó como conclusión que, según el estado de situación financiera, la cuenta de anticipos mantiene saldos pendientes de rendir de años anteriores, y que a pesar que el área contable requiere la rendición para poder culminar con esta fase, la rendición no es presentada. Asimismo, tienen

limitaciones al no poder realizar descuentos automáticos. Además, la entidad no cuenta con un software que apoye en mejorar sus controles y que les brinde información exacta sobre la relación de personas a las que se les otorgó viáticos para realizar la comisión de servicios, y que permita restringir el otorgamiento de más viáticos a aquellos que presenten pendientes de rendir y que este permita conocer el detalle los días de retraso de cada comisionado.

Huayanay (2017), en su tesis *Proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos en la Dirección Regional de Salud Huánuco – 2017*, tuvo como objetivo estudiar la influencia del proceso de comisión de servicios sobre la ejecución de gastos de la DIRESA Huánuco-2017, se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y el método descriptivo. Se abarcó una población de 229 personas que laboran en la entidad, y se determinó una muestra ascendente a 83 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó la información documental existente. Se concluye que, si existe influencia en cuanto al proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos de la DIRESA Huánuco, el motivo prima en que el 89% de personas efectúan la rendición de cuentas posteriores a los 10 días hábiles del plazo brindado, sustentado la falta en la excesiva carga laboral y en el plazo insuficiente, y que en algunos casos no disponen de la sustentación de gastos o que no tienen acceso al SIGA. Toda esta situación genera gran dificultad para que se culmine las fases de ejecución de gastos, considerando que los importen por viáticos que abarca el 8.29% del PIM, ha permanecido en la fase devengado y que solo el 4.28% ha sido pagado a aquellos que realizaron su rendición.

2.3 Marco conceptual

Rendición por viáticos

Los viáticos concedidos por comisión de servicios, se otorgan según lo establecido por la norma; para el caso de funcionarios públicos, ascienden al importe diario de S/ 320.00. En cuanto a los jefes de organismos, presidentes del Poder Judicial, ministros, entre otros; este asciende al importe diario de S/ 380.00 (Decreto Supremo N° 007,2013).

Los importes otorgados por viáticos se sujetan a lo dispuesto por la norma, dependiendo de su categorización. Asimismo, la norma pretende regular su uso, y busca que cada desembolso efectuado al personal sea ejecutado de manera adecuada bajo procedimientos de control que permitan la recuperación de lo otorgado dentro de los plazos previstos.

Los viáticos asignados a los trabajadores, se sujetan a un plazo de presentación de la rendición de 10 días hábiles de ejecutada la comisión de servicios. Los gastos deben ser sustentados mediante comprobantes de pago autorizados por la SUNAT, estos se componen de hasta el 70% por los gastos de hospedaje, alimentación y movilidad, y el 30% puede abarcar gastos con declaración jurada, teniendo en consideración que el lugar de adquisición del servicio debe ser efectuado donde no sea posible la obtención de comprobantes de pago (Decreto Supremo N° 007,2013).

La norma busca regular los plazos con relación a la presentación de la rendición, con el objetivo de llevar un adecuado control y cumplimiento dentro de los plazos señalados. Asimismo, explica de manera detallada la forma correcta de sustentar los gastos y los límites existentes.

Con relación a los gastos con declaraciones juradas, el gasto es permisible hasta el 30%, existiendo la condicionante de que los gastos deben ser efectuados en lugares donde no sea posible la obtención de comprobantes de pago; por ello, existe la necesidad de que el director de Administración, establezca los lugares y tipos de gastos por el cual se hará uso de las declaraciones juradas, y de esa forma sea aceptado como gasto (Decreto Supremo N° 007,2013).

Es importante determinar los lugares en el cual se permitan aceptar los gastos con declaración jurada, de manera que se logre evadir cualquier tipo de exceso en las rendiciones presentadas.

Al existir incumplimiento en la presentación de la rendición dentro de los plazos señalados, la norma resalta la importancia de hacer uso del formato de descuento, el cual tendrá como finalidad la retención de los ingresos del comisionado en el caso de existir incumplimiento. Este procedimiento busca la realización de un control efectivo, y asegura que se disminuyan los riesgos en las actividades administrativas desarrolladas por la entidad (Sistema Nacional de Tesorería, 2007).

La implementación del formato de descuento, tiene como función, el no incurrir en riesgos al no lograr la recuperación de los saldos por viáticos mediante la rendición correspondiente.

Control interno

El sistema de control interno se encuentra comprendido por procedimientos y métodos que permiten controlar las operaciones de la empresa, y a su vez proteger los activos de las malas prácticas (Giraldo, 2014).

El control interno sirve de apoyo para que las operaciones desarrolladas en la entidad se encuentren bajo procedimientos y métodos que refuercen el control.

El control interno es la evaluación que se usa para determinar que las entidades cuenten con un control interno de calidad, de manera que alcancen un buen desempeño con el fin de lograr los objetivos de la entidad (Giraldo, 2014).

Es importante que la entidad evalúe el control interno que viene desarrollando, y poder identificar las deficiencias existentes y buscar soluciones para reducir los riesgos.

El control gubernamental se enmarca en la Constitución Política del Perú, y es regulada por el Sistema Nacional de Control mediante la Contraloría General de la Republica. Este ente tiene como función principal el de supervisar que las operaciones que se llevan a

cabo por las instituciones se encuentren bajo el principio de legalidad; asimismo, también se encarga de establecer lineamientos, procedimientos o disposiciones para mejorar el cumplimiento de sus roles (CGR, 2014).

La función del control gubernamental se basa en buscar que todas las operaciones se enmarquen en la legalidad, añadiendo a ello que las entidades públicas se encuentran bajo supervisión de la Contraloría General de la República, quien continuamente se encuentra estableciendo lineamientos y procedimientos para mejorar el control interno.

El control interno es una herramienta de gestión, la responsabilidad de su implementación le corresponde tanto al titular y funcionarios, con ello se pretende que las actividades, operaciones y procesos tengan como fin el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Asimismo, a ello suma la intervención de otros actores que se encargan de brindar recomendaciones para el mejor desarrollo del control, entre ellos se encuentran la Contraloría General de la República, los Órgano de Control Institucional y las Sociedades de Auditoría (CGR, 2014).

El control interno está abarcado por todo el personal que conforma la entidad, por ello es importante que su mejora sea continua. La responsabilidad de su ejecución se inicia desde el personal del rango más alto y los de menor rango.

Normas de Control Interno

Norma general para el componente actividades de control gerencial

El componente actividades de control está compuesto por las políticas y procedimientos, que tienen como finalidad aseverar que las acciones realizadas por la entidad contribuyan a la administración adecuada de los riesgos; y busca que estos se logren cumplir, con el fin de no afectar los logros u objetivos trazados por la entidad (CGR,2006).

Las políticas y procedimientos deben encontrarse bien definidos, para que las actividades que realiza la entidad se desarrollen de manera adecuada y contribuyan al logro de sus objetivos.

Los procedimientos están comprendidos por las especificaciones sobre las tareas para el perfeccionamiento de las actividades de la entidad, se encuentran establecidos por formas y métodos para su realización y las asignaciones de responsabilidad en cada actividad a ejecutar (CGR,2006).

Es muy importante establecer procedimientos claros que permitan el adecuado desarrollo en la ejecución de tareas.

La finalidad de las actividades de control gerencial es responder de una manera adecuada a los riesgos, con el fin de evitar, reducir, compartir y aceptar a aquellos que pueden

afectar a la entidad. Estas acciones de control deben orientarse en la correcta administración de riesgos, los mismos que son perjudiciales para la entidad (CGR,2006).

La actividad de control gerencial busca responder de la mejor forma a los eventos que se pueden suscitar en las actividades de la entidad mediante la administración correcta de los riesgos

Rendición de cuentas

Los titulares, funcionarios y servidores públicos tienen la obligación de rendir cuentas por los recursos asignados por el estado, para tal acto el sistema de control interno debe servir de respaldo y apoyo para lograr la oportuna rendición de cuentas mediante las medidas de control implementadas por la entidad (CGR,2006).

Las actividades que se desarrolle en la entidad, en el ámbito de las rendiciones de cuentas por viáticos, tienen como finalidad la recuperación de los saldos por rendir por parte del comisionado. Para ello se debe implementar medidas que permitan la obtención de los resultados esperados.

Procesos Administrativos

Es el conjunto de actividades que abarcan todos los procesos de una entidad, comprendido por la planeación, organización, dirección y control. Su finalidad consiste en dirigir a la organización hacia el alcance de sus objetivos (Riquelme, 2017).

Al analizar la sub categoría procesos administrativos, se podrá obtener información para determinar el nivel de carencia existente relacionado al proceso de control de rendiciones por viáticos y evaluar la ejecución de las funciones que componen todo el proceso realizado por el área contable.

Dentro del proceso administrativo, existe la función del control, el cual tiene como objetivo mostrar que lo planeado haya sido ejecutado de la manera establecida, brindando información para determinar que sea así; sin embargo, en caso de detectar situaciones distintas a lo planeado se tiene la necesidad de elaborar medidas que corrijan estos eventos (Rodríguez, 2009).

El control dentro de la organización es una actividad muy importante dentro del proceso administrativo, debido a que permite identificar eventos que presenten riesgos y permite evitar que la ejecución de los planes no se desarrolle según lo previsto.

Políticas de control

Son disposiciones que deben ser respetadas por todos los integrantes que pertenecen a una organización, debido a que en ella se plasman las normas que se deben cumplir en cada área. Las políticas son establecidas desde el nivel de jerarquía más alto con el fin de orientar en las acciones del personal de la empresa y a su vez como apoyo en la correcta toma de decisiones frente a los inconvenientes que puedan suscitarse (Medina, 2012).

Es trascendental establecer políticas eficaces que conduzcan cada procedimiento dentro de una organización, esto permitirá conducir el ente de manera conveniente y alcanzar que cada actividad sea ejecutada de forma beneficiosa.

En toda organización las políticas se componen por directrices y reglas que tienen por objeto que la empresa ejerza el cumplimiento de estos principios y obtener el resultado esperado (Jimeno, 2012).

Para que la organización tenga un enfoque claro de su objetivo, es necesario cumplir con las políticas dadas, ello permitirá la correcta conducción del ente.

Para que la Administración pública sea sobresaliente, debe considerar que sus políticas sean dinámicas y así evitar cualquier tipo de eventos que afecten a la entidad. Es importante que la persona que la represente sea la apropiada y debe primar el respeto desde el nivel jerárquico más alto hasta el inferior (Días, 2012).

Contar con políticas claras en la entidad, permitirá que las actividades se lleven correctamente y por ende exista poca probabilidad de caer en contingencias.

Comunicación

La comunicación es el medio por el cual la administración informa sobre distintas normas, disposiciones o advertencias, el cual debe prestarse cuidado y atención para cumplirlos, y así

evitar situaciones no esperadas a causa de la falta de cumplimiento y disciplina de aquellos que lo integran (Díaz, 2010).

Contando con una correcta difusión de las políticas y procedimientos internos de la entidad, se logrará que las personas que lo conforman tengan conocimiento sobre qué acciones se deben considerar al momento de efectuar su rendición.

La comunicación es una herramienta que permitirá la expansión de información con relación a la forma de gestionar una organización y a su vez logrará su desarrollo y el bienestar de los colaboradores, ya que se sentirán identificados al ser parte activa de esta (Valdez, 2004).

La transmisión de información es un rol muy importante en una organización porque sirve de guía para el adecuado desempeño de los colaboradores.

Gastos

Es el conjunto de egresos que se encuentran compuestos por gastos de capital, gastos corrientes y servicios de deuda, son aquellos gastos que las entidades usan con cargo a su presupuesto. Estos egresos se encuentran destinados a la prestación de servicios públicos y a las actividades que le corresponden a cada entidad según las competencias asignadas (MEF, 2010).

La entidad materia de estudio tiene la necesidad de incurrir en gastos para su cabal desarrollo, entre ellos se encuentran los gastos por viáticos asignados al personal para las supervisiones y evaluaciones ambientales.

Los gastos abarcan tanto las pérdidas como aquellos egresos que se dan por la actividad principal de la empresa, entre ellos se presenta el costo de ventas, las depreciaciones y las remuneraciones pagadas al personal que labora en la empresa (IASB, 2010).

Toda empresa presenta gastos por la actividad que viene desarrollando; asimismo, recalando que mediante ello se obtienen beneficios económicos o sociales.

Son aquellos recursos que al efectuar el desembolso van a proporcionar un beneficio a la empresa mediante la obtención de bienes o servicios que serán consumidos en la operación de la empresa (Giraldo, 2014).

El concepto aporta en la tesis con relación a los gastos que se incurren por comisión de servicios y que son necesarios e importantes para la entidad, con ello se logrará obtener un beneficio en cuanto a la adquisición de un bien o servicio y de esta forma el personal pueda desarrollar sus funciones de manera óptima.

Cobranza dudosa

La cobranza dudosa está compuesta por aquellas cuentas por cobrar y cuentas por cobrar diversas, que se encuentran en proceso de cobranza y en el que no existe la seguridad de ser recuperada (Giraldo, 2014).

El concepto permite tener un panorama extenso en cuanto al desarrollo del trabajo, debido a que la cuenta de viáticos, por su naturaleza puede llegar a no recuperarse a pesar de las acciones realizadas.

Rotación de personal

La rotación de personal surge como efecto, por factores internos o externos a la organización, este factor es un condicionante que rige la actitud del personal. Entre los fenómenos internos se consideran el salario, los beneficios sociales ofrecidos al trabajador, y entre los fenómenos externos pueden mencionarse a las mejores ofertas laborales, nuevas oportunidades de empleo y la mejora salarial (Chiavenato, 1999).

En la actualidad la entidad para el desarrollo técnico de sus funciones no cuenta con profesionales que se encuentren bajo subordinación, es decir, que no guardan vínculo laboral, debido a ello surgen cambios continuos de personal, muchos de los profesionales optan por mejores oportunidades laborales donde sea posible el reconocimiento de sus beneficios sociales o porque en muchos casos la entidad requiere de sus servicios a tiempo determinado.

Capacitación de personal

La capacitación es muy importante en la organización, mediante ello se logrará generar una cultura de identidad de parte del colaborador hacia su lugar de trabajo, que se basan en valores, productividad para la calidad en el desarrollo de sus funciones y mejora en su desempeño laboral (Siliceo, 2004).

El capacitar consiste en educar mediante la transmisión de conocimientos a los colaboradores para que desarrollen sus funciones en forma óptima.

La capacitación es una actividad que debe planearse y ser establecida en las necesidades de la organización, con la finalidad de brindar a sus colaboradores los conocimientos, actitudes y lograr el desarrollo de sus habilidades (Siliceo, 2004).

Para lograr que los colaboradores desarrollen sus funciones de forma óptima, es vital instruirlos y así ellos puedan ejercer sus funciones o responsabilidades de la manera esperada.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1 Sintagma

El sintagma correspondiente es holístico; este tipo de investigación buscar ser más completa y segura para los investigadores de las diversas áreas, ya que implica identificar diversas formas que posibilite entender a la investigación en una forma global. Asimismo, busca establecer propuestas novedosas para la solución de problemas materia de investigación (Hurtado, 2010).

Mediante el trabajo de investigación holística se pretende elaborar propuestas que sean beneficiosas para minimizar el problema de estudio.

3.2 Enfoque

El enfoque mixto adopta en la investigación la combinación del método cuantitativo y el cualitativo. La composición de ambos métodos permite lograr excelentes respuestas a la investigación, con mejores resultados, detalles y profundidad de la información sobre el tema investigado (Pereira, 2011).

En el enfoque mixto se considera tanto la información cuantitativa y cualitativa, el que permitirá hallar un diagnóstico más certero con relación al problema del tema de investigación.

3.3 Tipo, nivel y método

Tipo proyectivo

La investigación al ser proyectiva, el investigador debe elaborar procesos concretos, según el tipo de investigación seleccionada, y a continuación inclinar los resultados en la metodología (Hurtado, 2010).

El tipo de investigación seleccionado logrará buscar soluciones posibles, con el fin de que pueda ser aplicable posteriormente de acuerdo a la metodología.

Nivel comprensivo

El nivel comprensivo se centra en explicar las causas de los eventos, como la correlación que se dan entre diversas variables, además su finalidad es proponer una solución al problema de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Este concepto permite identificar el nivel que desarrollará la investigación, y explica que el nivel comprensivo permitirá obtener respuesta sobre el origen de los eventos y busca proponer una solución al problema del control de las rendiciones por viáticos; propuesta que podrá ser aplicada a futuro.

Método inductivo y deductivo

El método inductivo manipula casos en forma particular para llegar a una conclusión en forma general y el método deductivo usa elementos generales para alcanzar una conclusión en forma específica (Cheesman, 2010).

Ambos métodos llegan a conclusiones generales y específicas que permiten contar con una visión más completa para el desarrollo del trabajo de investigación.

3.4 Categorías y subcategorías

Se determinaron las categorías y subcategorías más notables para el trabajo de investigación.

Tabla 1.

Matriz de la categoría Rendiciones por viáticos

Sub Categoría	Indicadores
Procesos Administrativos	Organización Control
Políticas de control	Plazos Comunicación
Gastos	Sustento del gasto Gastos aceptados
Categoría Solución	
Estrategias de control	
Categoría Emergente	
Capacitación Rotación de personal	

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Población

La población se encuentra integrada por el total de personas con características comunes que se utilizarán como información para la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La población es considerada la totalidad de unidades para abarcar la investigación. Para el estudio, la población se encuentra conformada por 400 trabajadores de la entidad.

Muestra

La muestra está conformada por un subconjunto, el cual es obtenido de la población (Hernández, Fernández y Baptista ,2014).

Para determinar la muestra, se consideró la técnica de muestreo probabilístico, lo cual se determina a través del total de unidades conformadas por la población.

La muestra cuantitativa se encuentra compuesta por 32 colaboradores de la entidad y la muestra cualitativa por 3 profesionales del área de contabilidad de la entidad pública, quienes brindarán la información concerniente a la problemática que se atraviesa.

Unidades Informantes

Las unidades informantes son conformadas por las personas que se encuentran relacionados con el tema de estudio. Será de un gran valor para el investigador ya que es una fuente que brindará información importante sobre el tema de investigación (Robledo, 2009).

Las unidades informantes son las personas que proporcionaran información en cuanto al tema de investigación, son aquellas que se encuentran cercanas al problema y que tienen conocimiento significativo en cuanto a ello. Para el desarrollo de la investigación, se consideran como informantes a los profesionales de campo como ingenieros de diversas especialidades y el personal contable.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Encuesta

La encuesta es una técnica muy usada para la realización de la investigación; en ella se requiere la participación de los habitantes (López y Fachelli, 2016).

La encuesta logrará la obtención de información y servirá de apoyo para determinar el diagnóstico principal del problema.

Cuestionario

Es un instrumento basado en preguntas relacionados al problema investigado, con el fin de recolectar información que servirán para la evaluación del problema, puede estar compuesto de preguntas abiertas o cerradas (Hernández, 2010).

El cuestionario será aplicable al personal al personal de campo que realiza comisiones de servicios para determinar su apreciación en cuanto al control de las rendiciones por viáticos de la entidad.

Guía de entrevista

Se encuentra conformada por preguntas relacionados al tema de estudio, donde se da un encuentro entre el investigador y el entrevistado, en ella se busca obtener respuestas de este último, esto le permitirá al investigador aclarar los temas relevantes para el desarrollo de su estudio (Díaz, 2005).

La entrevista es un instrumento mediante el cual se formulan preguntas que permitan obtener respuesta al problema de estudio, será aplicado al personal contable de la Unidad de Finanzas.

Validez del instrumento cuantitativo

El instrumento fue validado a través del juicio de expertos.

Tabla 2.

Validación de expertos del instrumento cuantitativo Rendiciones por viáticos

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Frassinetti La Serna Carlos Víctor	Docente	Magister	Aplicable
2	Capristán Miranda, Julio Ricardo	Docente	Magister	Aplicable
3	Nolazco Labajos, Fernando Alexis	Docente	Magister	Aplicable

Tabla 3.

Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0.848	14

Piloto= 20 sujetos

La tabla hace referencia al instrumento que mide la categoría Rendiciones por viáticos, su confiabilidad es alta, tal como se muestra en la prueba alfa de Cronbach (0.848)

3.7 Procedimiento para recopilar datos

La recopilación de información se inicia con la obtención de información que será usada como bibliografía, con aquella información se procederá a crear los instrumentos, los cuales incluyen el cuestionario y la entrevista, los mismos que serán validados por profesionales conocedores del tema, posteriormente se aplicarán los instrumentos a la muestra determinada.

3.8 Análisis de datos

Análisis de datos cuantitativos

Los datos cuantitativos al ser analizados lograrán confirmar la hipótesis que se tiene sobre el tema de investigación. Esta información será muy útil para ser utilizados en la investigación ya que los resultados obtenidos se sustentarán en los cálculos efectuados (Hernández, 2015).

Para la etapa del análisis cuantitativo, se elaborará el instrumento a aplicar bajo la escala de Likert; la información obtenida mediante la aplicación del cuestionario se trasladará a una hoja de cálculo en Excel para la elaboración del Pareto y obtener los problemas más críticos. Asimismo, se utilizará el programa estadístico SPSS, para fijar la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach.

Análisis de datos cualitativos

Los datos cualitativos son analizados con la información alcanzada por los investigadores, con el fin de obtener interpretaciones o conclusiones sobre el tema de estudio (Rodríguez, Lorenzo y Herrera, 2005).

Para la fase del análisis cualitativo, se ingresará la información obtenida en la entrevista para que sea procesada mediante el programa Atlas.Ti; una vez obtenido el diagnóstico cualitativo se determinará las categorías emergentes, y posteriormente se realizará la triangulación de ambos análisis para lograr establecer el diagnóstico final de la investigación.

CAPÍTULO IV
CONTEXTO EN ESTUDIO

4.1 Descripción de la entidad

La entidad, es un organismo público perteneciente al Ministerio del Ambiente. Su fundación se realizó en el año 2008.

Su función principal consiste en impulsar al cumplimiento de las obligaciones ambientales, buscando el equilibrio y armonía entre los agentes económicos y la protección del medio ambiente.

4.2 Marco legal de la entidad

Creada por medio del D.L N° 1013 – Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio del Ambiente. Sus actividades se dieron inicio en el año 2010.

4.3 Actividad económica de la entidad

Su actividad principal consiste en la evaluación para prevenir impactos ambientales y lograr determinar a los responsables en caso existan incumplimientos a la normativa ambiental. Asimismo, se encarga de la supervisión, con el fin de asegurar que los agentes económicos cumplan con sus obligaciones ambientales, y sumando a ello, se encuentra facultada de imponer sanciones al determinar infracciones por el incumplimiento de las obligaciones ambientales.

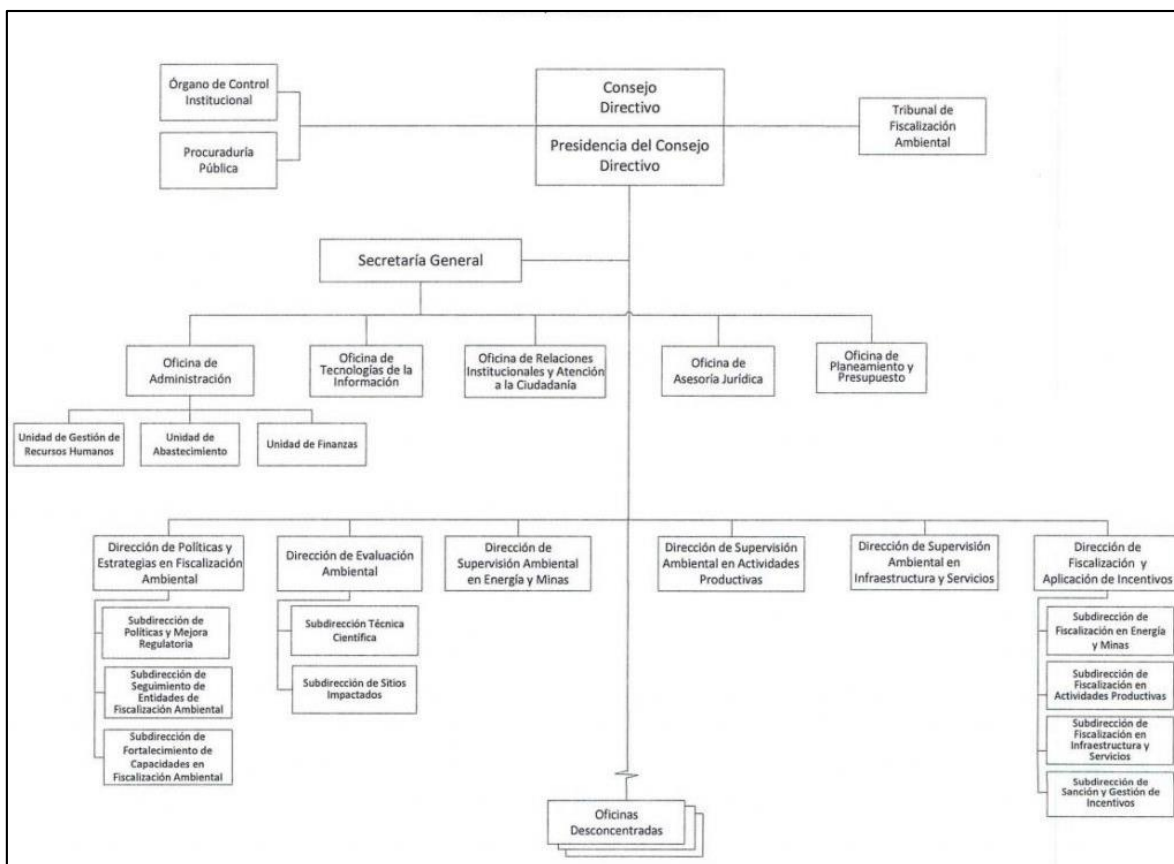


Figura 1. Organigrama

Fuente: Entidad pública

4.4 Información tributaria de la empresa

En el ámbito tributario, a nivel del gobierno local, la entidad se encuentra afecta a todo tipo de impuesto.

En cuanto a los tributos al gobierno central, la entidad, al sector un organismo público, no se encuentra afecta al impuesto a la renta, según lo indicado en el Art. 18, inciso a) de la LIR, donde señala que el sector público nacional se encuentra exceptuada de este impuesto.

En el contexto laboral, se encuentra los impuestos de renta de 4ta categoría y 5ta categoría, correspondiente a la planilla de remuneraciones bajo la Contratación Administrativa de Servicios y por el régimen de la actividad privada (D.L 728°).

4.5 Información económica y financiera de la empresa

La entidad tiene un presupuesto asignado de S/ 232'964,537.00 soles para el año 2018.

ENTIDAD PÚBLICA

AÑO 2018

Fuente de Financiamiento	PIA	PIM	Ejecución	Avance %
RECURSOS ORDINARIOS	21,038,000	18,211,957	16,270,420	89.3
RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	185,059,000	212,444,741	168,994,205	79.5
RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	1,768,140	1,887,839	1,256,629	66.6
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	420,000	25,000	6.0
TOTAL	207,865,140	232,964,537	186,546,254	

Cuadro 1. Presupuesto del año 2018

Fuente: Consulta amigable-MEF

4.6 Proyectos actuales

La entidad tiene como proyecto el contar con un laboratorio propio para el análisis de muestras, el mismo que permitirá optimizar tiempos en los análisis, con el fin de determinar los resultados oportunos de lo realizado en las evaluaciones y supervisiones ambientales.

Por otra parte, la entidad también tiene en proyecto la colocación de redes de monitoreo de calidad del aire en seis departamentos del Perú, e implementar 19 estaciones para el monitoreo de la calidad de agua en el Rio Rímac.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

A continuación, se presenta las frecuencias y porcentajes de las sub categorías.

Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Procesos Administrativos

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.- ¿El área de Contabilidad realiza capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos?	12		9		11		0		0	
		37.50%		28.13%		34.38%		0.00%		0.00%
2.- ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de rendición establecido?	2		6		10		8		6	
		6.25%		18.75%		31.25%		25.00%		18.75%
3.- ¿Es satisfactoria la respuesta que recibe del personal de Contabilidad en base a dudas y consultas que realiza sobre la rendición de viáticos?	0		2		12		9		9	
		0.00%		6.25%		37.50%		28.13%		28.13%
4.- ¿El área de contabilidad aplica sanciones a los comisionados por mantener rendiciones pendientes?	14		7		6		4		1	
		43.75%		21.88%		18.75%		12.50%		3.13%
5.- ¿Se le informa con anticipación sobre sus saldos pendientes de rendir?	6		7		9		8		2	
		18.75%		21.88%		28.13%		25.00%		6.25%
6.- ¿Considera que existen controles adecuados en la rendición de viáticos?	0		4		7		12		9	
		0.00%		12.50%		21.88%		37.50%		28.13%

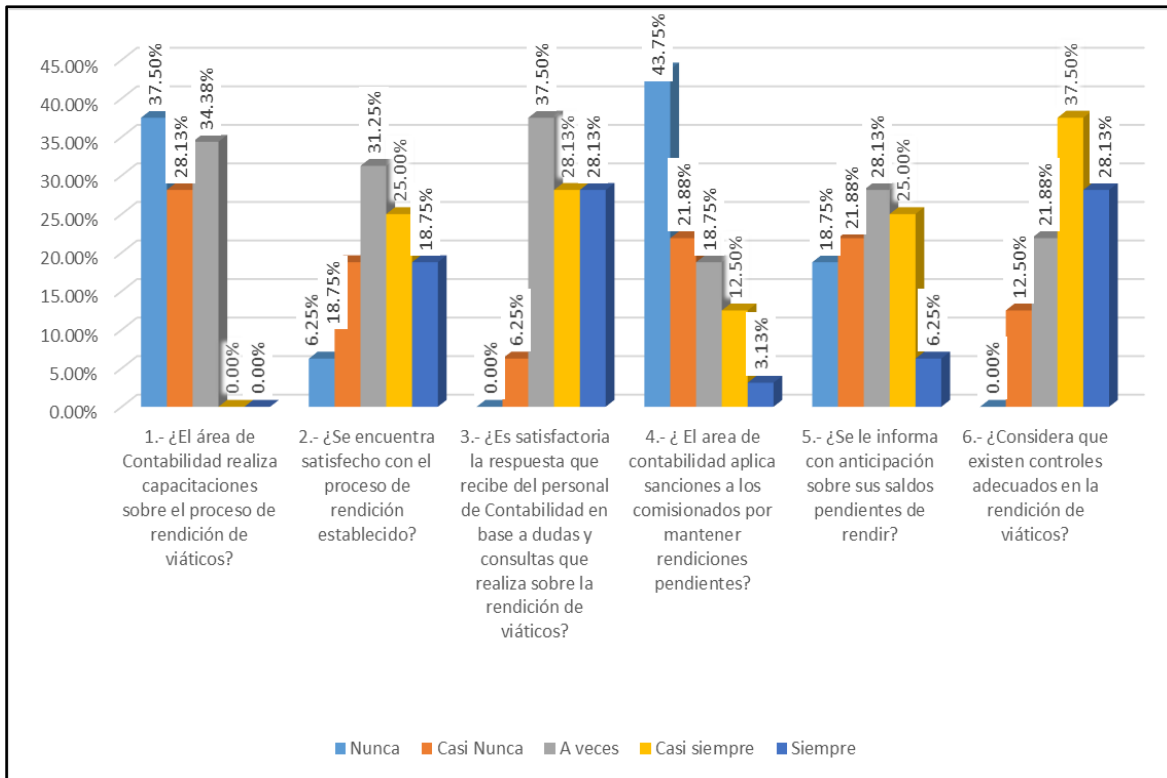


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Procesos Administrativos

Según la figura 2, relacionada a la sub categoría Procesos Administrativos, se tuvo como finalidad obtener información de las personas que viajan continuamente y poder contar con su apreciación. Con relación a la pregunta 1, se indica que el 37.50% de comisionados *nunca* recibe capacitaciones sobre el proceso de rendición, el 34.38% *a veces* y el 28.13% *Casi nunca*. Este es un factor importante por lo que comúnmente suelen cometer errores presentando dificultades en la gestión, lo que los limita a cumplir con la rendición oportunamente, considerando que una de las mayores causas se debe a la rotación excesiva del personal que se da en la entidad y la falta de conocimiento que existe.

Con respecto a la pregunta 2 y 3 predomina el valor *a veces*. Esto nos da a entender que el mayor porcentaje de comisionados solo *a veces* se encuentran satisfechos con el

proceso de rendición, ya que, por ser una entidad pública, los trámites complejos son inevitables. Con relación a la satisfacción del comisionado sobre las respuestas que recibe del personal de contabilidad en base a dudas y consultas, su percepción en porcentaje es resaltante, ya que el gran número de comisionados solo *a veces* se siente satisfecho con la atención brindada.

En la pregunta 4, el 43.75% indica que el área de contabilidad *nunca* aplica sanciones a aquellos comisionados que no rinden oportunamente; mientras que el 21.88% manifiesta que *casi nunca*, el 18.75% *a veces*, 12.50% *casi siempre* y el 3.13% *siempre*. Es una problemática latente ya que, si no se aplican políticas de cobro para aquellos que no rinden dentro de los plazos establecidos, el cumplimiento de la rendición no se dará en su oportunidad.

Con respecto a la pregunta 5, se le consulta al comisionado si se les informa con anticipación sobre sus saldos pendientes de rendir, donde el 28.13% manifiesta que *a veces*, el 25% *casi siempre*, el 21.88% *casi nunca*, el 18.75% *nunca* y el 6.25% *siempre*. Es un punto muy importante, puesto que el gran número de encuestados indican solo *a veces* se les comunica sobre sus saldos por rendir, considerando que es parte fundamental del control.

En la pregunta 6, el 37.50% indican que los controles establecidos son adecuados en la rendición, mientras que solo el 12.50% indican que no son los adecuados.

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría políticas de control

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
7.- ¿Considera usted que la mayoría de comisionados rinden dentro de los plazos establecidos?	0		9		11		10		2	
		0.00%		28.13%		34.38%		31.25%		6.25%
8.- ¿Los plazos otorgados para efectuar la rendición son viables de cumplir?	0		2		12		9		9	
		0.00%		6.25%		37.50%		28.13%		28.13%
9.- ¿El área de Contabilidad difunde las sanciones que se generen en caso de no rendir los viáticos otorgados?	10		9		4		7		2	
		31.25%		28.13%		12.50%		21.88%		6.25%
10.- ¿Se le proporciona instructivos por escrito sobre la forma de rendir los viáticos?	11		11		5		4		1	
		34.38%		34.38%		15.63%		12.50%		3.13%

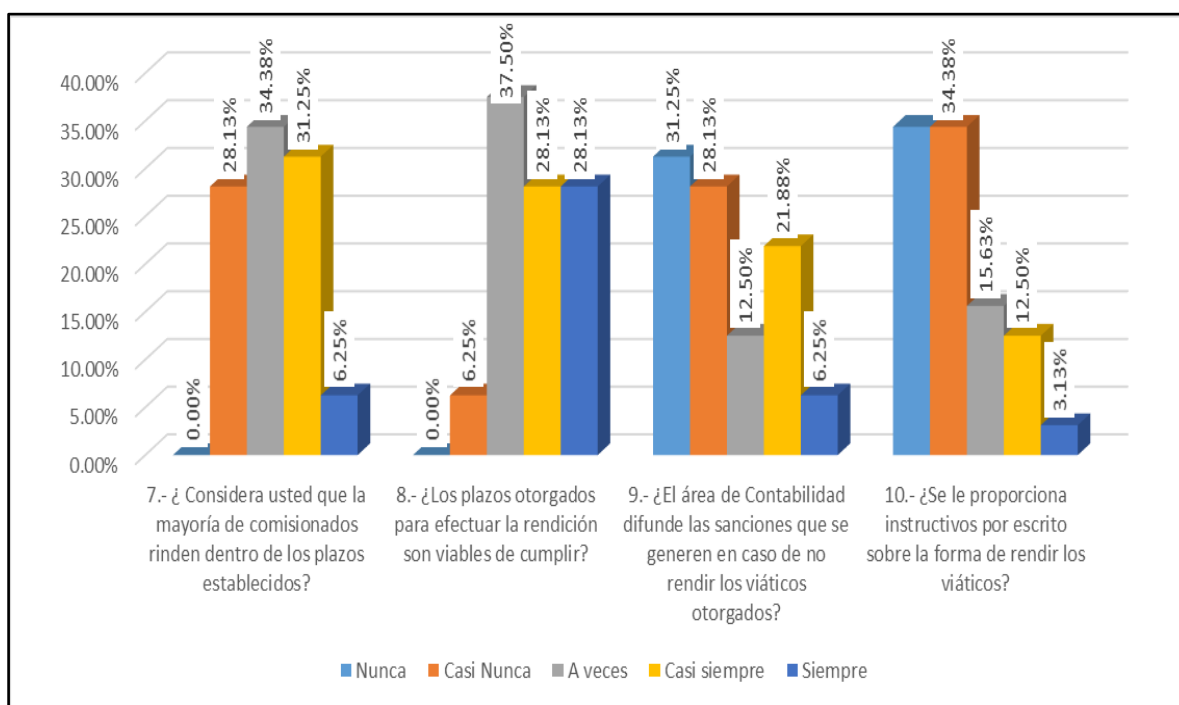


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Políticas de control

En la Sub Categoría Políticas de control, en la figura 3 se observa la predominancia del valor *a veces* en las preguntas 07 y 08. En una segunda instancia prevalece la escala *nunca* en la pregunta 09 y 10. Esta información indica que el 34.38% de comisionados consideran que la gran mayoría no rinde dentro de los plazos establecidos, también que los plazos otorgados para efectuar su rendición solo *a veces* son viables de cumplir. Asimismo, indican que el área de contabilidad nunca difunde las sanciones que se generen en caso de no rendir los viáticos otorgados y que nunca se les proporciona algún instructivo sobre la forma de rendir.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Gastos

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11.- ¿Considera usted que el personal de contabilidad tiene un criterio uniforme al momento de validar sus gastos?	4		5		8		8		7	
		12.50%		15.63%		25.00%		25.00%		21.88%
12.- ¿El personal de contabilidad suele procesar su rendición oportunamente?	0		6		10		8		8	
		0.00%		18.75%		31.25%		25.00%		25.00%
13.- ¿Los comisionados elaboran de manera efectiva su rendición?	2		5		19		6		0	
		6.25%		15.63%		59.38%		18.75%		0.00%
14.- ¿Recibe capacitaciones sobre los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago para ser aceptados en su rendición?	13		10		6		1		2	
		40.63%		31.25%		18.75%		3.13%		6.25%

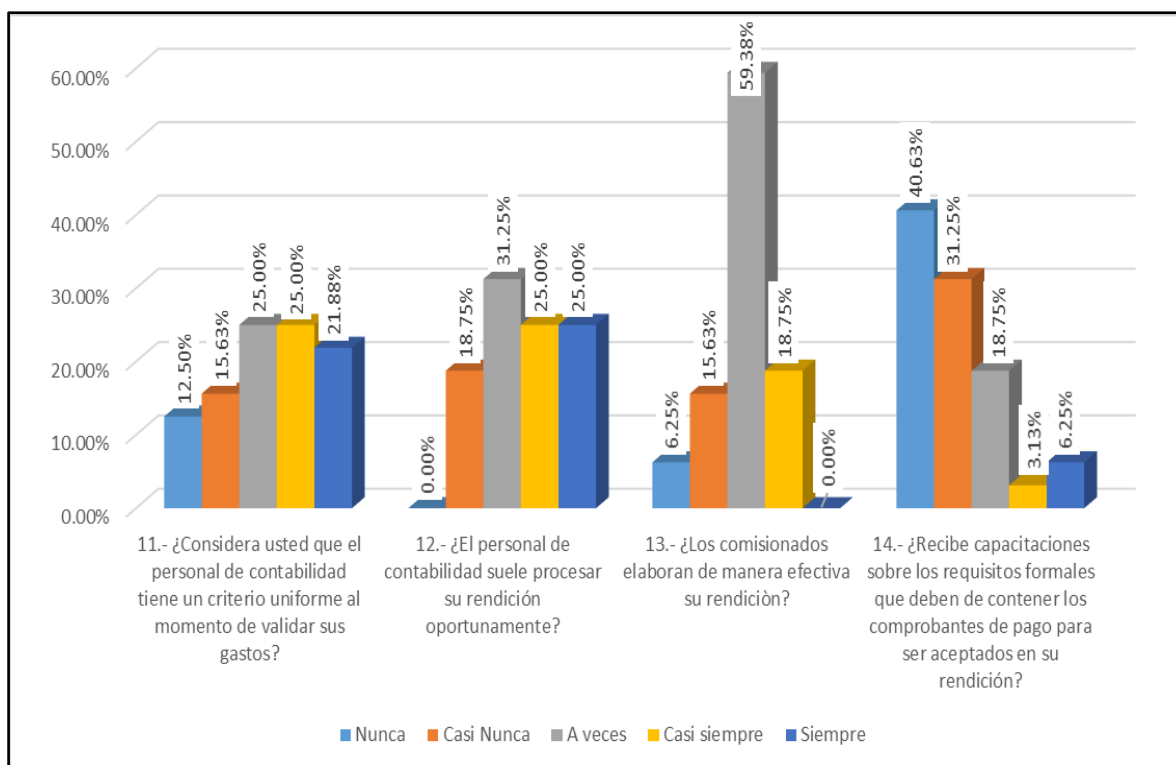


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Gastos

En la Sub Categoría Gastos, en la figura 4 se observa la predominancia del valor *a veces* en las preguntas 11, 12 y 13. En una segunda instancia prevalece la escala *nunca* en la pregunta 14. Esta información indica que muchas veces el área contable no tiene bien definido los criterios al momento de validar o revisar los gastos efectuados en la rendición del comisionado. Asimismo, no siempre procesan su rendición oportunamente debido a la carencia de personal, o muchas veces se debe a que el comisionado no presenta de manera correcta o efectiva el sustento del gasto en la rendición, al no conocer los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago y poder ser aceptados por el área contable.

Tabla 7.

Pareto de la categoría Rendición por viáticos en una entidad Pública

Item	Problema	%	Sumatoria	20%
1.- ¿El área de Contabilidad realiza capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos?	32	10.81%	10.81%	20%
14.- ¿Recibe capacitaciones sobre los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago para ser aceptados en su rendición?	29	9.80%	20.61%	20%
4.- ¿El área de contabilidad aplica sanciones a los comisionados por mantener rendiciones pendientes?	27	9.12%	29.73%	20%
10.- ¿Se le proporciona instructivos por escrito sobre la forma de rendir los viáticos?	27	9.12%	38.85%	20%
13.- ¿Los comisionados elaboran de manera efectiva su rendición?	26	8.78%	47.64%	20%
9.- ¿El área de Contabilidad difunde las sanciones que se generen en caso de no rendir los viáticos otorgados?	23	7.77%	55.41%	20%
5.- ¿Se le informa con anticipación sobre sus saldos pendientes de rendir?	22	7.43%	62.84%	20%
7.- ¿Considera usted que la mayoría de comisionados rinden dentro de los plazos establecidos?	20	6.76%	69.59%	20%
2.- ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de rendición establecido?	18	6.08%	75.68%	20%
11.- ¿Considera usted que el personal de contabilidad tiene un criterio uniforme al momento de validar sus gastos?	17	5.74%	81.42%	20%
12.- ¿El personal de contabilidad suele procesar su rendición oportunamente?	16	5.41%	86.82%	20%
3.- ¿Es satisfactoria la respuesta que recibe del personal de Contabilidad en base a dudas y consultas que realiza sobre la rendición de viáticos?	14	4.73%	91.55%	20%
8.- ¿Los plazos otorgados para efectuar la rendición son viables de cumplir?	14	4.73%	96.28%	20%
6.- ¿Considera que existen controles adecuados en la rendición de viáticos?	11	3.72%	100.00%	20%

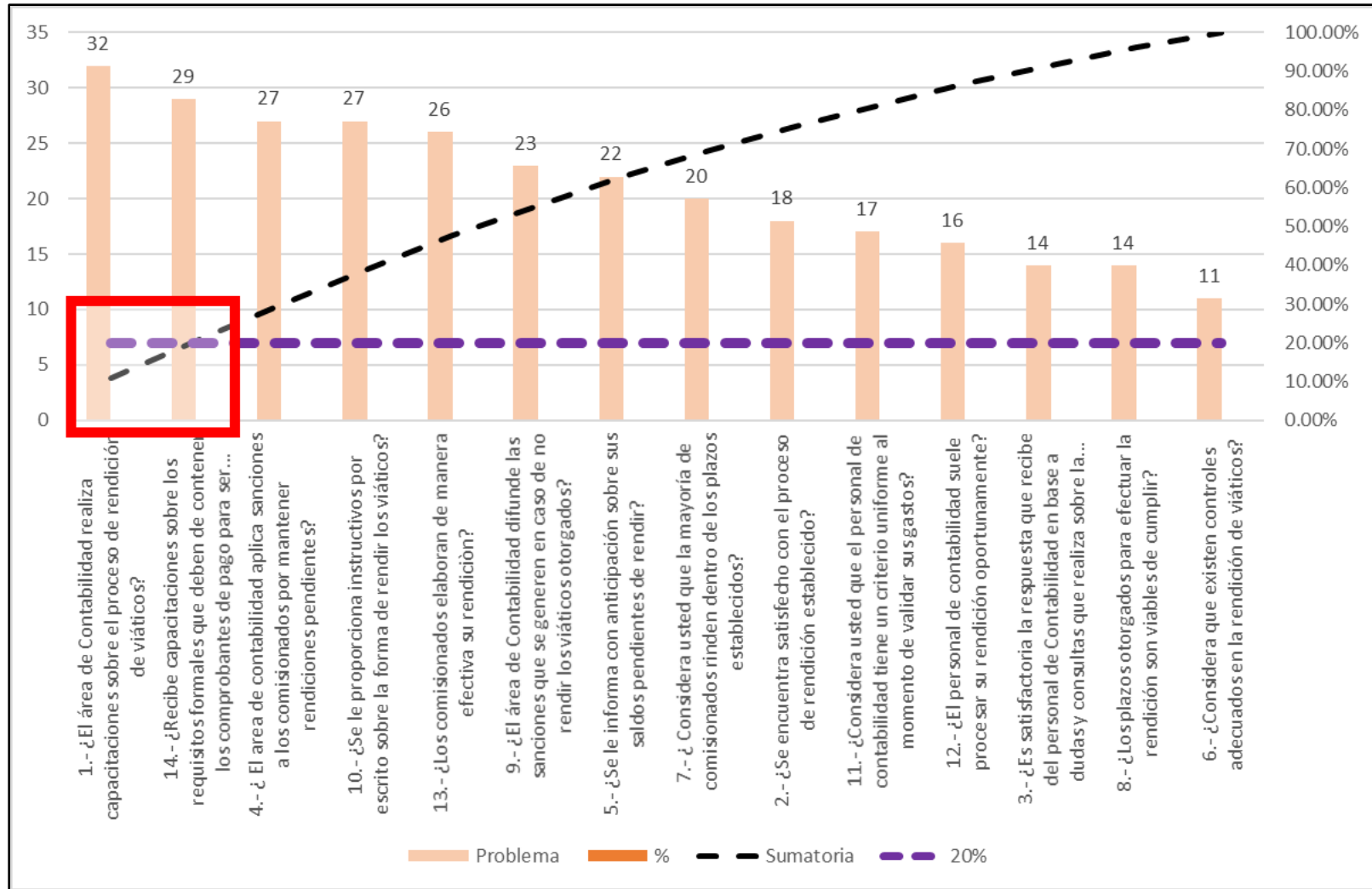


Figura 5. Pareto de la categoría Rendiciones por viáticos en una entidad pública.

En la figura 5 en el análisis del Pareto, se determinó que la pregunta N° 1. *¿El área de contabilidad realiza capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos?*, el cual pertenece a la sub categoría procesos administrativos, es uno de los puntos críticos más resaltantes. Esto refleja el poco conocimiento que poseen los comisionados en cuanto a lo relacionado al proceso de rendición, debido a la rotación de personal que se da constantemente. Con respecto al otro punto crítico, resalta la pregunta N° 14, sobre el *conocimiento de los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago de la Sub Categoría gastos*, esto nos indica que los comisionados carecen de conocimiento en este aspecto.

5.2 Análisis cualitativo

Subcategoría procesos administrativos

En la sub categoría procesos administrativos, se consignó como indicador la organización y el control.

En el indicador organización existe consenso entre los tres entrevistados, en el cual manifestaron que debe de existir capacitación al comisionado puesto que la mayor parte de retrasos surge por errores de las personas que viajan al no saber sustentar ni documentar bien sus gastos, lo que conlleva a la demora en su presentación. Asimismo, uno de los entrevistados añadió que debido a que existe mucha rotación de personal por la condición laboral actual, son pocos los que se encuentran instruidos y conocen las normativas internas

establecidas por el área contable. Otro factor es la mala organización que existe debido a que se otorgan comisiones continuas, lo que a ellos no les permite cumplir oportunamente con su rendición, en esos casos es importante establecer lineamientos claros. Por otro lado, los entrevistados 2 y 3, manifestaron que el área contable carece de personal que revise y oriente con relación a las rendiciones, ya que actualmente solo existe una persona que se encarga de dicha función; considerando que mensualmente se otorga aproximadamente más de un millón de soles en viáticos, lo que demostraría carga laboral excesiva.

Con relación al indicador control, con respecto a la pregunta si se informa al comisionado anticipándoles el vencimiento de sus rendiciones por viáticos, los tres entrevistados indicaron que no existe comunicación directa al comisionado, lo que se realiza es un reporte mensual a la Administración, como lo mencionó el entrevistado 1 *“Generalmente los comisionados se enteran cuando las rendiciones se encuentran vencidas”*, es por esa razón que existe debilidad en cuanto al seguimiento correspondiente. Asimismo, el entrevistado 2 indicó que toda su información la manejan en un archivo en Excel, ya que carecen de un sistema informático; ello les impide tener un buen control en cuanto a plazos por vencimiento y comunicación, considerando que tienen una base de datos extensa porque los viajes son continuos; asimismo, añadió que otra problemática existente es el poco personal en el área contable, lo que ocasiona carga laboral ya que también se encargan de la generación y rendición de viáticos tanto en la Sede Central y de las 25 Oficinas Desconcentradas y 4 oficinas de Enlace en el Perú.

Subcategoría Políticas de control

En la sub categoría Políticas de control, se consignó como indicador los plazos y la comunicación.

Con relación al indicador plazos, el problema se da porque existe deficiencia en el control de las rendiciones, ya que al comisionado no se le anticipan sus rendiciones por vencer, sumando a ello los errores que presentan los comisionados por falta de conocimiento debido a las observaciones que realiza el área contable. Asimismo, otro motivo son las comisiones continuas, como los indica el entrevistado 3 *“Puede ser por las comisiones empalmadas que tiene el comisionado, por falta de seguimiento de las rendiciones o por motivos propios del comisionado para no rendir en su oportunidad”*. Por otro lado, la no existencia de políticas de cobro limita a la recuperación de los saldos por los anticipos otorgados, todo ello conlleva a la demora en su presentación y los plazos no logran cumplirse.

Con respecto al indicador Comunicación, es preciso mencionar que existe consenso entre los tres entrevistados, donde indicaron que actualmente no existe políticas de cobro al personal que no rinde en su oportunidad, razón a ello no se difunden las sanciones que se podrían generar en caso de incumplimiento. Asimismo, el entrevistado 3 indica que *“Sería ideal que se efectuó algún descuento de los haberes en caso no efectúen su rendición”*. Por ello, para mejorar la comunicación debe de existir mayor difusión de los procedimientos hacia todos los trabajadores mediante la elaboración de instructivos o de capacitación, todo ello con la finalidad de minimizar los errores presentados en su rendición.

Subcategoría Gastos

En la sub categoría Gastos, se consignó como indicador el sustento del gasto y los gastos aceptados.

En cuanto al indicador sustento del gasto, donde se pregunta si existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos, los entrevistados mencionaron que deben de existir los mismos criterios para ver el detalle del gasto y tener el mismo consenso, de lo contrario esto les generaría inconvenientes. El entrevistado 2 mencionó lo siguiente *“Si, tratamos de tener el mismo criterio, pero no hay pautas establecidas. Ha existido casos dónde a algunos le observan una factura y a otra persona no, lamentablemente se da por el cambio de personal, ya que el área de contabilidad que ve el tema de revisión no hay personal perenne”*.

En el indicador gastos aceptados, manifestaron que hay gastos que se han restringido, pero sucede que los comisionados lo desconocen por falta de difusión y cambios continuos de personal, ello conlleva a que no rindan correctamente. Asimismo, mencionaron que es necesario realizar capacitaciones por área o implementar instructivos con el fin de disminuir los errores y de esa manera evitar retrasos, según lo indicó el entrevistado 3 *“Se pueden disminuir los errores mediante capacitaciones de manera trimestral por cada área, considerando a las Oficinas Desconcentradas, y los errores que cometen lo plasmen para que sea un ejemplo de lo que no deben hacer, ya que las observaciones que se les hace afecta en el cumplimiento oportuno de la rendición”*

Categorías emergentes:

Rotación de personal y capacitación

De acuerdo al análisis cualitativo se obtuvo dos categorías emergentes como son la rotación del personal y la capacitación.

Los entrevistados mencionaron que debido a las condiciones laborales actuales de los comisionados, existe mucha rotación de personal, ya que el mayor porcentaje de ellos son terceros, es decir que no guardan vínculo laboral con la entidad, ello impide al área contable tener una comunicación directa con los comisionados y que el personal no se encuentre instruido en su totalidad, desconociendo los procedimientos de rendición y conllevándolos a errores continuos, por ello los entrevistados indicaron que es necesario implementar capacitaciones o procedimientos que permitan disminuir los errores que comúnmente presentan tanto para el personal que se encuentra en la Sede Central y en las Oficinas Desconcentradas.

5.3 Diagnóstico final

De acuerdo a la sub categoría procesos administrativos, en el análisis cuantitativo se obtuvo como resultado que el 37.50 % de comisionados no reciben capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos, ello lo confirma el análisis cualitativo, en el cual los especialistas manifestaron que no se realiza capacitación alguna, manifestando que son pocos los comisionados que se encuentran instruidos y conocen la normativa interna. Esta problemática

va en ascendencia debido a que el gran porcentaje de personal que sale de comisión se encuentra bajo la modalidad de terceros, razón a ello existe mucha rotación de personal.

Asimismo, el 31.25 % de comisionados indicaron que no se encuentran satisfechos en su totalidad con relación al procedimiento de rendición establecido por la entidad, reafirmando ello en la entrevista donde los especialistas manifestaron que los trámites son complejos e inevitables en algunos casos, tanto para las rendiciones de la Sede Central y de las Oficinas Desconcentradas. Una de las causales también se da porque no existe suficiente personal contable que se encargue de la revisión y orientación al comisionado.

En este punto resalta la deficiencia en el control, donde el 43.75% de los comisionados encuestados indicaron que el área contable nunca aplica algún tipo de sanción en caso de incumplimiento, en el cual los entrevistados manifestaron que no cuentan con políticas de cobro actualmente. Con relación al control de los saldos por rendir, el gran porcentaje de encuestados indicaron que nunca se le comunica sobre sus rendiciones pendientes. Ello se logró confirmar con la entrevista en el cual los especialistas contables confirmaron la situación, manifestando que solo se realiza un reporte mensual a la Administración más no en forma personalizada, debido a que no cuentan con toda la información del comisionado y que actualmente carecen de un sistema informático que les permita llevar un mejor control en cuanto a la comunicación oportuna, plazos, control de los saldos por cobrar, debido a que toda la información la manejan en una base de datos de Excel, y esta situación los mantiene limitados, considerando que diariamente se otorga un gran número de viáticos, ya que la razón de ser de la entidad es la evaluación, supervisión y fiscalización en materia ambiental a nivel nacional.

En la sub categoría políticas de control, el 34.38 % de comisionados consideran que la mayoría de comisionados solo a veces rinden en forma oportuna. Según el análisis cualitativo se obtiene que el gran número de comisionados no rinden dentro de los plazos establecidos, lo que nos da a entender que no existe cumplimiento oportuno, situación que altera el buen funcionamiento del área contable y por ende a la Unidad de Finanzas.

Asimismo, el 28.13 % de comisionados indicaron que solo a veces se le comunica anticipándole el vencimiento de su rendición, en el cual los especialistas manifestaron que solo elaboran un reporte mensual a la Administración. Este punto se relaciona significativamente con el indicador control de la Sub Categoría procesos Administrativos. Otro problema en la comunicación es la falta de orientación, donde el 34.38 % de comisionados indicaron que no se les proporciona ningún tipo de instructivo que sea de ayuda para su rendición, el cual es confirmado por los entrevistados, manifestando que actualmente no proporcionan materiales de instrucción.

Se obtiene como conclusión que existe falta de comunicación al comisionado sobre sus saldos por rendir y que no existen materiales de enseñanza para aquellos que desconocen el proceso, considerando que el mayor problema surge por los errores que ellos presentan en sus rendiciones por la falta de conocimiento.

En la sub categoría gastos, se le preguntó al comisionado si el personal de contabilidad tiene un criterio uniforme al momento de validar o revisar sus gastos, en el cual existe predominancia el valor a veces, esta situación según el análisis cualitativo se da porque

actualmente no existen pautas establecidas, y que hay muchos cambios en el cargo de revisor, pero que en lo posible tratan de tener el mismo criterio para evitar inconvenientes.

Por otra parte, el 59.38% de comisionados indicaron que solo a veces elaboran de manera correcta o efectiva su rendición, y de acuerdo al análisis cualitativo esto surge porque en muchos casos desconocen el procedimiento y la forma de sustentar correctamente sus gastos, ya que en ocasiones hay gastos que se han restringido y que ellos continúan ejecutando; también resalta como problemática la falta de conocimiento en cuanto a los requisitos formales de los comprobantes de pago, donde el 40.63% de encuestados indicaron que nunca se les capacita, debido a esto los especialistas mencionaron que es necesario la implementación de capacitaciones o que se brinde algún material que les sirva de guía o instrucción tanto para las Oficinas Desconcentradas y el personal de la Sede Central, con el fin de disminuir las observaciones o errores que comúnmente presentan, y ello les permita rendir oportunamente.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

**“Estrategias de control para la mejora en las rendiciones por
viáticos en una entidad pública”**

6.1 Fundamentos de la propuesta

La propuesta de investigación se encuentra diseñada considerando la aplicación de bases teóricas como la Teoría Contable, relacionada al control de gestión, en el cual indica que en toda gestión es importante el control para conducir el ente en forma correcta y el establecimiento de mecanismos que permitan disminuir los riesgos para mejorar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Asimismo, se consideró la Teoría de la Organización, donde se menciona que la organización es un sistema que tiene como fin alcanzar objetivos mediante la coordinación de las actividades para el fin común, y que a su vez estos permitan cumplir con los objetivos planeados por la entidad. Las teorías van relacionadas al problema que mantiene la entidad en el cumplimiento oportuno de las rendiciones por viáticos otorgados.

La propuesta tiene como fin hacer efectivos los procedimientos mediante la implementación de un sistema tecnológico, transmisión de conocimientos al comisionado mediante un programa de inducción, y la reestructuración de la coordinación de anticipos del área de contabilidad para una correcta segregación de funciones, y que a su vez estos procedimientos permitan mejorar el control y por ende lograr el cumplimiento oportuno de las rendiciones efectuadas por el comisionado.

6.2 Problemas

De acuerdo al análisis realizado mediante las entrevistas y encuestas se determinó como problema principal que los comisionados no rinden en su oportunidad, por falta de procesos efectivos que permitan la recuperación de los saldos por los viáticos otorgados.

Cabe recalcar que uno de los motivos es la carencia de un sistema tecnológico que sirva de apoyo en el control, así como la alta rotación existente y la falta de capacitación al comisionado, debido a esa situación suelen cometer muchos errores en la presentación de su rendición, lo cual los conlleva a muchas observaciones y les impide rendir en su oportunidad.

Asimismo, se determinó la poca existencia de personal en el área de contabilidad que se encargue tanto de la asignación, revisión y control de la documentación, lo que ocasiona un desempeño inadecuado y una mala segregación de funciones.

6.3 Elección de la alternativa de solución

Para determinar la solución, inicialmente se realizó el instrumento cuantitativo que se basó en la realización de encuestas que fueron aplicadas a 32 personas que viajan continuamente para poder conocer su apreciación en cuanto a la problemática de la rendición por viáticos. Las entrevistas basadas en 6 preguntas fueron realizadas a los expertos en el tema, como son los especialistas y asistentes del área contable; con la información obtenida se identificó los problemas más resaltantes de la entidad. Finalmente, se analizó las alternativas de solución para los problemas identificados, y así lograr determinar la categoría solución que consiste

en implementar estrategias de control que permitan mejorar el cumplimiento oportuno de las rendiciones por viáticos y de esa manera lograr un mejor desempeño del área contable.

6.4 Objetivos de la propuesta

El objetivo de la propuesta tiene como fin establecer estrategias que permitan mejorar el control de las rendiciones por viáticos para lograr el cumplimiento oportuno.

El primero objetivo consiste en implementar un sistema tecnológico que permita mejorar el control de las rendiciones por viáticos.

El segundo objetivo consiste en crear un programa de inducción para que los comisionados tengan conocimiento sobre la forma de efectuar sus gastos y sustentarlos correctamente; mediante ello se logrará disminuir los errores presentados en la rendición y de esa forma cumplan oportunamente con la presentación.

El tercer objetivo consiste en segregar las funciones del personal que se dedica a la gestión de viáticos del área contable, con la finalidad de distribuir las funciones correctamente, considerando que actualmente es una deficiencia existente.

6.5 Justificación de la propuesta

La propuesta se justifica a través de las estrategias de control que buscan ser implementadas en el área contable para mejorar el cumplimiento de las rendiciones por viáticos, en la propuesta se incluye la adquisición de un sistema tecnológico que permitirá llevar un mejor control de los viáticos otorgados, así como la inducción al comisionado sobre como efectuar su rendición de manera efectiva, indicándole los plazos de vencimiento y proveyendo los lineamientos con relación a la forma de sustentar sus gastos, y por último se realizará la reestructuración de la coordinación de anticipos para segregar las funciones, el cual será plasmado en un manual de funciones y procedimientos.

6.6 Resultados esperados

Se espera que la entidad mejore el control y por ende el cumplimiento en forma oportuna de las rendiciones por viáticos mediante la aplicación de estas estrategias que servirán de apoyo y permitirán mejorar la conducción del área contable y por ende la entidad.

6.7 Desarrollo de la propuesta

El trabajo de investigación se encuentra compuesto por tres objetivos, según se expone a continuación:

6.7.1 Objetivo 1:

Implementar un sistema tecnológico para mejorar el control de las rendiciones por viáticos.

Plan de actividades

OBJETIVO 1	ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
Implementar un sistema tecnológico para mejorar el control de las rendiciones por viáticos	Elaboración de las especificaciones técnicas.	Contratación de un especialista para las especificaciones técnicas del Software	Área de Contabilidad/Especialista	2 días
		Elaboración de las especificaciones técnicas	Especialista	15 días
		Aprobación de las especificaciones técnicas del software	Área de Contabilidad	2 días
	Requerimiento del Software	Solicitud de la compra del Software	Área de Contabilidad/	1 día
		Aprobación del requerimiento del Software	Oficina de Administración	2 días
	Proceso de compra del Software	Convocatoria para la adquisición del software	Área de Logística	3 días
		Presentación de propuestas- Técnica y económica	Proveedor	3 días
		Evaluación de la propuesta	Área de Logística	2 días
		Otorgamiento de la buena pro	Área de Logística	5 días
		Consentimiento de la buena pro	Área de Logística	5 días
		Citación al postor ganador	Área de Logística	5 días
	Suscripción del contrato	Área de Logística	5 días	

Cuadro 2. Procedimiento para la adquisición del Software

Solución técnica

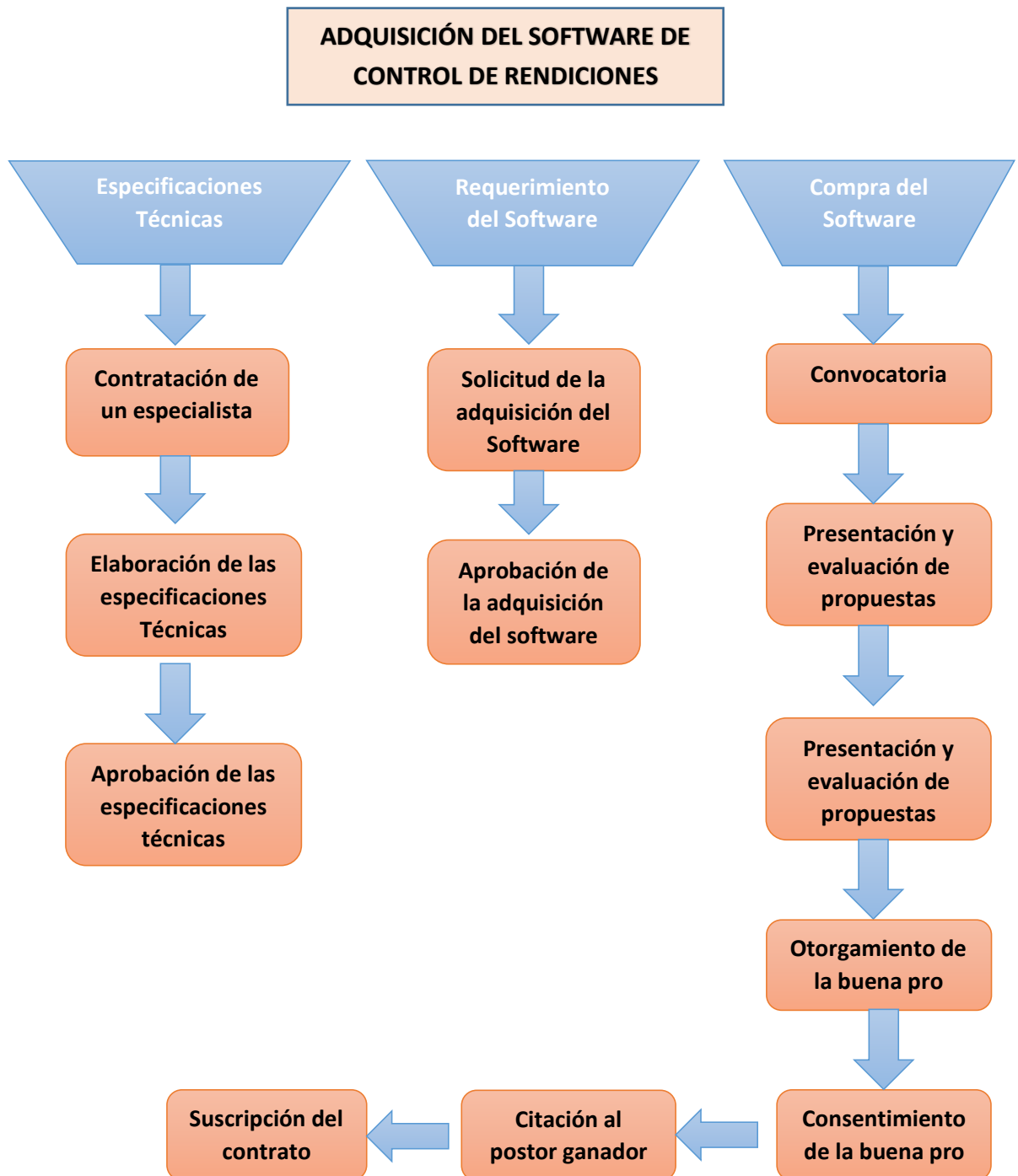


Figura 6. Procedimiento para la adquisición del Software

Indicadores

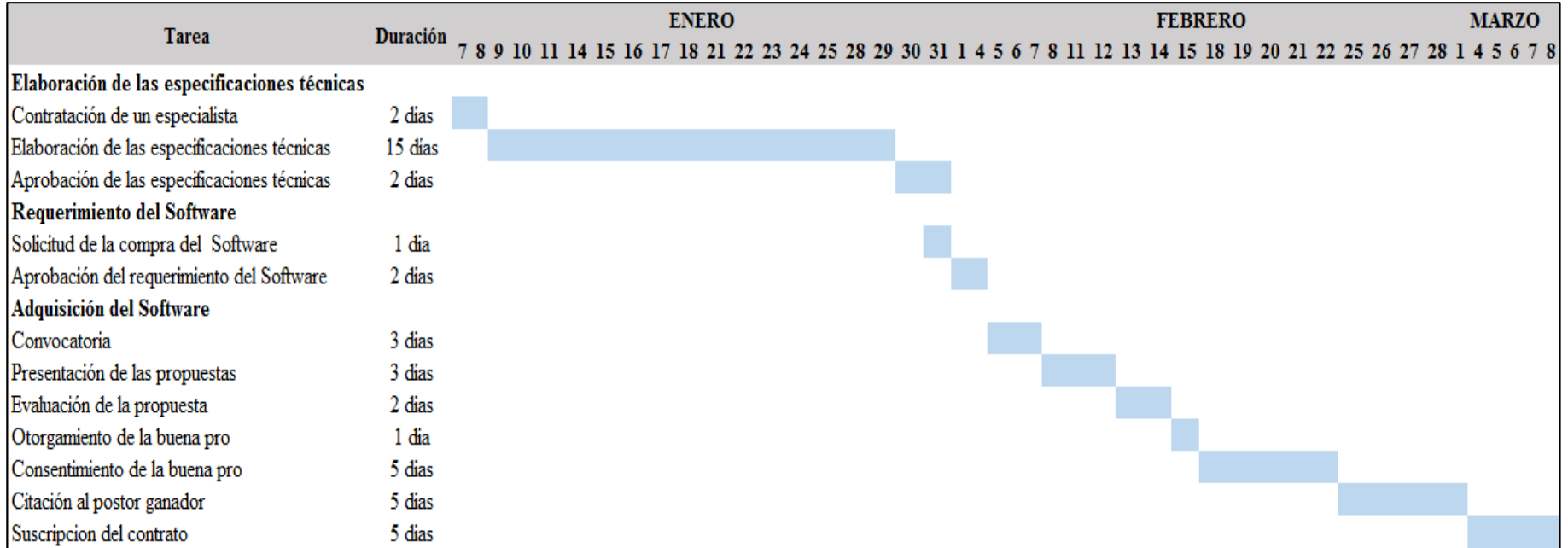
Como indicadores se consignó la eficacia en los procesos, ya que la implementación del sistema tecnológico ayudará en el control y a su vez permitirá que los procesos sean más efectivos. Asimismo, a ello suma la mejoría en el control de las rendiciones efectuadas por los comisionados.

Implementar un sistema tecnológico para mejorar el control de las rendiciones por viáticos = Eficacia en los procesos + Control/Comisionados

Solución Administrativa

La solución administrativa inicia desde la contratación de un especialista que se encargue de la elaboración de las especificaciones técnicas que se deben consignar en el requerimiento para la adquisición del software; una vez realizado este proceso, la Oficina de Administración procede a la aprobación de la compra del software para que el área de logística gestione la compra, previa convocatoria para la elección del mejor postor.

Cronograma



Cuadro 3. Cronograma para la adquisición del Software

Presupuesto de gastos

Tabla 8.

Presupuesto de gastos del objetivo 1

Propuesta	Cantidad	Valor unitario en soles	Total soles
Implementación de un sistema tecnológico:			
Contratación de un especialista para las especificaciones técnicas del Software	1	3,000.00	3,000.00
Suscripción del contrato para la adquisición del software	1	28,000.00	28,000.00
Total de Gastos			31,000.00

Evidencia**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA TECNOLÓGICO PARA MEJORAR EL
CONTROL DE LAS RENDICIONES POR VIÁTICOS**

Actualmente, la entidad lleva su proceso de control de manera manual, es decir que carecen de un sistema tecnológico que permita mejorar la eficacia y eficiencia en sus procesos. La información que se gestiona se almacena en un archivo Excel, sin garantizar la confidencialidad e integridad de la información.

Esta situación viene ocasionando errores por falta de controles adecuados, mayor cantidad de tiempo para ejecutar un proceso, dificultad para obtener información oportuna y problemas con la seguridad de la información almacenada.

La implementación de un sistema tecnológico mejorará el control de las rendiciones por viáticos, puesto que debido a la magnitud de los viáticos otorgados es muy difícil mantener un control adecuado de lo otorgado en una hoja de cálculo de Excel; asimismo, logrará que el comisionado cumpla con su rendición de manera oportuna y será muy beneficioso para los comisionados que desarrollan sus actividades en la Sede Central y para aquellos que laboran en las 25 Oficinas Desconcentradas y 4 oficinas de Enlace a nivel nacional.

A continuación, se detallan los importes otorgados durante el año 2018 (enero a octubre del 2018)

VIÁTICOS OTORGADOS DURANTE EL AÑO 2018

PERIODO	IMPORTE
ENERO	412,556.00
FEBRERO	1,284,200.00
MARZO	1,099,639.00
ABRIL	1,263,147.28
MAYO	945,210.00
JUNIO	800,435.00
JULIO	837,255.00
AGOSTO	996,039.50
SETIEMBRE	1,046,185.20
OCTUBRE	1,249,403.40
NOVIEMBRE	0.00
DICIEMBRE	0.00
TOTAL	9,934,070.38

Cuadro 4. Viáticos otorgados durante el año 2018

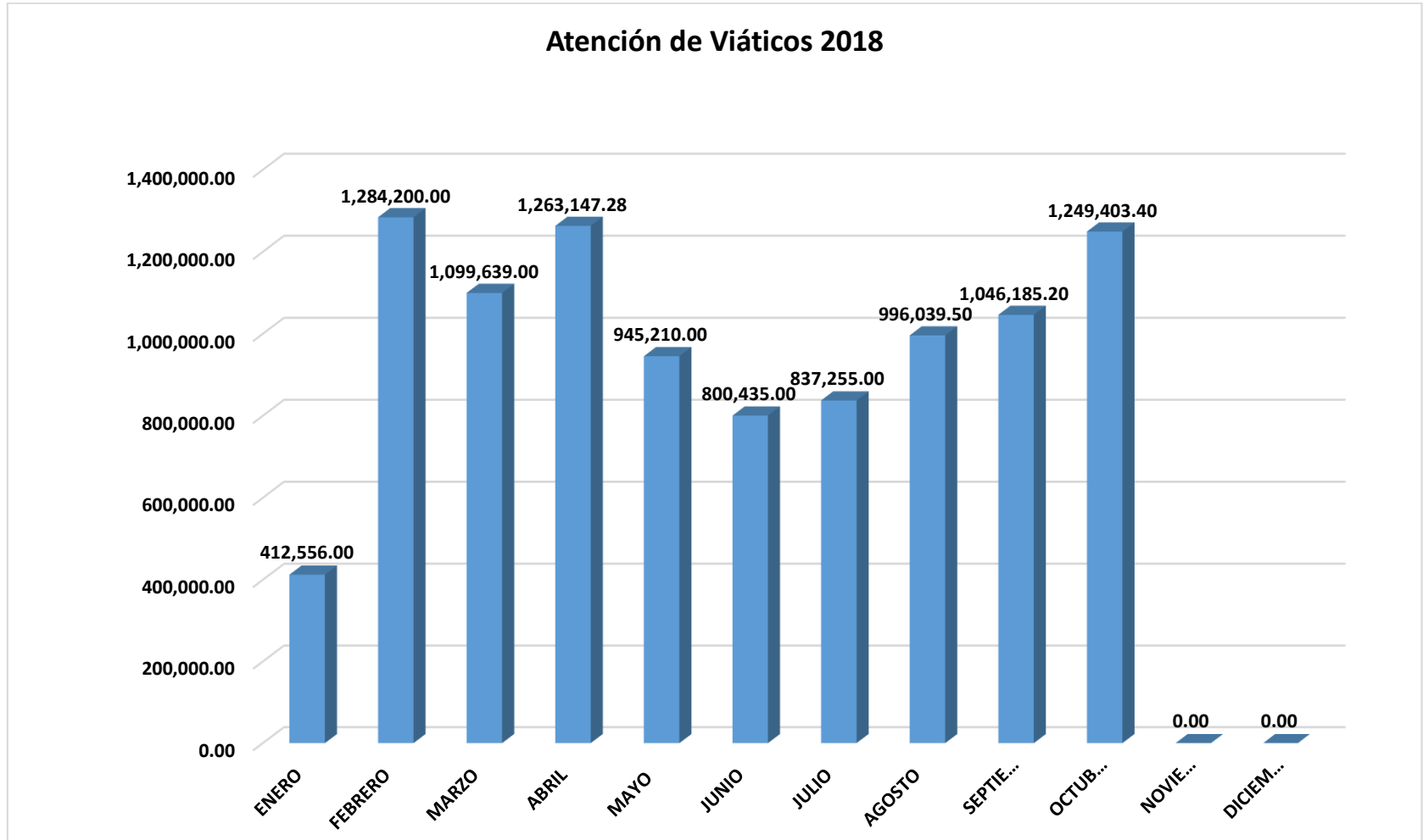


Figura 7. Estadística de viáticos otorgados durante el año 2018

OBJETIVO:

Implementar una herramienta informática que permita realizar el seguimiento, control, carga de información de gastos efectuados por comisión de servicios y su aprobación en el sistema por el personal contable.

ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA DE RENDICIÓN:

1. Garantiza accesos restringidos según perfiles de usuarios.
2. Permite generar copias de seguridad (diaria, semanal o mensual) según lo requerido.
3. Es confiable y brinda información al instante.
4. Es un software en la nube.

MÓDULO RENDICIÓN DE GASTOS

1. El comisionado cargará sus gastos en forma digital consignando el detalle y la digitalización (foto o escaneo) del gasto.
2. El sistema permitirá validar el número de RUC del comprobante de pago.
3. El usuario podrá hacer seguimiento on-line de su rendición presentada
4. El encargado de la revisión de rendiciones validará los gastos y los aprobará o notificará de encontrar alguna observación.
5. Las rendiciones aprobadas serán exportadas al SIAF-SP para el registro de la fase rendición, por medio del proceso de interface con el SIAF-SP.

MÓDULO CONTROL DE LOS VIÁTICOS

1. El sistema emitirá un reporte de los viáticos otorgados en diversos formatos (xls,pdf,bdf)
2. El sistema emitirá un reporte de los viáticos pendientes por rendir.
3. El sistema emitirá reportes estadísticos para la toma de decisiones de la Administración.
4. El sistema notificará al comisionado anticipándole sus rendiciones por vencer
5. El sistema limitará la nueva generación de viáticos cuando el comisionado mantenga rendición pendiente.

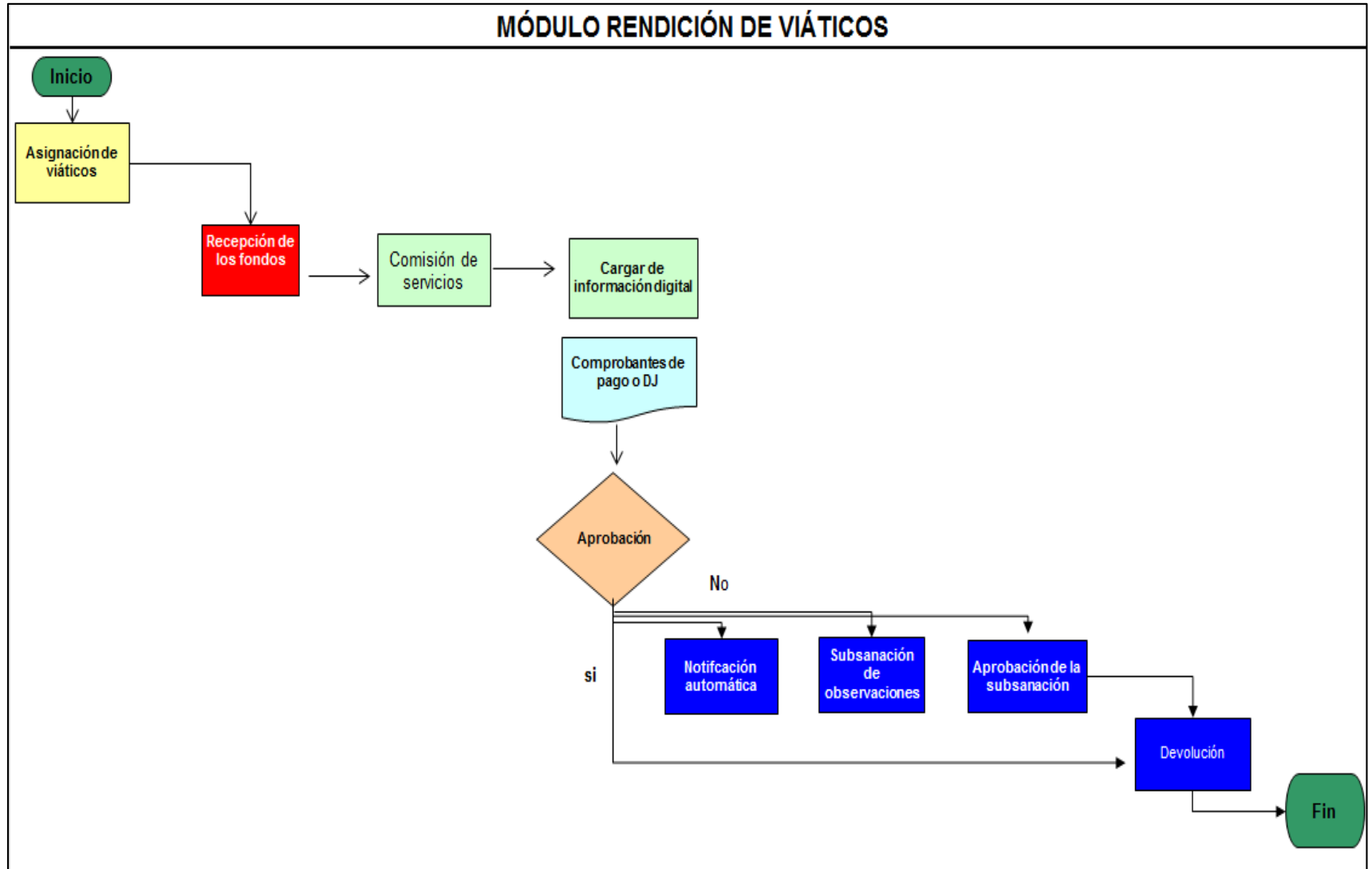
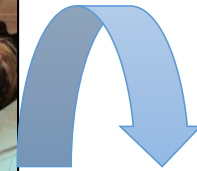
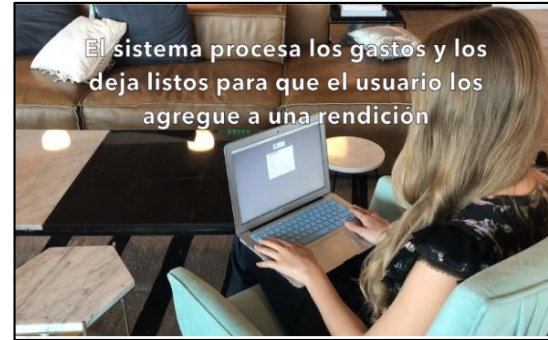


Figura 9. Módulo de rendición de viáticos



Editar gasto

[vincular ticket](#)

Tipo	Pais	Tipo de comprobante
Gasto	Argentina	Ticket
Fecha	Categoría	Centro de costo
14/09/2017	(Seleccionar)	Administración Agregar
Moneda	Medio de pago	Nro. Comprobante
Peso Argentino	Efectivo	0336 00074231
Total	CUIT	Proveedor
153.00	30-71004052/0	STARBUCKS COFFEE ARGENTINA
Razón Social		
STARBUCKS COFFEE ARGENTINA S.R.L.		

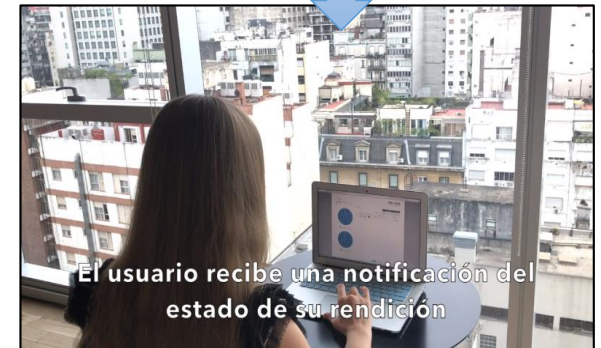
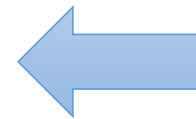


Figura 10. Proceso de rendición en el software

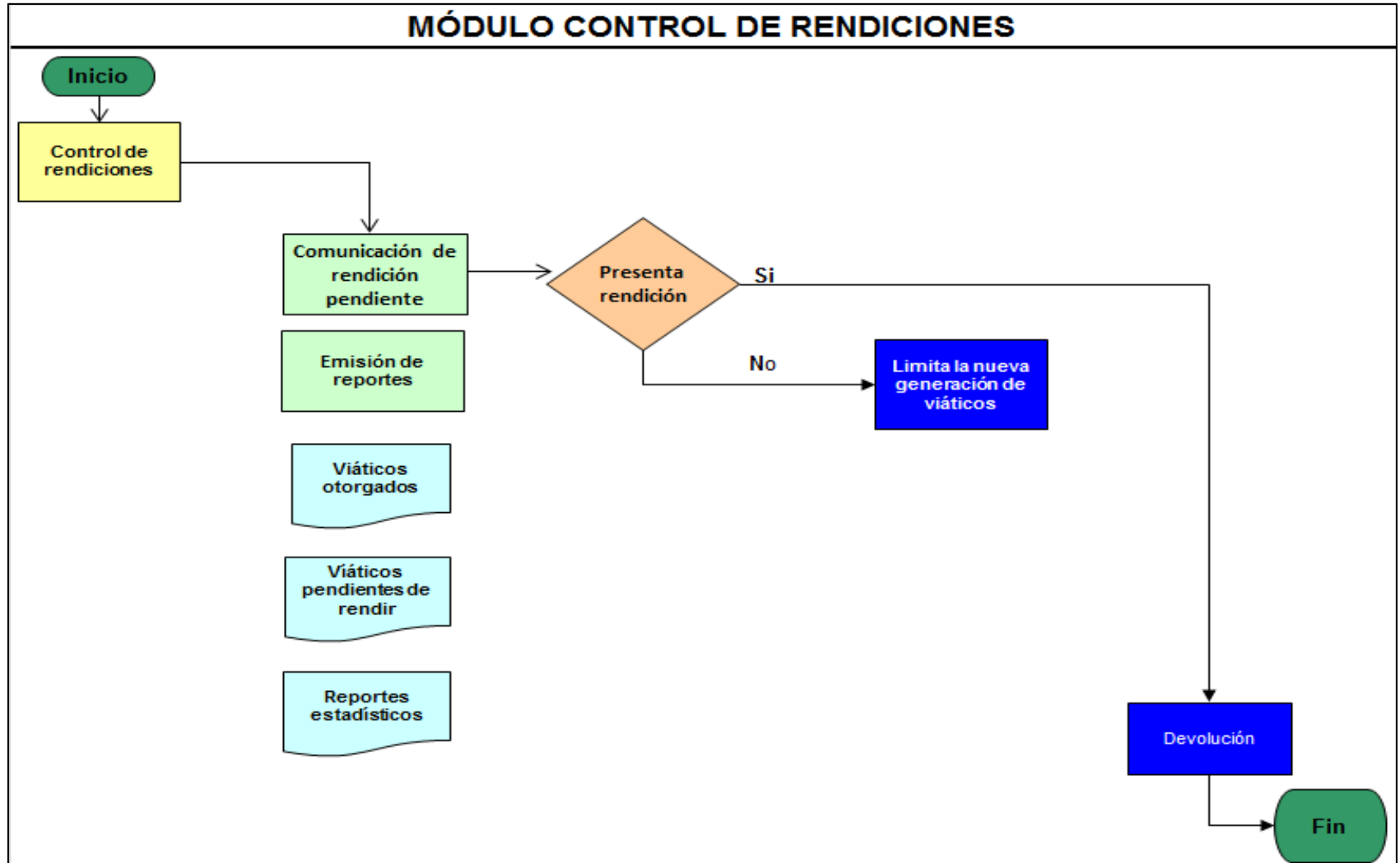


Figura 11. Módulo de control de rendiciones por viáticos

Proforma


		<i>Proforma</i> <i>Fecha :</i> 10/12/2018	
		<i>Cliente...</i> <i>Av. Jose Faustino Sanchez Carrion - Jesus Maria - Lima</i>	
Dynamic Solutions S.A.C RUC 25564621241 Av. Juan de Arona N° 145 - San Isidro-Perù			
Concepto	Cantidad	Precio unitario	Total
Instalacion	1	12,000.00	12,000.00
licencia (costo por usuario)	400	40.00	16,000.00
Total Base Imponible :			23,728.81
I.G.V 18%:			4,271.19
TOTAL			28,000.00

Figura 12. Proforma del software

FastExpenses
report

BENEFICIOS QUIÉNES SOMOS CONTACTO

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un grupo de profesionales especialistas en finanzas y en sistemas, desde hace más de 5 años prestamos el servicio de soluciones tecnológicas a las empresas.

Estamos siempre trabajando en el rendimiento, calidad y avances tecnológicos de Fast Expenses Report, con la convicción de que nuestro plus es el servicio que brindamos a nuestros clientes, siempre con la disposición para responder y actuar ante cualquier situación que se requiera.

Actualmente operamos en Argentina, Chile, Uruguay, Brasil, Perú, Colombia y México.

BENEFICIOS

- 

Nos adaptamos a las necesidades de su empresa

Software adaptable a las necesidades tecnológicas y sistema contable de la empresa.
- 

Optimizamos tiempo y reducimos costos

Automatizamos el proceso para evitar la carga manual.
- 

Minimizamos riesgos

Evitando la evasión de impuestos por falsas facturas, fraudes, los errores de digitalización y contabilidad.
- 

Aumentamos el control sobre los recursos de la empresa

Configuramos la aprobación de la rendición según la política de gastos de la empresa.

Figura 13. Evidencia de las funciones del software

Escenarios en porcentajes de la recuperación de los viáticos otorgados

ESCENARIO ACTUAL (enero a octubre 2018)							
	IMPORTE OTORGADO	VIÁTICOS RENDIDOS DENTRO DE FECHA		%	VIÁTICOS RENDIDOS FUERA DE FECHA		%
		CANTIDAD	S/		CANTIDAD	S/	
ENERO	412,556.00	85	127,960.00	31%	114	284,596.00	69%
FEBRERO	1,284,200.00	351	791,385.50	62%	188	492,814.50	38%
MARZO	1,099,639.00	212	605,360.00	55%	136	494,279.00	45%
ABRIL	1,263,147.28	288	669,980.08	53%	262	593,167.20	47%
MAYO	945,210.00	263	451,298.00	48%	271	493,912.00	52%
JUNIO	800,435.00	227	424,498.00	53%	263	375,937.00	47%
JULIO	837,255.00	187	284,409.00	34%	345	552,846.00	66%
AGOSTO	996,039.50	186	423,954.50	43%	372	572,085.00	57%
SEPTIEMBRE	1,046,185.20	278	412,159.50	39%	348	634,025.7	61%
OCTUBRE	1,249,403.40	220	417,668.9	33%	448	831,734.5	67%
TOTAL	9,934,070.38	2297	4,608,673.48	46%	2747	5,325,396.90	54%

Cuadro 5. Escenario actual de las rendiciones presentadas

ESCENARIO MEJORADO 60% (enero a octubre 2019)							
	IMPORTE OTORGADO	VIÁTICOS RENDIDOS DENTRO DE FECHA		%	VIÁTICOS RENDIDOS FUERA DE FECHA		%
		CANTIDAD	S/		CANTIDAD	S/	
ENERO	495,067.20	102	204,736.00	41%	137	290,331.20	59%
FEBRERO	1,541,040.00	421	1,266,216.80	82%	226	274,823.20	18%
MARZO	1,319,566.80	254	968,576.00	73%	163	350,990.80	27%
ABRIL	1,515,776.74	346	1,071,968.13	71%	314	443,808.61	29%
MAYO	1,134,252.00	316	722,076.80	64%	325	412,175.20	36%
JUNIO	960,522.00	272	679,196.80	71%	316	281,325.20	29%
JULIO	1,004,706.00	224	455,054.40	45%	414	549,651.60	55%
AGOSTO	1,195,247.40	223	678,327.20	57%	446	516,920.20	43%
SEPTIEMBRE	1,255,422.24	334	659,455.20	53%	418	595,967.04	47%
OCTUBRE	1,499,284.08	264	668,270.24	45%	538	831,013.84	55%
TOTAL	11,920,884.46	2756	7,373,877.57	62%	3297	4,547,006.89	38%

Cuadro 6. Escenario mejorado de las rendiciones presentadas

TRATAMIENTO CONTABLE DE LOS VIÁTICOS CORRESPONDIENTE A UNA COMISIÓN DE SERVICIOS DE DOS DIAS.

FASE DEVENGADO

CÓDIGO		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
1205		SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	640.00	
	1205.05	ENTREGAS A RENDIR CUENTA		
	1205.0501	VIÁTICOS		
2103		CUENTAS POR PAGAR		640.00
	2103.01	BIENES Y SERVICIOS POR PAGAR		
	2103.010102	SERVICIOS		

La fase del devengado debe ser registrado en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP), el mismo que afecta a la específica del gasto comprometido, con ello queda reconocida la obligación de pago; para el registro de esta fase es necesario contar con la planilla de viáticos.

FASE GIRADO

CÓDIGO		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
2103		CUENTAS POR PAGAR	640.00	
	2103.01	BIENES Y SERVICIOS POR PAGAR		
	2103.010102	SERVICIOS		
1101		CAJA Y BANCOS		640.00
	1101.12	RECURSOS CENTRALIZADOS EN LA CUENTA ÚNICA DE TESORO- CUT		
	1101.1201	RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS-CUT		

La fase del giro requiere un devengado previamente, con ello se extingue en forma parcial o total la obligación contraída en el devengado.

FASE RENDICIÓN

CÓDIGO		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
5302		CONTRATACION DE SERVICIOS	204.00	
	5302.01	VIAJES		
	5302.010202	VIATICOS Y ASIGNACIONES POR COMISION DE SERVICIOS		
1205		SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO		204.00
	1205.05	ENTREGAS A RENDIR CUENTA		
	1205.0501	VIÁTICOS		

Esta fase se registra cuando el comisionado ha efectuado su rendición, ello permitirá que los gastos incurridos sean enviados a la cuenta del gasto. Este procedimiento es importante para disminuir la cuenta de servicios y otros contratados por anticipado, y así lograr que los estados financieros reflejen la situación real de la entidad. Cabe recalcar que la no rendición de viáticos distorsiona los estados financieros debido a que en la realidad el comisionado ya efectuó el gasto por comisión de servicios.

6.7.2 Objetivo 2:

Brindar inducción y asesoramiento al comisionado para que efectúe una rendición adecuada

Plan de actividades

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
Brindar inducción y asesoramiento al comisionado para que efectúe una rendición adecuada	Programa de inducción al comisionado sobre el procedimiento de rendición por viáticos	Elaborar instructivos sobre el procedimiento de rendición de viáticos.	Área de contabilidad	4 días
		Elaborar diapositivas para capacitar al comisionado.		2 días
		Taller de inducción al comisionado.		1er día
				2do día
	3er día			
	Asesoramiento al comisionado para una rendición adecuada	Contratar a un personal que se encargue de la orientación y entrega de instructivos al comisionado	Área de contabilidad	2 días
		Capacitar al orientador sobre el procedimiento de rendición de la entidad		1 día
		Otorgar un lugar estratégico para que desarrolle sus funciones adecuadamente.		1 día

Cuadro 7. Inducción del procedimiento de rendición de viáticos

Solución técnica



Figura 14. Programa de inducción

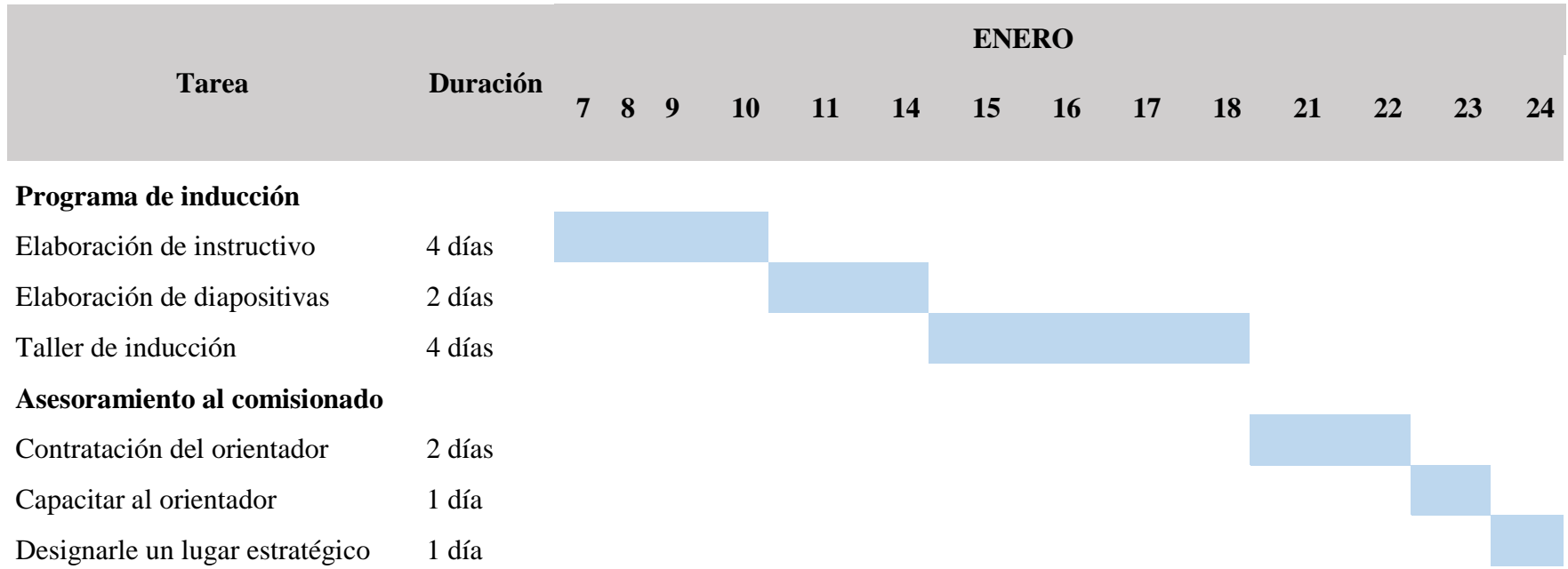
Indicadores

Brindar inducción y asesoramiento al comisionado para que efectúe rendición adecuada= Programa de inducción + calidad formativa/cantidad de participantes

Solución administrativa

Para el desarrollo del programa de inducción para el comisionado, se elaborarán diapositivas para la exposición e instructivos para aclarar algunas dudas presentadas; para ello se requerirá un expositor que sea apoyo al contador y al especialista. Asimismo, se requerirá la contratación de un personal para que desarrolle las funciones de orientación, quien debe de encontrarse en un lugar accesible y estratégico.

Cronograma



Cuadro 8. Cronograma del programa de inducción

Presupuesto de gastos

Tabla 9.

Presupuesto de gastos del objetivo 2

Propuesta	Cantidad	Valor unitario en soles	Total soles
Programa de inducción y asesoramiento al comisionado:			
Taller de inducción	4	600.00	2,400.00
Coffe break	4	700.00	2,800.00
impresión de instructivos	400	1.00	400.00
Remuneración del orientador (1)	2	2,000.00	4,000.00
Total de Gastos			9,600.00

Evidencia

PROGRAMA DE INDUCCIÓN

1. Orientar al comisionado sobre los procedimientos a seguir de una forma clara, detallada y precisa, de tal manera que las actividades se realicen de manera exitosa.
2. Lograr que el comisionado ejecute los gastos en forma adecuada a fin de cumplir oportunamente con los plazos establecidos.
3. Lograr que el comisionado realice el uso adecuado del software que la entidad proyecta implementar.

4. Contar con personal comprometido con los procedimientos de control de la entidad.

INDUCCIÓN:

La inducción es un proceso muy importante en una organización, a través de ello se darán a conocer los procedimientos que los colaboradores desconocen, como la historia, políticas, manuales que existen en la entidad, entre otros.

FINALIDAD DEL PLAN DE INDUCCIÓN:

1. Dar a conocer al personal el procedimiento de rendición establecido por la entidad.
2. Buscar impulsar la mejora en el desarrollo de la actividad habitual de la entidad mediante la aplicación de procesos que mejoren el control de las rendiciones por viáticos.
3. Mejorar la comunicación y la simplificación de procesos.
4. Lograr el cumplimiento oportuno de la rendición del personal en base a su compromiso con la entidad.
5. Dar a conocer el control de las rendiciones por viáticos con apoyo del software.
6. Mantener al personal informado sobre los cambios y avances tecnológicos.

TEMAS A TRATAR

1. DEFINICIONES GENERALES
2. PLAZOS DE RENDICIÓN

3. REQUISITOS FORMALES DE LOS COMPROBANTES DE PAGO
4. GASTOS NO ACEPTADOS
5. LÍMITES EN LA DECLARACIÓN JURADA

RECURSOS:

1. El programa de inducción se desarrollará por un profesional especialista en la materia, en este caso el contador de la entidad.
2. Se requerirá el apoyo de un profesional en sistemas para la simulación del uso del Software.
3. Se elaborarán diapositivas para la exposición.
4. Se proporcionará un instructivo al comisionado para su mejor entendimiento.

LUGAR DE CAPACITACIÓN:

El programa de inducción se realizará en el auditorio de la entidad. Se proporcionará instructivos sobre la forma de rendir y sustentar los gastos. Asimismo, se implementará un módulo de atención durante el periodo de dos meses para que el personal cuente con orientación personalizada.

INSTRUCTIVO SOBRE EL ALCANCE Y PROCEDIMIENTOS DE LAS RENDICIONES POR VIÁTICOS

DEFINICIONES DE TERMINOS UTILIZADOS

VIÁTICOS. - Dinero que se abona a aquellas personas que realizan un viaje, el cual podrá financiar su alimentación, movilidad y hospedaje, con el fin de desarrollar las funciones establecidas por la entidad.

COMISION DE SERVICIOS. - Desplazamiento que realiza un comisionado a distintos lugares con el fin de realizar actividades de acuerdo a las funciones que tiene previsto la entidad. El desplazamiento puede darse en el territorio nacional o al exterior.

COMISIONADO. - Aquella persona que brinda servicios a la entidad, bajo cualquier modalidad de contratación, es quien realiza la comisión de servicios en el territorio nacional o en el exterior.

RENDICION DE CUENTAS. - Es la presentación de los documentos que sustentan el gasto efectuado en la comisión de servicios. Es de presentación obligatoria al término de la comisión de servicios, debe ser efectuado en el plazo establecido y se encuentra sujeto a revisión por el área de contabilidad de la Unidad de Finanzas.

COMPROBANTE DE PAGO. - Documento que acredita la transferencia de bienes, o prestación de servicios, este debe ser emitido de acuerdo a las normas del Reglamento de Comprobantes de pago.

DECLARACION JURADA. - Documento que sirve de sustento para aquellos gastos realizados en lugares donde sea imposible la obtención de comprobantes de pago que sean reconocidos por la SUNAT, siempre y cuando se encuentren relacionados a la comisión de servicios.

PROCEDIMIENTO. - Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

CONSIDERACIONES:

1.- ¿Cuál es el importe asignado por viáticos?

El importe asignado por día es el siguiente:

Clasificación	Importe S/
Funcionarios y empleados públicos	320.00
Titular de la entidad	380.00

Cuadro 9. Importe de viáticos por día

2.- ¿Que gastos comprenden los viáticos?

Los gastos que comprenden los viáticos se encuentran conformados por alimentación, movilidad y hospedaje.



Figura 15. *Gastos por viáticos*

3.- ¿Cuál es el plazo para efectuar la rendición de viáticos?

La rendición de cuentas debe ser presentada a más tardar a los 10 días hábiles de terminada la comisión de servicios.

4.- ¿Dónde debo realizar la rendición?

La rendición debe ser cargada en formato digital en el sistema de rendición implementado por la entidad.

5.- ¿Cómo debo cargar mi rendición de cuentas por viáticos?

Debe de cargar la información especificando los gastos, según el rubro y consignar un escaneo o foto del comprobante de pago. En el caso de declaraciones juradas solo se consigna el lugar y los importes.

6.- ¿Qué requisitos formales deben de contener los comprobantes de pago?

- Deben ser originales y emitidos a nombre de la entidad
- Las facturas deben contener la Razón Social de la entidad, número de RUC y domicilio fiscal.
- No deben presentarse con enmendaduras ni borrones.
- Los gastos incurridos deben guardar relación con la actividad económica de la empresa emisora, según lo indica el comprobante de pago.
- Los gastos efectuados deben encontrarse detallados
- Los gastos efectuados deben corresponder a los lugares y fechas de la comisión de servicios.

- No se aceptarán rendiciones sin la presentación de los comprobantes de pagos originales.

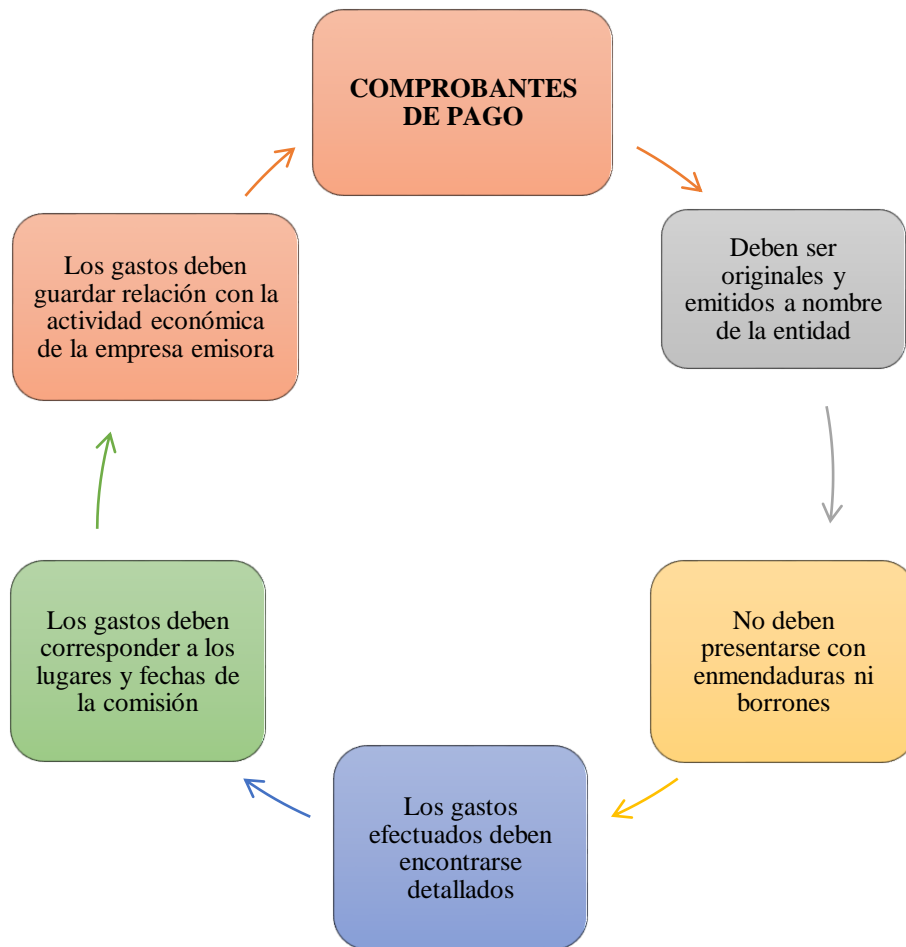


Figura 16. Requisitos formales de los comprobantes de pago

Apellidos y nombres, o denominación o razón social del proveedor
Dirección del domicilio fiscal
 Dirección del punto de emisión (puede consignarse la totalidad de establecimientos de la empresa)

R.U.C. (Número de RUC del proveedor)

FACTURA

Nº DE SERIE - Nº CORRELATIVO

Señor (es): (Apellidos y nombres, o denominación o razón social del adquirente o usuario)*

RUC N°: (N° de RUC del adquirente o usuario)*

Dirección: (Domicilio del adquirente o usuario)*

Fecha de emisión: (día, mes, año)*

Guía de Remisión del Remitente: (Número de la guía de remisión relacionada con la operación)*

Número de otro documento relacionado a la operación*

UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
Son: <small>(IMPORTE TOTAL EN LETRAS)*</small>				
VALOR DE VENTA				
IGV 18%				
IMPORTE TOTAL				

Datos de imprenta o empresa gráfica que efectuó la impresión:

a) Número de RUC

b) Fecha de impresión

c) Número de autorización de impresión otorgado por la SUNAT

Copia Transferible - No Válida para Efectos Tributarios

El comprobante de pago debe ser original y emitido a nombre de la entidad.

Las facturas deben contener la Razón Social de la entidad.

RUC de la entidad

Domicilio fiscal

Los gastos efectuados deben encontrarse detallados.

Los gastos incurridos deben guardar relación con la actividad económica de la empresa emisora.

El comprobante de pago no debe contener enmendaduras o borrones.

El monto debe estar discriminado de los tributos que gravan la operación.

Figura 17. Ejemplo de los requisitos formales de los comprobantes de pago

7.- ¿Qué gastos no serán aceptados?

- No se aceptarán gastos en artículos de tocador
- No se aceptarán gastos en bebidas alcohólicas
- No se aceptarán gastos por medicamentos
- No se aceptarán gastos en recarga de celular
- No se aceptarán gastos en vestuarios

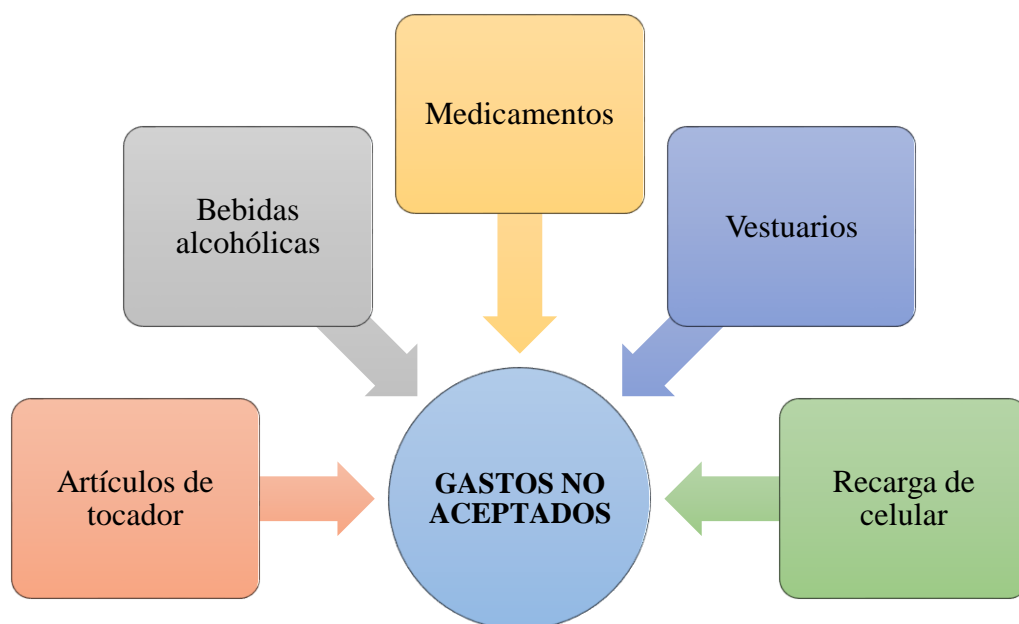


Figura 18. Gastos no aceptados en el sustento del gasto

8.- ¿Cuál es el límite de declaración jurada?

Solo se aceptará como declaración jurada el tope del 30% del valor asignado, siempre y cuando el gasto haya sido realizado en lugares donde sea imposible la obtención de comprobante de pago autorizados por la SUNAT, como por ejemplo las comunidades nativas; sin exceder el 10% de la UIT vigente, según lo indicado el Decreto Supremo N° 028-2009-EF, en su artículo 3.

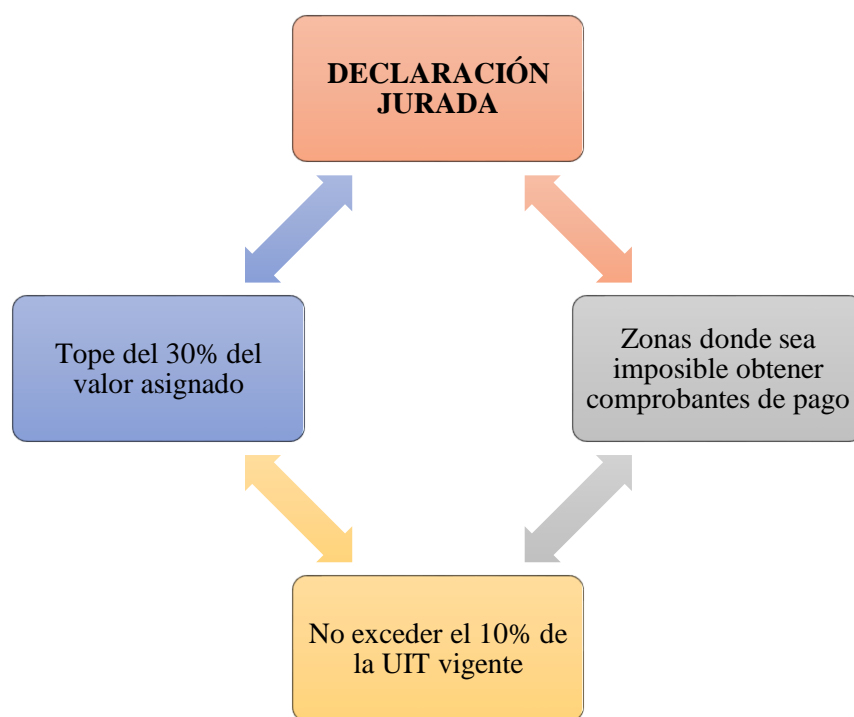


Figura 19. Requisitos para sustentar el gasto como declaración jurada

9.- ¿Quién aprueba la rendición de mis viáticos?

La rendición será aprobada en el sistema por el revisor de las rendiciones y por el jefe del área solicitante.

10.- ¿Qué hago en caso de presentar observaciones?

En caso de presentar observaciones, el asistente contable notificará mediante el sistema para que en un plazo de 2 días hábiles realice la subsanación de las observaciones.

11.- ¿Qué ocurre en caso de no efectuar la rendición de cuentas por viáticos?

En caso de no efectuar su rendición, el sistema impedirá la generación de nuevos viáticos. Asimismo, se seguirán los siguientes procedimientos:

- **Comunicación a sus superiores:** De no efectuarse la rendición en el plazo establecido; se comunicará a la Oficina de Administración el detalle de comisionados morosos; la Oficina de Administración comunicará al órgano solicitante de los viáticos para que requiera al comisionado que rinda dentro de las 24 horas siguientes.
- **Comunicación notarial:** En el caso de que el comisionado no haya realizado la rendición; el área de contabilidad mediante la Oficina de Administración notificará notarialmente para exigirle tanto la rendición y la devolución.
- **Inicio del procedimiento Administrativo.** - De no realizar la rendición, el expediente será remitido al área de Secretaria Técnica de procesos Administrativos Disciplinarios.

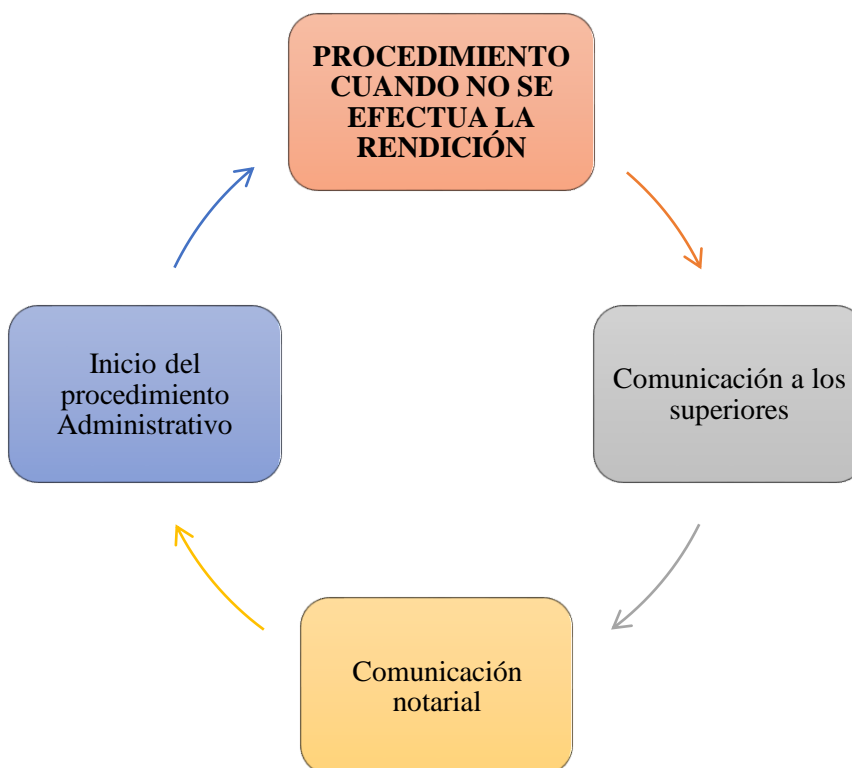


Figura 20. Procedimiento cuando no se efectúa la rendición

12.- ¿Dónde devuelvo el dinero en exceso?

El dinero en exceso se devolverá en caja de Tesorería. El cajero se encargará de realizar la devolución en el SIAF previa verificación de los importes por devolución, y le proporcionará el recibo de ingreso para que sea adjuntado a su rendición.

13.- ¿Dónde entrego mis documentos físicos?

El asistente contable se encargará de la recepción de la rendición para su validación; asimismo, verificará que el recibo de ingreso se encuentre adjunto a la rendición, el mismo que sustenta la devolución de los viáticos.

14.- ¿Cómo termina el proceso de rendición?

Una vez culminado el proceso de rendición, el expediente se enviará al archivo de Tesorería para ser adjuntado al comprobante de pago que sustenta la entrega de fondos.

6.7.3 Objetivo 3:

Segregar las funciones del personal de contabilidad para un mejor desempeño y control de los viáticos otorgados.

Plan de actividades

OBJETIVO 3	ACTIVIDAD	TAREA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
Segregar funciones del personal de contabilidad para un mejor desempeño y control	Distribuir funciones	Analizar las funciones del personal	Área de Contabilidad/Asesor	5 días
		Elaborar el organigrama del área	Asesor	3 días
		Elaborar un manual de funciones	Asesor	7 días
	Contratar personal	Solicitar la contratación de personal para cubrir los puestos creados	Área de Contabilidad	2 días
		Realizar la convocatoria del personal requerido	Área de Recursos Humanos	5 días
		Realizar el reclutamiento del personal	Área de Recursos Humanos	10 días
		Elaborar el contrato de trabajo	Área de Recursos Humanos	1 día
		Registrar en la planilla a través del T registro	Área de Recursos Humanos	1 día
		Instruir al personal sobre las funciones a desempeñar	Área de Contabilidad	2 días

Cuadro 10. Plan de actividades para la segregación de funciones del personal.

Solución técnica



Figura 21. Solución técnica del proceso de segregación de funciones

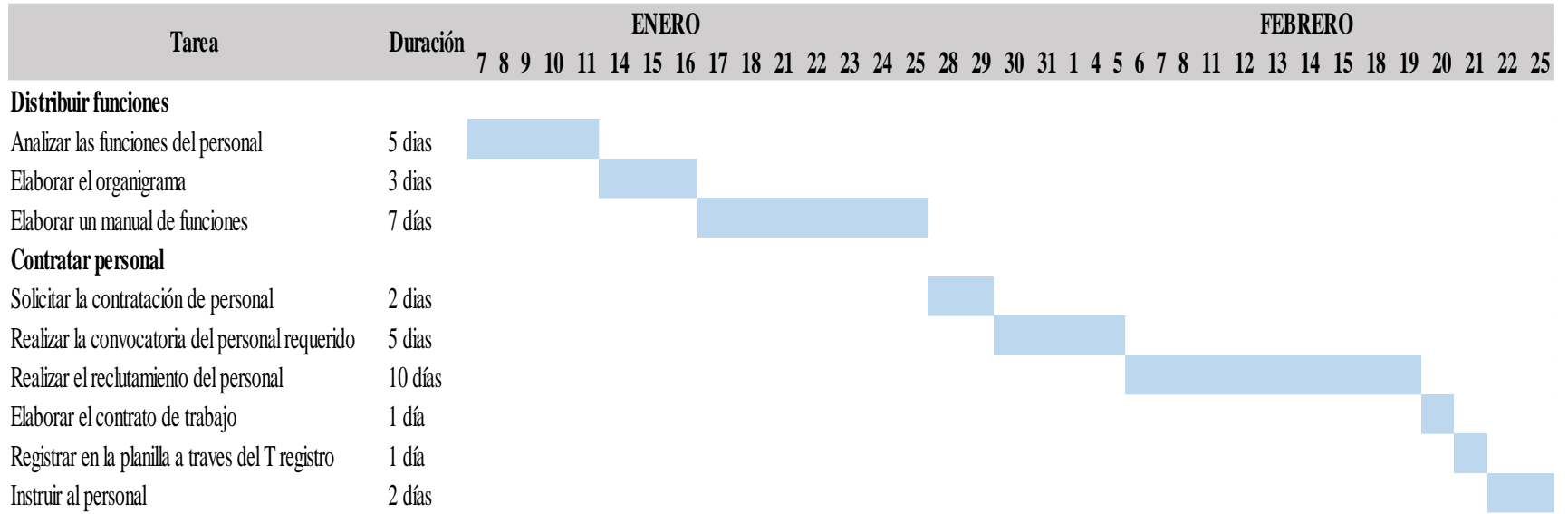
Indicadores

Segregar las funciones del personal de contabilidad para un mejor desempeño y control en los viáticos otorgados = Manual de funciones+ Instrucción al personal /cantidad de personal

Solución administrativa

Para la correcta segregación de funciones, el contador requerirá del apoyo de un asesor externo para analizar las funciones de cada integrante y poder redistribuir las funciones apropiadamente, posterior a ello, se elaborará un nuevo manual de funciones. Asimismo, debido a que el área carece de personal se requerirá la contratación de tres profesionales para que desarrollen las actividades de acuerdo a la nueva distribución de funciones.

Cronograma



Cuadro 11. Cronograma del proceso de segregación de funciones del personal

Presupuesto de gastos

Tabla 10.

Presupuesto de gastos del objetivo 3

Propuesta	Cantidad	Valor unitario en soles	Total soles
Segregación de funciones del personal de Contabilidad (Anticipos):			
Asesor para la reestructuración de funciones	1	3,000.00	3,000.00
Remuneración anual de los especialistas (2)	24	4,000.00	96,000.00
Inducción al personal incorporado	2	50.00	100.00
Total de Gastos			99,100.00

Evidencia

Uno de los principios del Control Interno es la segregación de funciones, que tiene como fin la prevención de fraudes en la organización. El propósito es que una persona no debe llevar a cabo todas las fases o actividades de una operación, es así que la segregación de funciones es un mecanismo de protección tanto para la organización y las personas involucradas.

SITUACIÓN ACTUAL:

De acuerdo al análisis cualitativo, se diagnosticó que existe una considerable carga laboral y una mala organización en la coordinación de anticipos, debido a que existen tres personas que se encargan en forma conjunta de la asignación, revisión y control de las rendiciones por viáticos; situación que conlleva a una mala segregación de funciones, ello ocasiona una deficiencia en el control y a la vez viene generando un mal desempeño debido a que el tiempo de atención es extenso y la revisión no se da oportunamente, conllevando a que el comisionado no cumpla con la rendición dentro del plazo.

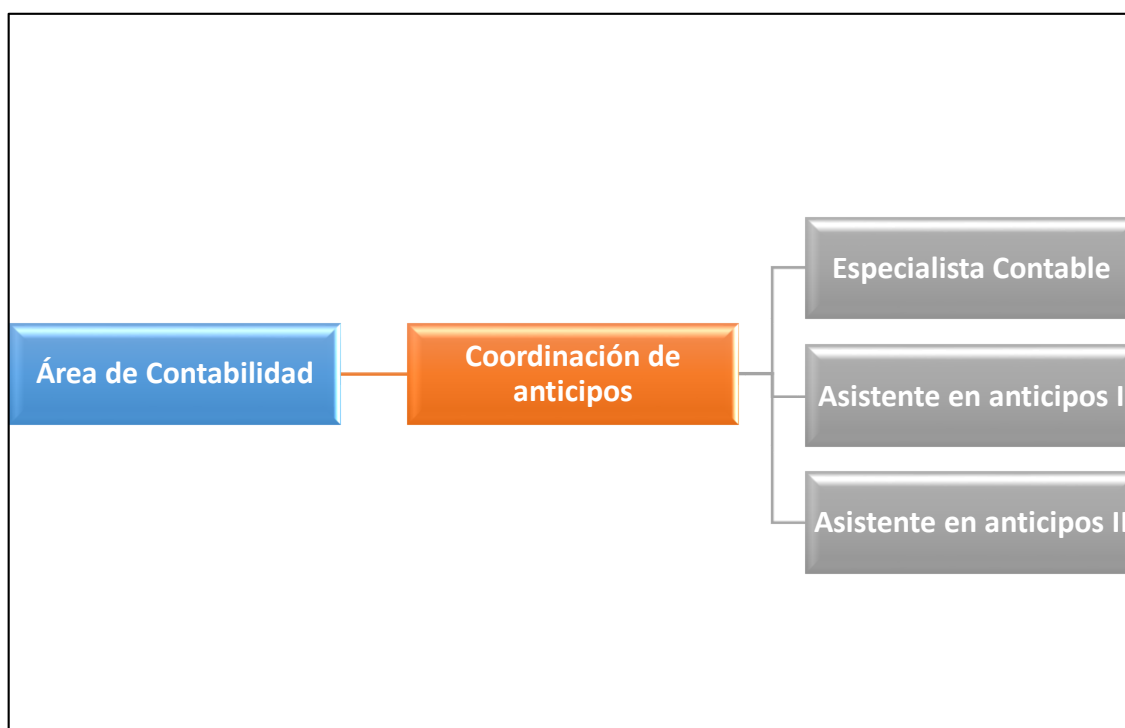


Figura 22. Organigrama actual de la coordinación de anticipos.

SITUACIÓN MEJORADA:

Se pretende mejorar la coordinación de anticipos, mediante la segregación de funciones y creación de nuevos puestos de trabajo.

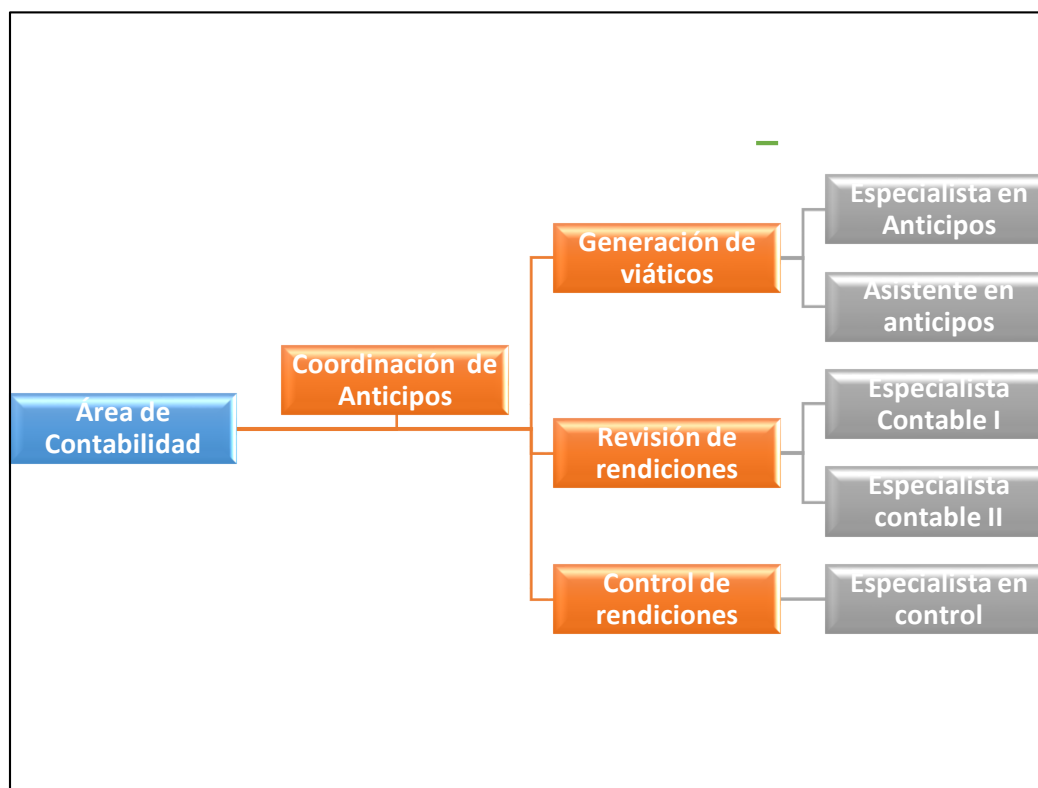


Figura 23. Organigrama mejorado de la coordinación de anticipos

FUNCIONES DEL PERSONAL:


PROCESO I - GENERACIÓN DE VIÁTICOS

Especialista en anticipos

1. Control previo de las solicitudes de asignación de viáticos.
2. Tramite de certificación, compromiso y devengado de los requerimientos de viáticos y reembolsos.
3. Elaboración de los reportes de gestión mensual de los anticipos otorgados.

Asistente en anticipos

1. Apoyo en el control previo de los requerimientos de asignación de viáticos.
2. Apoyo en el trámite de certificación mensual y registro de las fases de compromiso y devengado de las asignaciones de viáticos en el aplicativo SIAF.
3. Armado de los expedientes (planillas de viáticos) para ser derivado al área de Tesorería.

		FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	
PROCESO		C 1 Generación de viáticos	
CLASIFICACIÓN		De apoyo	
RESPONSABLE DEL PROCESO		Responsable de Contabilidad	
N°	SUB PROCESOS	EJECUTOR	
		PUESTO	ÁREA
C 1.1	Recepción de la Solicitud de viáticos	Asistente Administrativo	Oficina de Administración
C 1.2	Aprobación de la solicitud	Jefe de la Oficina de Administración	Oficina de Administración
C 1.3	Verificación de los formatos de autorización y del acta de compromiso	Especialista en anticipos/Asistente en anticipos	Contabilidad
C 1.4	Solicitud de certificación de crédito presupuestal	Especialista en anticipos/Asistente en anticipos	Contabilidad
C 1.5	Confirmación de la certificación de crédito presupuestal	Especialista en Presupuesto	Presupuesto
C 1.6	Iniciar el proceso de Compromiso	Especialista en anticipos/Asistente en anticipos	Contabilidad
C 1.7	Iniciar el proceso de Devengado	Especialista en anticipos/Asistente en anticipos	Contabilidad
C 1.8	Derivar a Tesorería para el giro	Especialista en anticipos/Asistente en anticipos	Contabilidad
Elaborado por:		Evelyn Beatriz Morales Solis	Firma: Fecha:
Revisado por :		Julio Ricardo Capristan Miranda	Firma: Fecha:
Aprobado por:		Julio Ricardo Capristan Miranda	Firma: Fecha:

Cuadro 12. Proceso I- Generación de viáticos

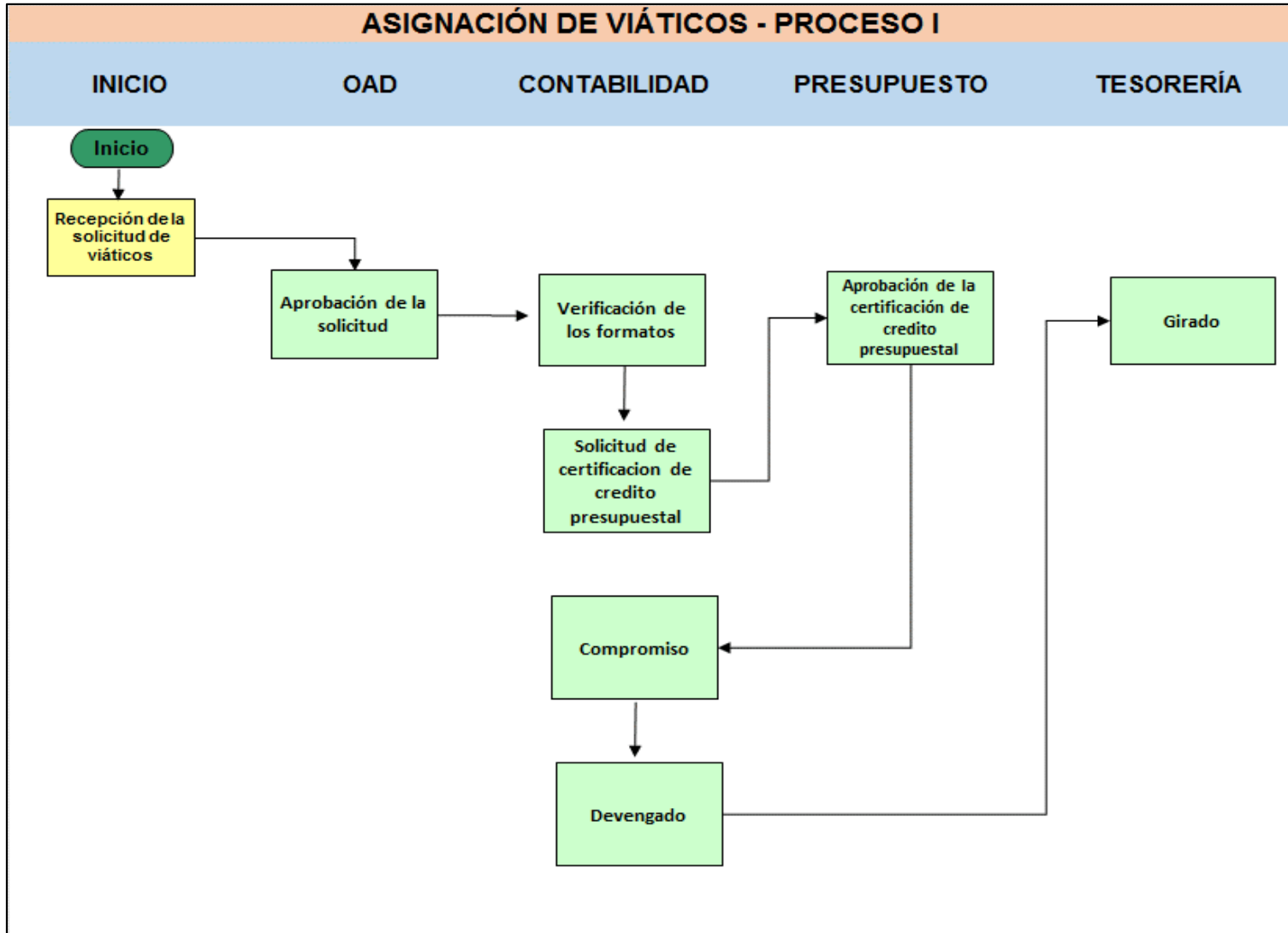


Figura 24. Proceso de asignación de viáticos

C.1.1 Recepción de la Solicitud de viáticos. - La Oficina de Administración a través del asistente administrativo recepcionará el Memorándum de solicitud de viáticos donde se deberá consignar la relación de los comisionados, el itinerario y las fechas de comisión. Esta solicitud deberá presentarse en una fecha no menor de 5 días hábiles a la fecha de inicio de la comisión de servicios.

C.1.2 Aprobación de la Solicitud. - El jefe de Administración autorizará la comisión de servicios y el documento será derivado al área de Contabilidad para continuar con el trámite respectivo.

C.1.3 Verificación de los formatos de compromiso de rendición. - El Memorándum de solicitud debe contener los anexos de solicitud y el acta de compromiso, procedimiento que permitirá disminuir los riesgos en aquellos casos donde el comisionado no efectúe la rendición en su oportunidad.

C.1.4 Solicitud de certificación de crédito presupuestal. - El especialista o asistente en anticipos redactará un Memorándum para solicitar la certificación presupuestal a la Oficina de Presupuesto.

C 1.5 Confirmación de la certificación de crédito presupuestal. - El especialista en presupuesto otorgará la certificación presupuestal y comunicará su aprobación al área de contabilidad.

C 1.6 Iniciar el proceso de Compromiso. - El especialista en anticipos realizará el compromiso del gasto en el Sistema integrado de Administración financiero.

C 1.7 Iniciar el proceso de Devengado. - El especialista contable realizará el devengado del gasto en el SIAF-SP.

C 1.8 Derivar al área de Tesorería para el giro. - El especialista derivará el expediente para que el área de tesorería realice el giro correspondiente.

PROCESO II- REVISION DE LAS RENDICIONES

Especialista contable I y especialista contable II

1. Aprobación o rechazo de las rendiciones presentadas por los comisionados de todas las oficinas a nivel nacional.
2. Seguimiento a las rendiciones con observaciones presentadas.
3. Recepción de las rendiciones en físico.
4. Remisión de las rendiciones de viáticos al área de Tesorería para su respectivo archivo y custodia.
5. Proceso de la fase de rendición en el módulo de rendiciones del SIAF-SP mediante interface.

		FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	
PROCESO		C 2 Rendición de cuentas de viáticos	
CLASIFICACIÓN		De apoyo	
RESPONSABLE DEL PROCESO		Responsable de Contabilidad	
N°	SUB PROCESOS	EJECUTOR	
		PUESTO	ÁREA
C 2.1	Validar la rendición en el sistema de rendición	Especialista contable/Asistente contable	Contabilidad
C 2.2	Comunicación de las observaciones	Especialista contable/Asistente contable	Contabilidad
C 2.3	Aprobar la rendición con la subsanación de las observaciones	Asistente contable	Área usuaria
C 2.4	Recepcionar el expediente de rendición de viáticos	Asistente contable	Contabilidad
C 2.5	Revisar que contengan los formatos de rendición	Asistente contable	Contabilidad
C 2.6	Verificar que el sustento del gasto coincida con el sistema de rendición	Especialista contable/Asistente contable	Contabilidad
C 2.7	Recibir dinero y generar la devolución en el SIAF	Cajero	Tesorería
C 2.8	Elaborar y entregar el recibo de ingreso	Cajero	Tesorería
C 2.9	Depositar en el banco el importe de la devolución	Cajero	Tesorería
C 2.10	Recepción de la rendición con el recibo de ingreso	Cajero	Tesorería
C 2.11	Ingresar la fase rendición en el SIAF y SIGA	Asistente contable	Contabilidad
C 2.12	Enviar el expediente de rendición al archivo	Asistente contable	Contabilidad
Elaborado por:		Evelyn Beatriz Morales Solis	Firma: Fecha:
Revisado por :		Julio Ricardo Capristan Miranda	Firma: Fecha:
Aprobado por:		Julio Ricardo Capristan Miranda	Firma: Fecha:

Cuadro 13. Proceso II- Revisión de rendiciones

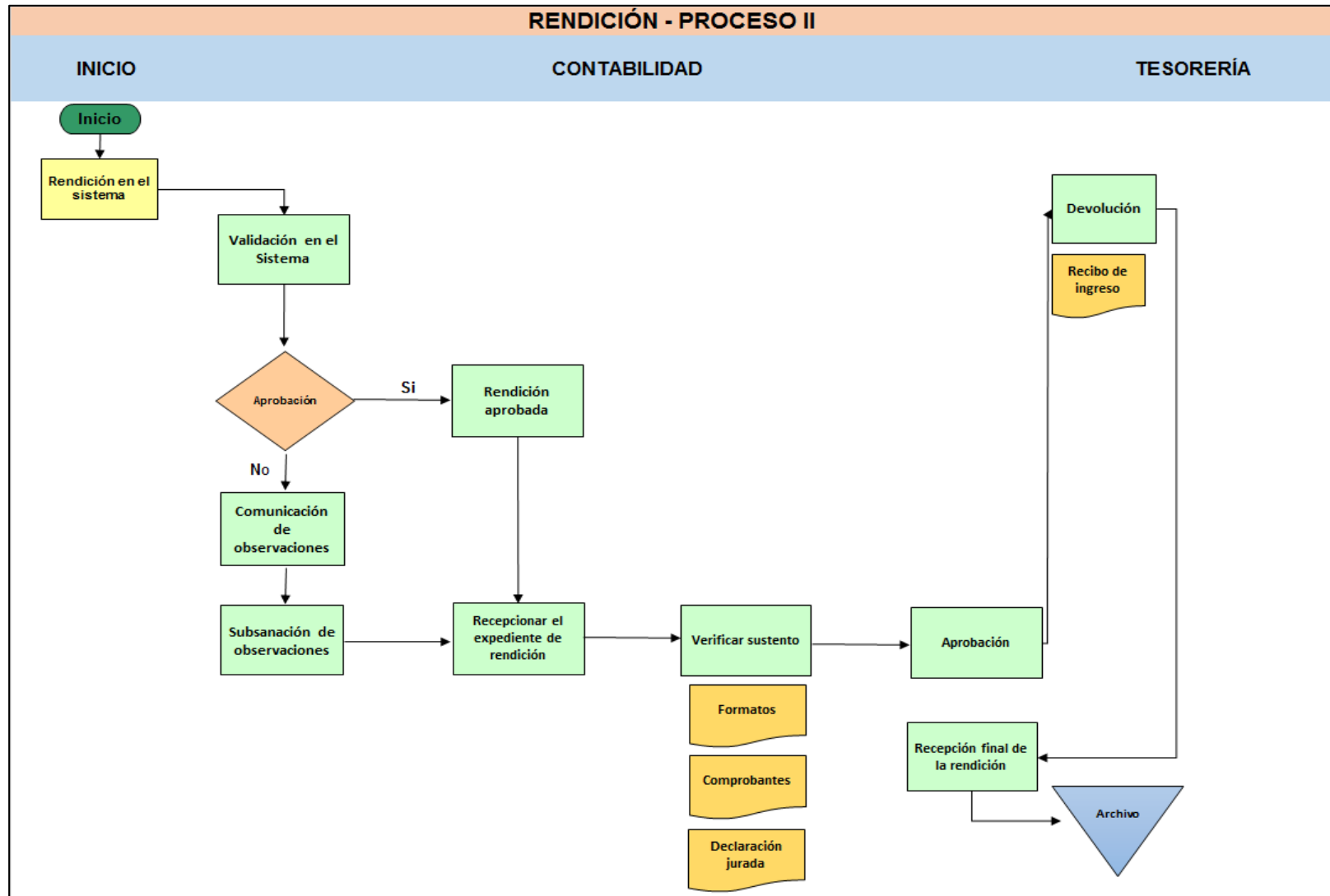


Figura 25. Proceso de rendición

C 2.1 Validar la rendición en el sistema de rendición. - El comisionado deberá realizar la rendición en el sistema, posterior a ello el especialista o asistente contable procederán a validar en el sistema si el gasto es aceptado o no.

C 2.2 Comunicación de las observaciones. - El especialista o asistente contable de encontrar observaciones comunicaran al comisionado mediante el sistema de rendición para que proceda a subsanar las observaciones en un plazo de 2 días hábiles.

C 2.3 Aprobar la rendición con el levantamiento de observaciones. - El asistente contable aprobará la rendición cuándo el comisionado haya subsanado las observaciones y así prosiga con el trámite de rendición correspondiente.

C 2.4 Recepcionar el expediente de rendición de viáticos. - La rendición de cuentas debe ser presentado a más tardar a los 10 días hábiles de terminada la comisión de servicios. El asistente contable se encargará de la recepción de la rendición.

C 2.5 Revisar que contengan los formatos de rendición. - El especialista contable tiene la función de verificar que las rendiciones se encuentren con los formatos de rendición.

C 2.6 Revisar el sustento del gasto. - El especialista y asistente contable se encargarán de verificar que la documentación sustentatoria se encuentre conforme a lo consignado en el sistema de rendición.

C 2.7 Recepción de dinero para la devolución en el SIAF. - El cajero recepcionará el dinero y se encargará de la devolución en el SIAF.

C 2.8 Elaborar y entregar el recibo de ingreso. - El cajero se encargará de realizar la devolución en el SIAF previa verificación de los importes por devolución, y se le entregará el recibo de ingreso al comisionado para que lo adjunte en su rendición.

C 2.9 Depositar en el Banco el importe de la devolución. - El cajero se encargará de la devolución en el Banco de la Nación de lo recaudado en el día; considerando que el plazo máximo es de 48 horas.

C 2.10 Recepción de la rendición. - El asistente contable se encargará de la recepción de la rendición, verificando que el recibo de ingreso se encuentre adjunto a la rendición, el mismo que sustenta la devolución de viáticos.


C 2.11 Procesar la fase rendición en el SIAF. - El especialista en rendición se encargará de procesar las fases de rendición en el SIAF, para culminar la fase del gasto.

C 2.12 Enviar el expediente de rendición al archivo. - Una vez culminado el proceso de rendición, el expediente se enviará al archivo de Tesorería, para ser adjuntado al comprobante de pago por la entrega de fondos.

PROCESO III- CONTROL DE LAS RENDICIONES POR VIÁTICOS

Especialista en Control

1. Elaboración de reportes y/o documentos a las áreas usuarias de las asignaciones de tramitadas y pendientes de rendición.
2. Seguimiento de los viáticos pendientes de rendición de la sede central y las oficinas desconcentradas.
3. Elaboración del reporte mensual de transparencia.
4. Realizar el control posterior de las rendiciones presentadas.

		FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	
PROCESO		C 3 Control de las rendiciones por viáticos	
CLASIFICACIÓN		De apoyo	
RESPONSABLE DEL PROCESO		Responsable de Contabilidad	
N°	SUB PROCESOS	EJECUTOR	
		PUESTO	ÁREA
C 3.1	Revisar las rendiciones por vencer	Especialista en control	Contabilidad
C 3.2	Comunicar al comisionado anticipandole el vencimiento de su rendición	Especialista en control	Contabilidad
C 3.3	Comunicar al órgano Solicitante los viáticos pendientes de rendir	Contador	Oficina de Administración
C 3.4	Comunicar notarialmente al comisionado	Especialista en control	Contabilidad
C 3.5	Informar al área legal las cuentas por cobrar por los viáticos otorgados	Especialista en control	Contabilidad
C 3.6	Inicio del procedimiento administrativo.	Especialista legal	Procuraduría pública
C 3.7	Brindar información para el castigo de la cuenta.	Especialista en control	Contabilidad
C 3.8	Realizar el control posterior de las rendiciones de cuentas	Especialista en control	Contabilidad
Elaborado por:		Evelyn Beatriz Morales Solis	Firma: _____ Fecha: _____
Revisado por :		Julio Ricardo Capristan Miranda	Firma: _____ Fecha: _____
Aprobado por:		Julio Ricardo Capristan Miranda	Firma: _____ Fecha: _____

Cuadro 14. Proceso III-Control de rendiciones

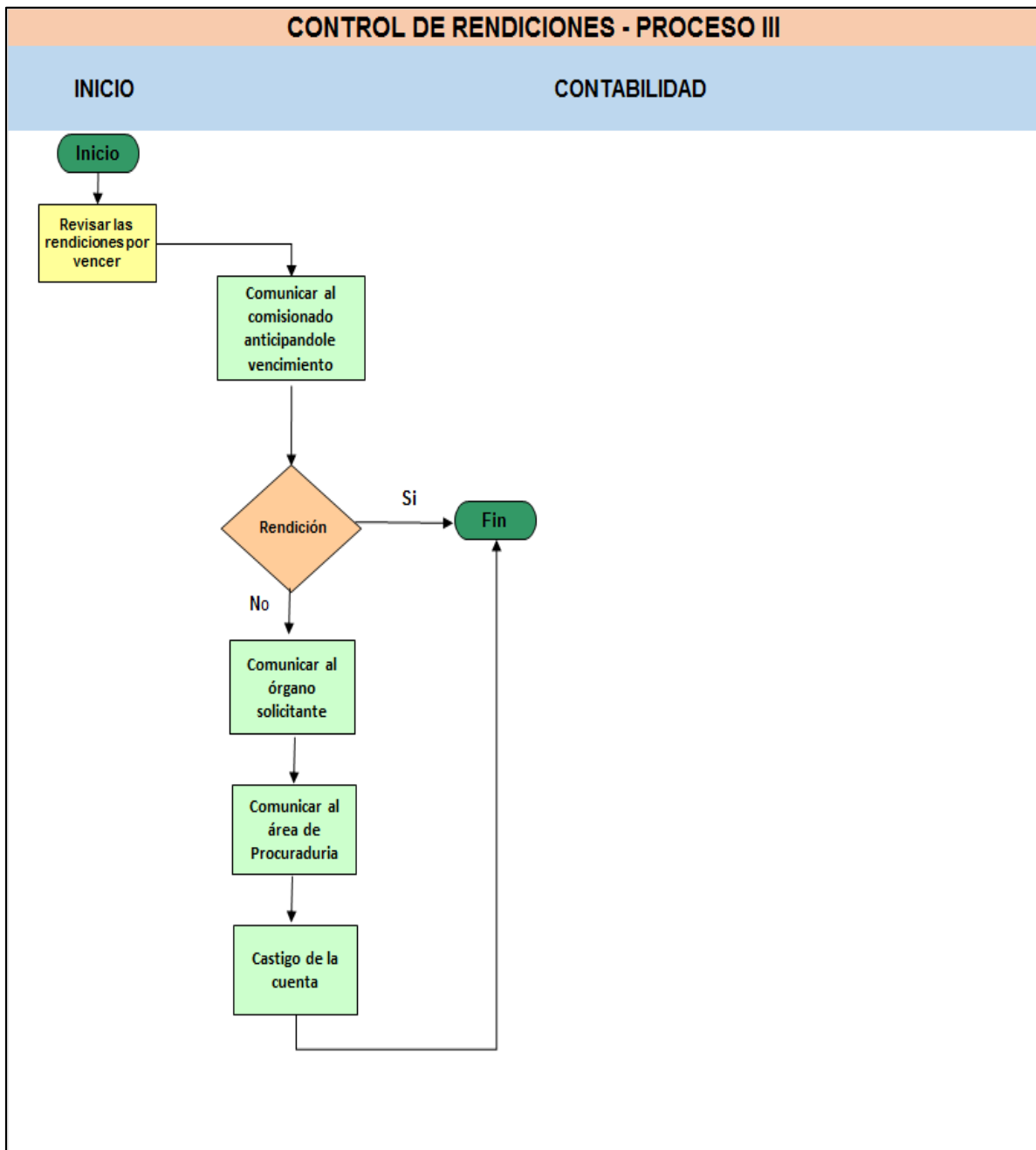


Figura 26. Proceso control de rendiciones

C 3.1 Revisar las rendiciones por vencer. - El especialista o asistente en control de rendiciones verificaran diariamente las rendiciones pendientes de rendir.

C 3.2 Comunicar al comisionado anticipando el vencimiento de su rendición. - El control de las rendiciones por parte del asistente tiene como finalidad comunicar al comisionado con anticipación el próximo vencimiento de su rendición.

C 3.3 Comunicar al órgano solicitante los viáticos pendientes de rendir. - De no efectuarse la rendición en el plazo establecido; se comunicará a la Oficina de Administración el detalle de comisionados morosos; la Oficina de Administración comunicará al órgano solicitante para que requiera al comisionado que rinda dentro de las 24 horas siguientes.

C 3.4 Comunicar notarialmente. - En el caso de que el comisionado no haya realizado la rendición; el área de contabilidad mediante la Oficina de Administración notificará notarialmente para exigirle tanto la rendición y la devolución.

C 3.5 Informar al área legal las cuentas por cobrar por los viáticos otorgados. - Para continuar con los medios de recuperación se comunicará al área legal mediante la Oficina de Administración las cuentas pendientes de rendición.

C 3.6 Inicio del procedimiento Administrativo. - La oficina de Procuraduría Publica se encargará de agotar los medios para la recuperación del fondo otorgado.

C 3.7 Informar para que se proceda con el castigo de la cuenta. - Una vez agotado todos los medios para la recuperación de los fondos otorgados; se evaluará si es factible continuar

con el procedimiento, considerando los gastos que irroguen y el beneficio que genere para la entidad para estimar si es recomendable su depuración, según la Ley N° 29608 “Saneamiento contable”

C 3.8 Realizar el control posterior de las rendiciones de cuentas por viáticos. - El área de contabilidad a través del especialista en control se encargará de realizar mensualmente una muestra aleatoria para confirmar que los comprobantes emitidos sean veraces y racionales en cuanto al gasto.

De encontrarse alguna observación, se brindará un plazo de 3 días hábiles para la subsanación de las observaciones.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

La presente investigación titulada estrategias de control para la mejora en las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018, incluye el diagnóstico del problema y la elaboración de la propuesta, que tiene como finalidad solucionar el problema que atraviesa la entidad relacionado al control de las rendiciones por viáticos.

Uno de los objetivos de la propuesta consiste en la implementación de un software que sirva de apoyo en el control de plazos, seguimiento y optimización en tiempos en la revisión de gastos. Asimismo, el software permitirá optimizar el procedimiento de rendición de los gastos, siendo beneficioso para los comisionados de la sede central, las oficinas desconcentradas y enlace, también se brindará un programa de inducción a los comisionados sobre los procedimientos de rendición, debido a que se detectó el gran porcentaje carece de conocimientos debido a la alta rotación existente. Por último, se realizará la reestructuración de la coordinación de anticipos del área de contabilidad para una adecuada segregación de funciones debido a la carga laboral existente.

Los resultados encontrados guardan relación con el trabajo de investigación elaborado por Segura (2017), en su investigación denominada *Directiva de viáticos N °006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA*, donde concluye que el área de contabilidad solicita la rendición, pero esta no es remitida; asimismo, que la entidad no cuenta con un software que ayude en el control que detalle a cuantos comisionados se les brindó fondos para la realización de la comisión de servicios, así como los días de retraso y que este sistema permita limitar otro anticipo a aquel que mantenga pendientes por rendir.

Del mismo modo, el presente trabajo coincide con la tesis de Maidana (2012) *Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por RC COFADENA –D OLIVEIRA*, y con la tesis de Velásquez (2017). *El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central-MINSA, 2017*, donde concluyen que no existe la suficiente documentación que respalde el gasto, y que existen personas que no han realizado su rendición de cuentas sobre los importes que le fueron asignados para el uso de pasajes y viáticos. El tema de estudio guarda relación en cuanto a las rendiciones por viáticos y los componentes de control interno para la mejorar de los procesos de la entidad.

El trabajo concuerda con la investigación de Vizcarra, Lizarraga, Reyes & Villaseñor (2016) *Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC*, donde concluye que es necesario realizar mejoras en los procesos y poder atender eficazmente las necesidades de los usuarios, estableciendo procedimientos y lineamientos claros.

Todos estos estudios y coincidencias mencionadas en la conceptualización de términos y antecedentes han dado la certeza suficiente sobre el problema presentado para poder mejorar el control de las rendiciones por los viáticos otorgados.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones

Primera: Ante la ausencia de control en las rendiciones por viáticos otorgados al personal, se procedió a analizar el problema y se determinó que la entidad pública no cuenta con un sistema tecnológico que permita llevar un correcto control de lo otorgado. Asimismo, los procedimientos establecidos son extensos, situación que mejorará debido a que el sistema permitirá la optimización del proceso de rendición y de esta forma los comisionados logran cumplir con la rendición oportuna según el plazo establecido por la entidad; además, el sistema permitirá la obtención de información a través de reportes de los viáticos pendientes de rendir, comunicará al comisionado anticipándole el vencimiento de sus rendiciones y limitará la nueva generación de viáticos en caso exista pendientes por rendir.

Segunda: Se diagnosticó que el personal que ejecuta la comisión de servicios desconoce el procedimiento de rendición, una de las razones se debe a la alta rotación existente debido a que no mantienen vínculo laboral con la entidad. Asimismo, no reciben capacitaciones por parte del área contable, lo cual los conlleva a cometer errores continuos al momento de efectuar o sustentar sus gastos. Es por ello que se propone la implementación de un programa de inducción con el fin de disminuir estos eventos.

Tercera: Se diagnosticó que existe exceso de carga laboral y una inadecuada segregación de funciones, por lo que se propone la reestructuración de la coordinación de anticipos para un mejor desempeño del personal.

Cuarta: Se validó el instrumento cuantitativo, mediante la aprobación de tres expertos en la materia; el cuestionario estuvo compuesto por 32 preguntas y el instrumento cualitativo compuestas por 6 preguntas que fueron aplicadas a los especialistas del campo de estudio.

Quinta: Se concluye mediante la evidencia de la aplicación de las estrategias de control, que se encuentran compuestos por la implementación de un sistema tecnológico, la inducción al comisionado y la segregación de funciones del personal contable.

8.2 Sugerencias

Primera: Implementar el sistema tecnológico, el cual permitirá a la entidad mejorar sus procesos, conllevando a una mejor optimización de tiempos a favor de los comisionados y en cuanto al tiempo empleado en la fase de revisión y validación por parte del personal contable; todo ello conllevará a mejorar el control y cumplimiento de las rendiciones por viáticos presentados según el plazo establecido por la entidad, bajo el Decreto Supremo N° 007-2013-EF.

Segunda: Implementar el programa de inducción dirigido a los comisionados, con el fin de transmitir los lineamientos que se encuentran establecidos en la directiva de la entidad, de una forma clara y precisa para el sustento correcto de sus gastos. De esta manera se busca reducir los errores que suelen presentar al momento de efectuar su rendición.

Tercera: Realizar la reestructuración de las funciones del personal para disminuir la carga laboral existente. Este accionar permitirá una correcta segregación de funciones enfocada en la normativa del control interno; asimismo, mejorará el desempeño del personal y se evitará cualquier tipo de contingencia.

Cuarta: Validar el instrumento de diagnóstico cuantitativo y el instrumento cualitativo para la aplicación a los especialistas del campo de estudio.

Quinta: Evidenciar la implementación de las estrategias de control, que incluyen la implementación de un sistema tecnológico, la inducción al comisionado y la segregación de funciones del personal contable.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

- Carlos, F. (2017). *Acción de control interno y rendición de los anticipos para viáticos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2016*. (Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público). Universidad de Huánuco, Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. 5ta. Edición. México: McGraw-Hill.
- Condori, Z. (2016). *Contraloría advierte rendiciones infladas en viáticos de funcionarios de UGELES en Arequipa*. Diario la República, Perú.
- Contraloría General de la República. (2006). *Normas de Control Interno*. Perú: El Peruano.
- Contraloría General de la República (2014). *Marco conceptual del control interno*. 1era. Edición. Perú: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Decreto Supremo N° 007 que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional*. Perú: El Peruano.
- Días, C. (2012). *Administración*. 1era. Edición. Perú: San Marcos.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2007). *Sistema Nacional de Tesorería*. Perú: El Peruano.
- Giraldo, D. (2012). *Diccionario para contadores*. Perú: Ffocom
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición. México: Mc. Graw- Hill
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw- Hill

Huayanay, M. (2017). *Proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos en la Dirección regional de Salud Huánuco – 2017*. (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Huánuco, Perú.

Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. 4ta. Edición. México: McGraw-Hill.

Internacional Accounting Standards Board. (2010). *Marco conceptual para la información financiera*. IFRS Foundation, Inglaterra.

Jimeno, J. (2012). *Políticas en la empresa*.

Recuperado de: <https://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>.

Extraído el 14 de setiembre del 2018.

López, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación cuantitativa social*. 1era. Edición. España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Los Ríos. (2006). *Contraloría detecta irregularidades en la asignación de viáticos para capacitaciones de Concejales de La Unión*. Diario Los Ríos, Chile

Maidana, E. (2012). *Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por Rc Cofadena –D Oliveira*. (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciatura en Auditoría). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.

Medina, M. (2012). Política organizacional. *Concepto y esquema en la empresa*.

Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>.

Extraído el 14 de setiembre del 2018

Ministerio de Economía y Finanzas (2010). *Gastos Públicos*.

Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162/29-conceptos-basicos/76-gastos-publicos>

Extraído el 05 de octubre del 2018

Ministerio de Economía y Finanzas (2003). *Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público N° 28112*. Perú: El Peruano.

Mooney, J. (1931). *Teoría de la Organización*. México: McGraw-Hill.

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*; 1: 15-29. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/277819270>
Extraído el 09 de setiembre del 2018.

Riquelme, M. (2017). *Procesos Administrativos*.
Recuperado de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>.
Extraído el 14 de setiembre del 2018.

Robledo, J. (2009). Observación Participante: Informantes claves y rol del investigador. *Revista electrónica Nure Investigación*; 42:450-461. Recuperado de: www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450.
Extraído el 09 de setiembre del 2018.

Rodríguez, J. (2017) *Cuentas por cobrar funcionarios de la unidad de Negocio Celec Ep-Termoesmeraldas Periodo 2014-2015*. (Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

Rodríguez, C., Lorenzo, O. y Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*; XV (2): 133-154. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=65415209>
Extraído el 09 de setiembre del 2018.

Rodríguez, J. (2009). *Control interno*. 2da. Edición. México: Trillas.

Segura, C. (2017). *Directiva de viáticos N° 006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA*. (Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público). Universidad Autónoma del Perú, Perú

Siliceo, A. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal*. 4ta. Edición. México: Noriega Editores.

Sunder, S. (1944). *Teoría de la Contabilidad y el Control*. Estados Unidos: International Thomson Publishing.

Valdez, R. (2004). *Desarrollo y comunicación organizacionales*.

Recuperado de :

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf

Extraído el 14 de setiembre del 2018

Vásquez, R & Bongianino, C (2008). *Teoría Contable*. 1era. Edición. Argentina: Aplicación Tributaria S.A

Velásquez, A. (2017). *El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central – MINSA, 2017*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Vizcarra, M; Lizarraga, A; Reyes, J & Villaseñor, M. (2016). Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*; 5: 311-328.
Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5776735>
Extraído el 09 de setiembre del 2018.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema.	Objetivo general	
¿De qué manera se puede mejorar el cumplimiento de las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018?	Proponer un plan de control para mejorar el cumplimiento de las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018.	
	Objetivos específicos	
	<ul style="list-style-type: none"> -Diagnosticar la situación actual del área contable, para identificar las deficiencias que existen en el control de las rendiciones por viáticos otorgados en la entidad pública. -Conceptualizar la categoría control interno y rendiciones por viáticos -Diseñar una propuesta para disminuir las deficiencias que existen en el control de las rendiciones por viáticos. -Validar los instrumentos para el diagnóstico y la propuesta del plan de mejora a través del juicio de expertos. 	Mejorar el control de la rendición por viáticos asignados al personal de esta entidad pública, buscando establecer procedimientos efectivos que permitan la recuperación eficaz de los saldos de los viáticos que se encuentran pendientes por rendir, y de esa forma lograr el cumplimiento oportuno y la administración correcta de la sustentación de los gastos.

Método		
Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
La autora indica que es necesario identificar diferentes modelos que nos permita lograr a entender la investigación de una forma global. (Hurtado, 2010)	El enfoque mixto consiste en la mezcla de datos cuantitativos y cualitativos, lo que permitirá obtener un diagnóstico más cercano del problema que se viene investigando (Pereira, 2011)	Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Métodos: Inductivo y Deductivo
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
Población: Trabajadores de la entidad pública Muestra: 32 personas Unidades Informantes: Personal que realiza viajes por comisión de servicios y especialistas del área Contable.	Cuestionario y guía de entrevista.	Para la etapa del análisis de datos, al aplicar la encuesta, los datos serán trasladados al Excel y se usara el programa estadísticos SPSS, con el fin de obtener las medidas de frecuencia y finalmente realizar la triangulación.

Anexo 2: Instrumento cuantitativo

Matriz de categorización

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Rendiciones por viáticos	C1.1	Procesos Administrativos	C1.1.1	Organización
				C1.1.2	Control
		C1.2	Políticas de control	C1.2.1	Plazos
				C1.2.2	Comunicación
		C1.3	Gastos	C1.3.1	Sustento del gasto
				C1.3.2	Gastos aceptados

Matriz de direccionalidad

Categoría	Indicadores	Preguntas	Escala de likert					Entrevista 1 (Especialista Contable)	Entrevista 2 (Especialista en anticipos)	Entrevista 2 (Especialista en anticipos)
Rendición por viáticos		Cuestionario								
Subcategorías										
Procesos Administrativos	Organización	p.1 ¿El área de Contabilidad realiza capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.1 ¿Cree usted que los trabajadores comprenden los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos? Se les capacita?	p.1 ¿Cree usted que los trabajadores comprenden los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos? Se les capacita?	p.1 ¿Cree usted que los trabajadores comprenden los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos? Se les capacita?
		p.2 ¿Se encuentra satisfecho con el proceso de rendición establecido?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			
		p.3 ¿Es satisfactoria la respuesta que recibe del personal de Contabilidad en base a dudas y consultas que realiza sobre la rendición de viáticos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			
	Control	p.4 ¿El área de contabilidad aplica sanciones a los comisionados por mantener rendiciones pendientes?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.2 ¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos ?	p.2 ¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos ?	p.2 ¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos ?
		p.5 ¿Se le informa con anticipación sobre sus saldos pendientes de rendir?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			
		p.6 ¿Considera que existen controles adecuados en la rendición de viáticos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			
Políticas de control	Plazos	p.7 ¿ Considera usted que la mayoría de comisionados rinden dentro de los plazos establecidos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.3 ¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?	p.3 ¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?	p.3 ¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?
		p.8 ¿Los plazos otorgados para efectuar la rendición son viables de cumplir?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			
	Comunicación	p.9 ¿El área de Contabilidad difunde las sanciones que se generen en caso de no rendir los viáticos otorgados?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.4 ¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?	p.4 ¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?	p.4 ¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?
		p.10 ¿Se le proporciona instructivos por escrito sobre la forma de rendir los viáticos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			
Gastos	Sustento del gasto	p.11 ¿Considera usted que el personal de contabilidad tiene un criterio uniforme al momento de validar sus gastos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.5 ¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?	p.5 ¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?	p.5 ¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?
		p.12 ¿El personal de contabilidad suele procesar su rendición oportunamente?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			
	Gastos aceptados	p.13 ¿Los comisionados elaboran de manera efectiva su rendición?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre	p.6 ¿ De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?	p.6 ¿ De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?	p.6 ¿ De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?
		p.14 ¿Recibe capacitaciones sobre los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago para ser aceptados en su rendición?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre			

Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL DE LAS RENDICIONES POR VIÁTICOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el control de las rendiciones por viáticos que se realiza en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia Laboral: 5-10 años () 10-15 años () 15 años – a más ()

Condición de Contrato: CAS () Tercero ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA: PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
1	¿El área de Contabilidad realiza capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos?	1	2	3	4	5
2	¿Se encuentra satisfecho con el proceso de rendición establecido?	1	2	3	4	5
3	¿Es satisfactoria la respuesta que recibe del personal de Contabilidad en base a dudas y consultas que realiza sobre la rendición de viáticos?	1	2	3	4	5

4	¿El área de contabilidad aplica sanciones a los comisionados por mantener rendiciones pendientes?	1	2	3	4	5
5	¿Se le informa con anticipación sobre sus saldos pendientes de rendir?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que existen controles adecuados en la rendición de viáticos?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: POLITICAS DE CONTROL						
7	¿Considera usted que la mayoría de comisionados rinden dentro de los plazos establecidos?	1	2	3	4	5
8	¿Los plazos otorgados para efectuar la rendición son viables de cumplir?	1	2	3	4	5
9	¿El área de Contabilidad difunde las sanciones que se generen en caso de no rendir los viáticos otorgados?	1	2	3	4	5
10	¿Se le proporciona instructivos por escrito sobre la forma de rendir los viáticos?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: GASTOS						
11	¿Considera usted que el personal de contabilidad tiene un criterio uniforme al momento de validar sus gastos?	1	2	3	4	5
12	¿El personal de contabilidad suele procesar su rendición oportunamente?	1	2	3	4	5
13	¿Los comisionados elaboran de manera efectiva su rendición?	1	2	3	4	5
14	¿Recibe capacitaciones sobre los requisitos formales que deben contener los comprobantes de pago para ser aceptados en su rendición?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 3: Instrumento cualitativo**Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Especialista contable
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	29/10/2018
Lugar de la entrevista	Entidad pública

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cree usted que los trabajadores conocen los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos?
2	¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos?
3	¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?
4	¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?
5	¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?
6	¿De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?

Observaciones

Ninguna.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cree usted que los trabajadores conocen los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos?	No conocen, debido a que existe mucha rotación del personal, es la razón por la que el personal no está totalmente instruido, y la falta de conocimiento genera errores y la demora en su presentación, eso nos afecta como Unidad de Finanzas ya que en cumplimiento estamos mal.
2	¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos?	Se comunica a través de las jefaturas más no directamente, debido a las condiciones laborales, ya que gran parte de los comisionados son terceros, esto impide lograr una comunicación directa con ellos. El momento en el que se enteran generalmente es cuando ya su rendición se encuentra vencida.
3	¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?	Uno de los motivos es que las comisiones son continuas, descuido, dejadez, problemas en el sistema ya que el sistema suele presentar fallas.
4	¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?	Actualmente no existe algún procedimiento definido.
5	¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?	Si, tienen que haberlas, un revisor y el otro deben tener el mismo criterio para evitar problemas con los comisionados. Se trata de hacer lo posible por mantener el mismo criterio y tener el mismo consenso para evitar inconvenientes.
6	¿De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?	Brindarles capacitación, ya que el mayor problema es la alta rotación existente. Se podría implementar un instructivo para minimizar los errores que cometen, ya que esto perjudica su rendición y los retrasa.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente en anticipos I
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.1)
Fecha	29/10/2018
Lugar de la entrevista	Entidad pública

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cree usted que los trabajadores conocen los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos?
2	¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos?
3	¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?
4	¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?
5	¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?
6	¿De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?

Observaciones

Ninguna.....

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cree usted que los trabajadores conocen los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos?	No conocen, debido a que no se les difunde la directiva o las coordinaciones de las áreas no le comunican los cambios que se dan. Esto se da por falta de capacitaciones. Se trata de capacitar a las ODES, pero a los comisionados de Lima aún no.
2	¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos?	Es el principal problema ya que no le hacemos seguimiento, debido a la falta de personal, ya que nosotros vemos la generación de viáticos y las rendiciones tanto de lima como de provincia. Lo que tratamos de hacer es generar un reporte mensual más no en forma personal al comisionado. No llevamos un buen control ya que llevamos toda la información en un Excel y esto es un limitante para la gran cantidad de comisionados y eso nos perjudica en el control.
3	¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?	Es porque no comunicamos al comisionado oportunamente, otro motivo es debido a que salen a comisiones continuas y eso no le permite cumplir con el plazo establecido. En el caso de las ODES muchas veces es porque se equivocan y porque se genera demora por el Courier, ya que el trámite es muy extenso, debe de pasar por tramite documentario, luego a coordinación de ODES; pasa por muchas áreas y llega a la oficina en casi un mes.
4	¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?	No existen políticas de cobro, se ha tratado de retener el pago de los terceros pero no es nada formal, no hay nada establecido hasta la fecha.
5	¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?	Si, tratamos de tener el mismo criterio, pero no hay pautas establecidas. Ha existido casos donde a algunos le observan una factura y a otra persona no, lamentablemente se da por el cambio de personal ya que en el área de contabilidad que ve el tema de revisión no hay personal perenne.

6	¿De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?	Cada año se modifica la directiva, y los comisionados no conocen esto, como algunos gastos que se han restringido y los comisionados no saben ese tema porque sus administrativos no le comunican, o no hay correo o algún informe de por medio. Se debería implementar capacitaciones o instructivos ya que la mayoría son terceros y son los que se equivocan mucho.
---	--	--

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente en anticipos II
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.1)
Fecha	29/10/2018
Lugar de la entrevista	Entidad pública

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cree usted que los trabajadores conocen los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos?
2	¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos?
3	¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?
4	¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?
5	¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?
6	¿De qué manera se pueden disminuir los errores que comenten los comisionados al efectuar su rendición?

Observaciones

Ninguna.....

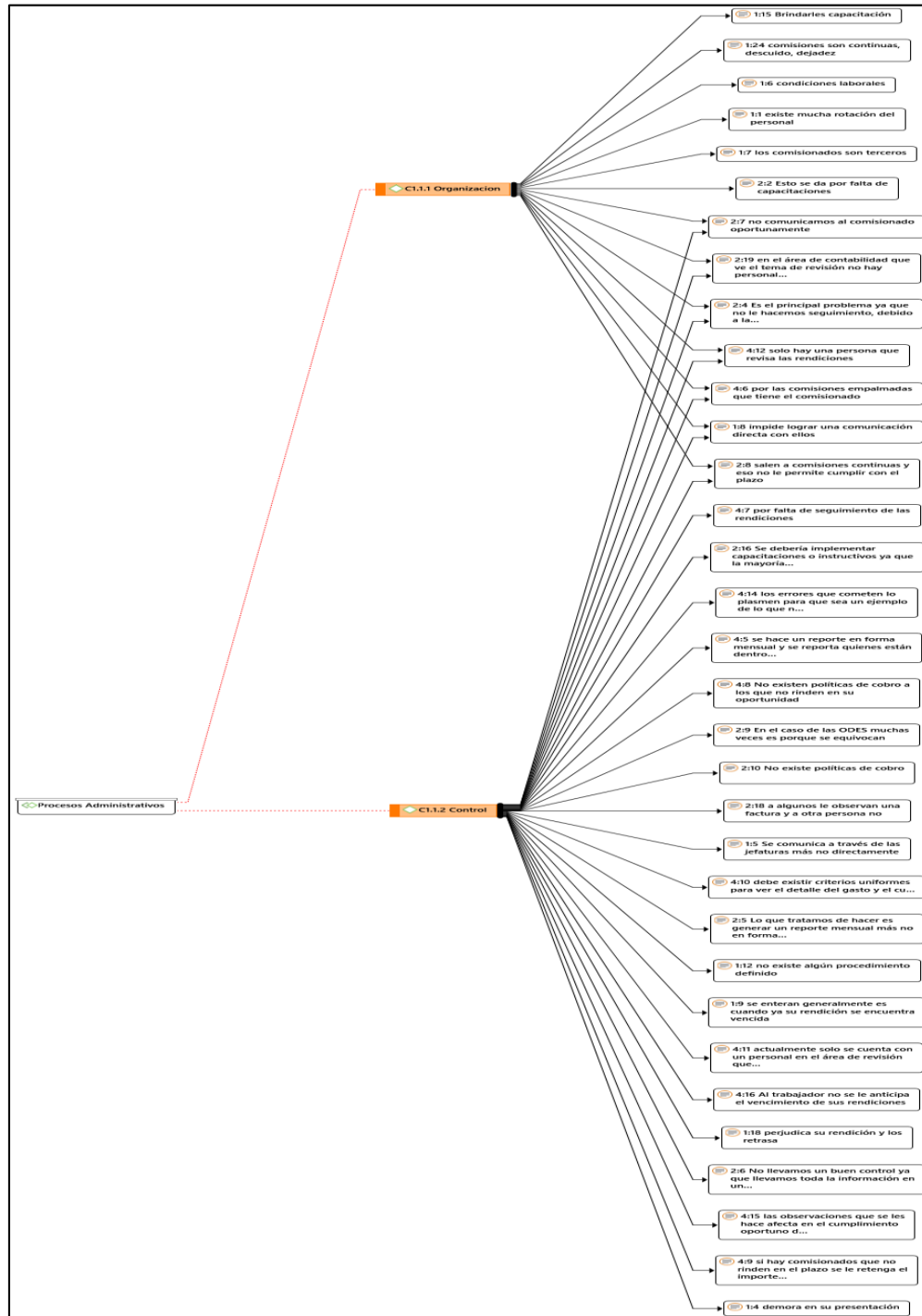
Entrevistado1 (Entv.3)

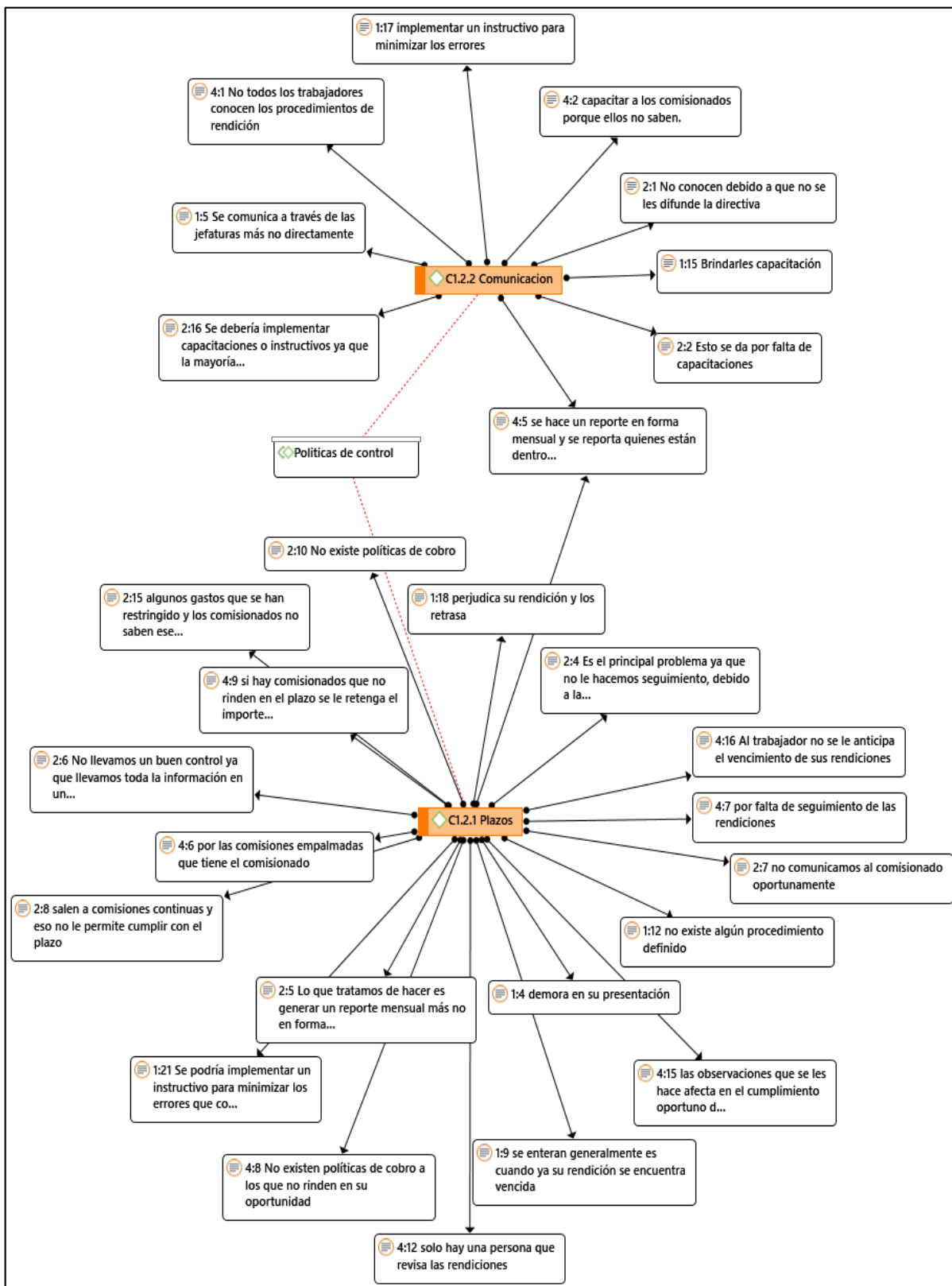
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cree usted que los trabajadores conocen los procedimientos que se ejecutan en el proceso de rendición de viáticos?	No todos. Son pocos los que leen la directiva, y los demás no están al tanto porque dependen de sus asistentes administrativos quienes le van a decir cuál es el procedimiento respectivo y como tienen que rendir, considero que el asistente administrativo debería brindarle la directiva a cada comisionado para que rinda o en todo caso que ellos capaciten a sus comisionados porque ellos no saben.
2	¿Se envían comunicaciones de las cuentas por cobrar a los comisionados anticipándole el vencimiento de sus rendiciones por viáticos?	No exactamente, se hace un reporte cada 15 días o en forma mensual y se reporta quienes están dentro del plazo o con plazos ya vencidos para efectuar su rendición.
3	¿Cuál es la razón por la que el personal no logra cumplir con presentar su rendición dentro de los plazos establecidos?	Puede ser por las comisiones empalmadas que tiene el comisionado, o porque el comisionado tiene sus motivos para no rendir en su oportunidad.
4	¿Existe alguna política de cobro establecido al personal que no ha efectuado su rendición?	No, no dice en la directiva. Yo propondría que se agregue en la directiva que si hay comisionados que no rinden en el plazo se le retenga parte de sus haberes.
5	¿Considera usted que existen criterios uniformes al momento de efectuar la revisión de las rendiciones por viáticos?	Si, para ver el detalle del gasto y el cumplimiento de la directiva. Todos tenemos que tener el mismo criterio de lo que dice la norma. Aunque actualmente solo se cuenta con un personal en el área de revisión que hace el control previo, esto debería mejorar contando con más personal ya que solo hay una persona que revisa las rendiciones.
6	¿De qué manera se pueden disminuir los errores que cometen los comisionados al efectuar su rendición?	Realizar capacitaciones de manera trimestral por cada área para que no cometan más errores y esos errores que cometen lo plasmen para que sea un ejemplo de lo que no deben hacer.

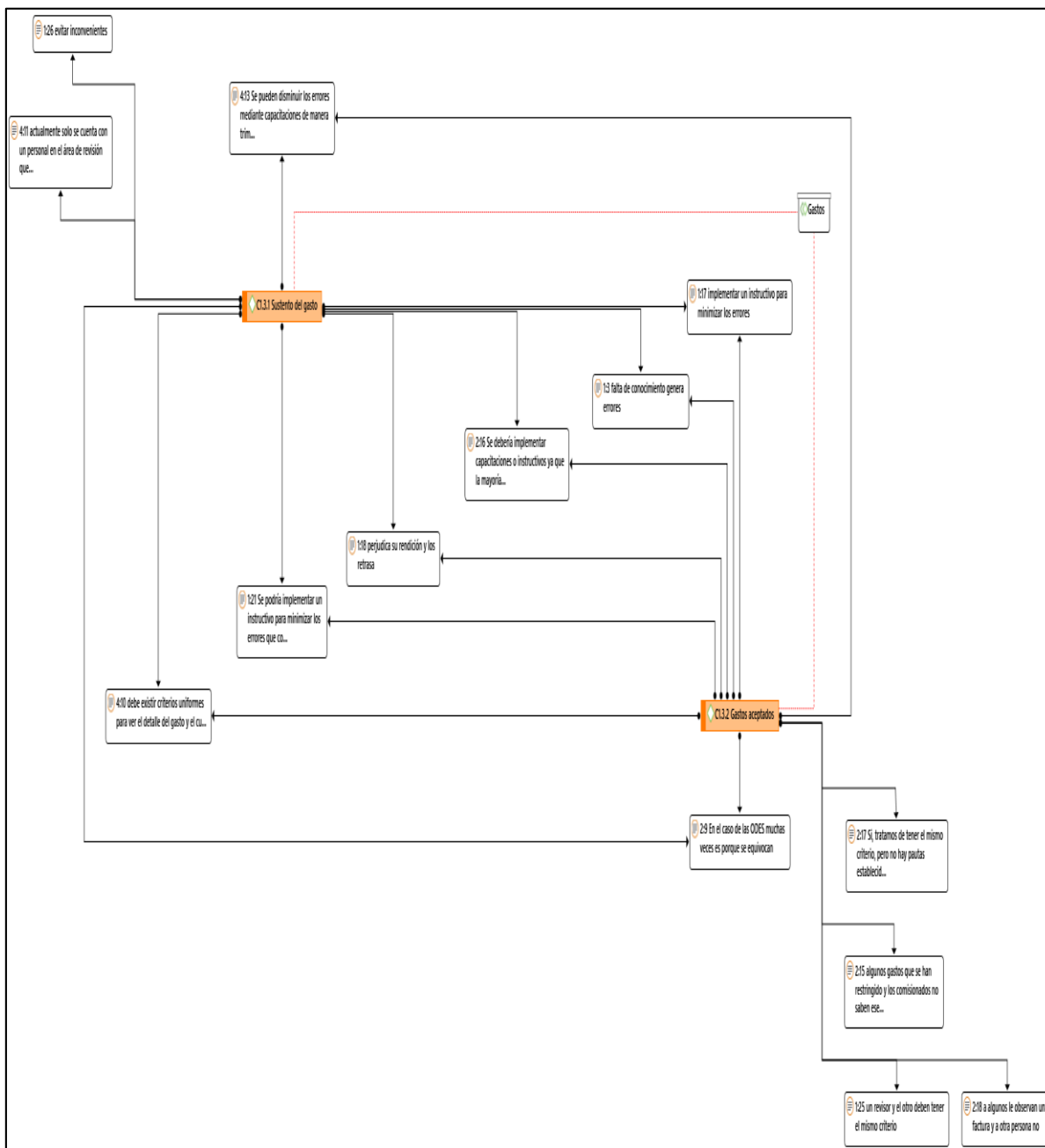
Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)

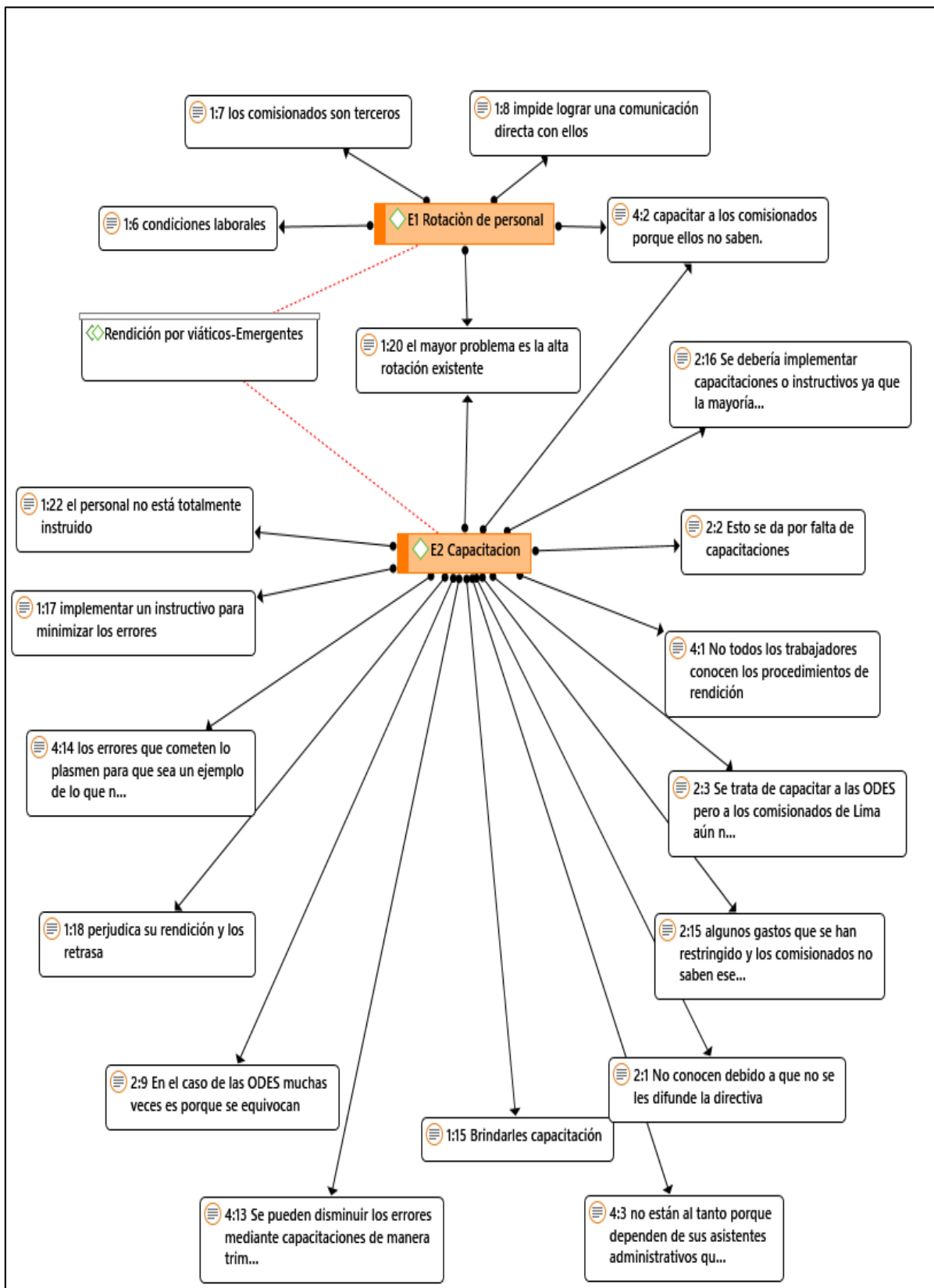
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	3	3	1	1	2	4	5	1	1	2	2	2	1
2	2	4	3	1	1	2	3	5	4	3	4	4	2	3
3	2	2	4	1	2	3	2	4	1	1	4	3	3	1
4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3
5	3	4	5	1	2	5	3	3	2	2	3	3	3	2
6	2	3	3	1	1	2	4	2	3	3	1	1	2	4
7	2	4	3	1	1	2	3	2	4	3	1	1	2	3
8	2	2	4	1	2	3	2	2	2	4	1	2	3	2
9	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
10	3	4	5	1	2	5	3	3	4	5	1	2	5	3
11	2	3	3	1	1	2	4	2	3	3	1	1	2	4
12	2	4	3	1	1	2	3	2	4	3	1	1	2	3
13	2	2	4	1	2	3	2	2	2	4	1	2	3	2
14	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
15	3	4	5	1	2	5	3	3	4	5	1	2	5	3
16	2	3	3	1	1	2	4	2	3	3	1	1	2	4
17	2	4	3	1	1	2	3	2	4	3	1	1	2	3
18	2	2	4	1	2	3	2	2	2	4	1	2	3	2
19	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
20	3	4	5	1	2	5	3	3	4	5	1	2	5	3

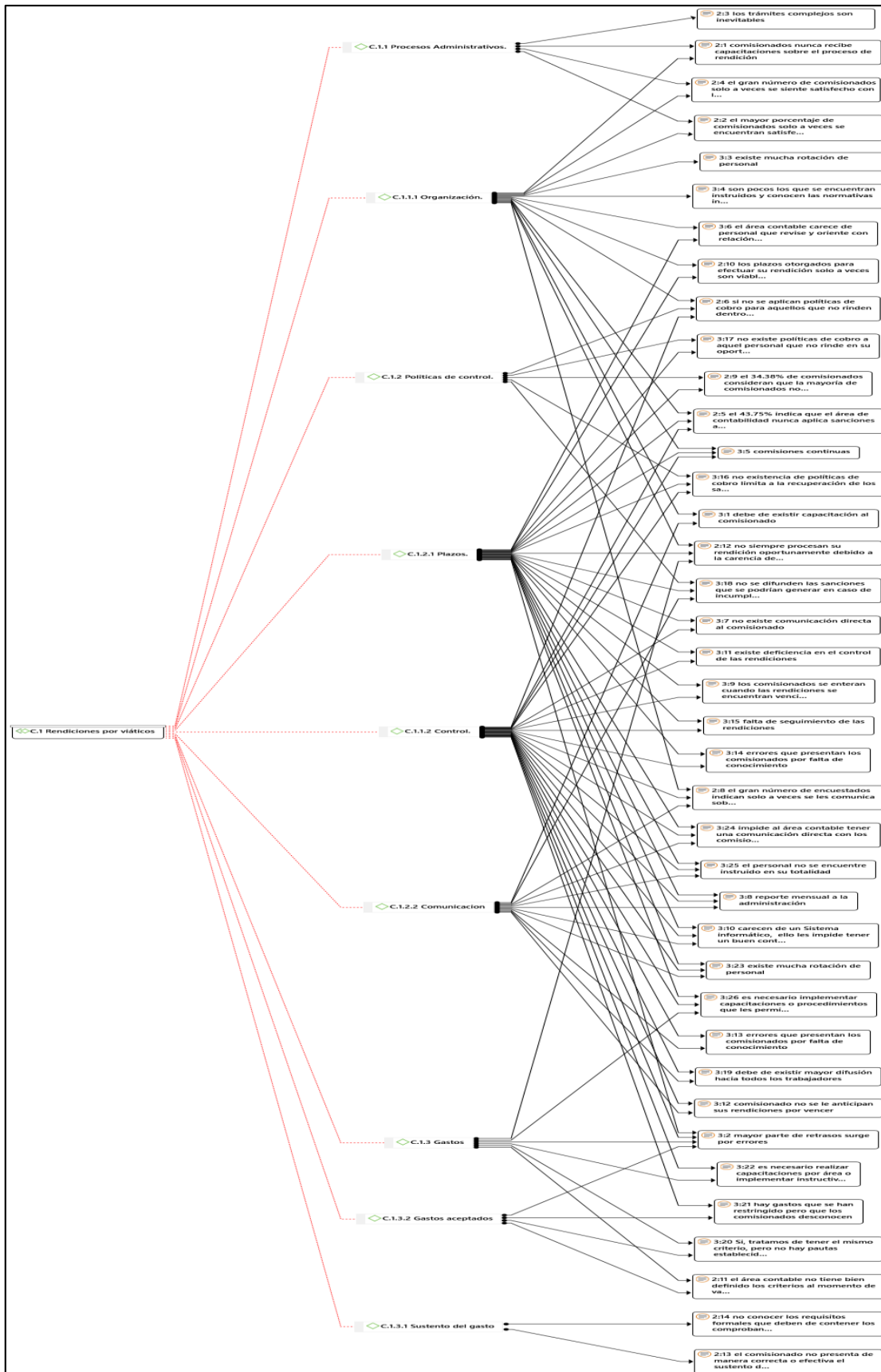
Anexo 5: Grupo de redes












Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos


Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)

CARLOS VÍCTOR FRASSINETTI LA SERNA

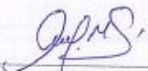
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para determinar el control de la Rendición por viáticos" El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominado Rendición por viáticos en una entidad Pública, Lima 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.


Firma
Morales Solis, Evelyn Beatriz
D.N.I 47485849

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, OPC Carlos V. Frassinetti de Serna identificado con DNI No. 07225473 Especialista en Auditor financiero Actualmente laboro en SON Camacho y Cia Ubicado en San Borja Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	SUB CATEGORIA 1: Procesos administrativos	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿El área de Contabilidad realiza capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos?			X				X				X				X		16	
2	¿Se encuentra satisfecho con el proceso de rendición establecido?			X				X				X				X		16	
3	¿Es satisfactoria la respuesta que recibe del personal de Contabilidad en base a dudas y consultas que realiza sobre la rendición de viáticos?			X				X				X				X		16	
4	¿El área de contabilidad aplica sanciones a los comisionados por mantener rendiciones pendientes?			X				X				X				X		16	

5	¿Se le informa con anticipación sobre sus saldos pendientes de rendir?			X				X				X				X		16	
6	¿Considera que existen controles adecuados en la rendición de viáticos?			X				X				X				X		16	
SUB CATEGORIA 2: Políticas de control																			
7	¿Considera usted que la mayoría de comisionados rinden dentro de los plazos establecidos?			X				X				X				X		16	
8	¿Los plazos otorgados para efectuar la rendición son viables de cumplir?			X				X				X				X		16	
9	¿El área de Contabilidad difunde las sanciones que se generen en caso de no rendir los viáticos otorgados?			X				X				X				X		16	
10	¿Se le proporciona instructivos por escrito sobre la forma de rendir los viáticos?			X				X				X				X		16	
SUB CATEGORIA 3: Gastos																			
11	¿Considera usted que el personal de contabilidad tiene un criterio uniforme al momento de validar sus gastos?			X				X				X				X		16	
12	¿El personal de contabilidad suele procesar su rendición oportunamente?			X				X				X				X		16	
13	¿Los comisionados elaboran de manera efectiva su rendición?			X				X				X				X		16	
14	¿Recibe capacitaciones sobre los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago para ser aceptados en su rendición?			X				X				X				X		16	

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;

Fecha: 26 octubre . 2018.


Firma
DNI: 07225473



Sr. Mg. (Dr.)

JULIO RICARDO CAPRISTAN MIRANDA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para determinar el control de la Rendición por viáticos" El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominado Rendición por viáticos en una entidad Pública, Lima 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Evelyn Beatriz Morales Solís".

Firma

Morales Solís, Evelyn Beatriz
D.N.I 47485849

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CARLOS MIRANDA JULIO RICARDO identificado con DNI No. 06663183 Especialista en FINANZAS Actualmente laboro en U. WIENER Ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	SUB CATEGORIA 1: Procesos administrativos	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿El área de Contabilidad realiza capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos?				x				y				x				x	16	
2	¿Se encuentra satisfecho con el proceso de rendición establecido?			y				x				y				x		16	
3	¿Es satisfactoria la respuesta que recibe del personal de Contabilidad en base a dudas y consultas que realiza sobre la rendición de viáticos?			x				x				y				x		16	
4	¿El área de contabilidad aplica sanciones a los comisionados por mantener rendiciones pendientes?			x				y				x				x		16	

5	¿Se le informa con anticipación sobre sus saldos pendientes de rendir?			y				x				x				x		16	
6	¿Considera que existen controles adecuados en la rendición de viáticos?			x				x				x				x		16	
SUB CATEGORIA 2: Políticas de control																			
7	¿Considera usted que la mayoría de comisionados rinden dentro de los plazos establecidos?			x				y				x				x		16	
8	¿Los plazos otorgados para efectuar la rendición son viables de cumplir?			x				x				y				x		16	
9	¿El área de Contabilidad difunde las sanciones que se generen en caso de no rendir los viáticos otorgados?			y				y				x				x		16	
10	¿Se le proporciona instructivos por escrito sobre la forma de rendir los viáticos?			y				y				y				x		16	
SUB CATEGORIA 3: Gastos																			
11	¿Considera usted que el personal de contabilidad tiene un criterio uniforme al momento de validar sus gastos?			y				y				y				x		16	
12	¿El personal de contabilidad suele procesar su rendición oportunamente?			x				x				x				x		16	
13	¿Los comisionados elaboran de manera efectiva su rendición?			x				x				y				x		16	
14	¿Recibe capacitaciones sobre los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago para ser aceptados en su rendición?			y				x				x				y		16	


(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

Observaciones:

- 1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....No debe añadirse nada adicional
- 2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
- 3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 26 OCTUBRE DE 2018

DNI: 06663187

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta

Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 7 de diciembre de 2018.

Yo:	CAPRISTAN MIRANDA, Julio Ricardo		
identificado con DNI	06663187	con título profesional en	ADMINISTRADOR
el máximo grado académico alcanzado es	MAESTRO	especialista en	FINANZA
laboro en la	U. WIENER.		
desempeñándome como	DOCENTE		
procedo a revisar la propuesta titulada	ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA LA MEJORA EN LAS RENDICIONES POR VIATICOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA		
que tiene como objetivo			

Evaluación

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	✓		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	✓		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	✓		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	✓		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.		✓	
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	✓		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	✓		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	✓		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	✓		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	✓		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

- Factible
 Mejorar
 Replantear

Es todo cuanto informo;


 Firmé y sello

Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 7 de diciembre de 2018.

Yo: <i>Ana Paula Bengos Polic</i>	identificado con DNI <i>05644053</i>	con título profesional en <i>Contadora</i>
el máximo grado académico alcanzado es <i>Magister</i>	laboro en la <i>OEFA</i>	especialista en <i>Gestión Pública</i>
desempeñándome como <i>Contador Jefe Rendición de Gastos</i>	procedo a revisar la propuesta titulada <i>Estrategias de control para la mejora en las reducciones por materias en una entidad gestora</i>	
que tiene como objetivo <i>6</i>		

Evaluación

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	✓		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	✓		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	✓		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	✓		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.		✓	
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	✓		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	✓		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	✓		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	✓		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	✓		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

- Factible
 Mejorar
 Replantear

Es todo cuanto informo;



Firma y sello

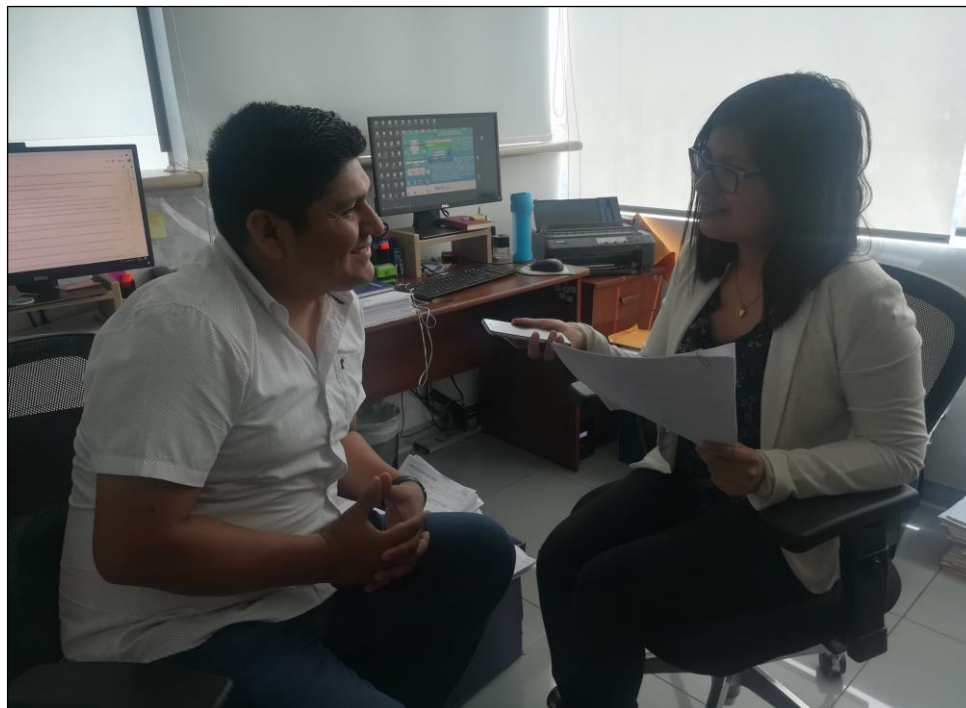
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa

Figura 27. Evidencia de la visita a la entidad pública

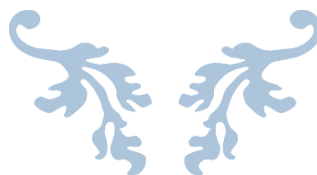
Anexo 9: Evidencias de la propuesta



ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA LA MEJORA EN LAS RENDICIONES POR VIÁTICOS EN UNA ENTIDAD PÚBLICA

- *IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA TECNOLÓGICO PARA MEJORAR EL CONTROL DE LAS RENDICIONES POR VIÁTICOS*
- *PROGRAMA DE INDUCCION AL PERSONAL*

- ***SEGREGACION DE FUNCIONES DE LA COORDINACION DE ANTICIPOS DEL AREA DE CONTABILIDAD***



Anexo 10: Artículo de investigación

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

Control en las rendiciones por viáticos en una entidad pública, Lima 2018

Para optar el título profesional de Contabilidad y Auditoría

AUTORA

Br. Morales Solis, Evelyn Beatriz
Bachiller en contabilidad y auditoría
eb.morales@hotmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Implementación de estrategias vinculadas a mejorar el Control Interno y Auditoría Integral de las Empresas en función a sus necesidades.

LIMA - PERÚ

2018

I. Introducción

El trabajo de investigación se basa en la mejora del control en las rendiciones por viáticos en una entidad pública; para ello se analizó la categoría rendiciones por viáticos, considerando lo indicado por el Decreto Supremo N° 007-2013-EF, donde la norma menciona que a todo trabajador que se le asignen importes por viáticos, tiene la obligación de realizar la presentación de su rendición en un plazo máximo de 10 días hábiles de culminada la comisión de servicios.

Los viáticos están compuestos por gastos que comprenden los servicios de hospedaje, alimentación y movilidad. La sustentación de los gastos se compone hasta de un 70% del monto otorgado, los mismos que deben ser sustentados con la presentación de comprobantes de pagos autorizados por la SUNAT. Asimismo, el 30% restante puede estar conformado por gastos con declaración jurada, siempre y cuando sea imposible la obtención de comprobantes de pago en el lugar de la comisión de servicios.

Al comprobar la deficiencia de la entidad en cuanto a la recuperación de los saldos por viáticos otorgados mediante la rendición correspondiente, se considera como objetivo principal, proponer mejoras en el control de las rendiciones por viáticos, con el fin de perfeccionar el desarrollo de las funciones organizacionales de la entidad.

Finalmente, para alcanzar el objetivo principal de la investigación, se ha

propuesto implementar herramientas y procedimientos que mejoren el control deficiente que actualmente atraviesa la entidad, y por ende permita la recuperación eficaz de los saldos pendientes de rendir.

II. Método

a) Diseño

La investigación se clasificó como investigación holística; quien buscar ser completa y segura para los investigadores de las diferentes áreas, ello implica identificar diversos modelos que permita entender a la investigación en una forma global. Asimismo, busca establecer propuestas novedosas para la solución de problemas materia de investigación (Hurtado, 2010).

El enfoque adoptado en la investigación fue el mixto, que consta en la combinación del método cuantitativo y cualitativo, con la finalidad de obtener una respuesta al problema planteado.

Para el desarrollo de la investigación, se consideró el estudio de la información cuantitativa y cualitativa, debido a que ambos métodos permiten la obtención de mejores respuestas sobre el tema de estudio, lo que conlleva a alcanzar una información precisa.

El tipo de la investigación al ser proyectiva, el investigador debe preparar procedimientos específicos según la investigación seleccionada y

posteriormente inclinar los resultados en la metodología. (Hurtado, 2010)

El nivel de la investigación fue comprensivo, ya que se centra en explicar las causas de los eventos, como la relación que existe entre dos o más variables, además busca proponer una solución al problema de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El tipo de método utilizado fue el inductivo, que utiliza casos en forma particular para llegar a una conclusión en forma general y el método deductivo se encarga de usar elementos generales para alcanzar una conclusión en forma específica (Cheesman, 2010)

b) Población, muestra y unidades informantes

La población se encuentra conformada por el total de personas con características comunes para el desarrollo de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población de estudio estuvo compuesta por 400 personas que laboran en la entidad pública.

La muestra es conformada por un subconjunto, el cual es obtenido de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La muestra cuantitativa estuvo conformada por 32 personas que laboran en la entidad, y la muestra cualitativa por

3 profesionales que se desempeñan en el área de contabilidad.

Las unidades informantes están conformadas por las personas que se encuentran relacionados con el tema de estudio. Es de gran valor para el investigador, ya que es una fuente que brindará información importante sobre el tema de investigación (Robledo, 2009).

Las unidades informantes lo conformaron el personal que continuamente realiza viajes por comisión de servicios, integrados por ingenieros ambientales, químicos, geólogos, agrónomos, y los especialistas del área de contabilidad; encargados del proceso de asignación y rendición de los viáticos otorgados.

c) Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

La técnica utilizada para el desarrollo de la investigación fue la encuesta, la misma que logró permitir la participación del personal que labora en el área de contabilidad de la entidad pública.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, basado en preguntas relacionadas al problema investigado, el cual permitió la recolección de información importante para el estudio.

Para el procedimiento de recopilación de datos; se inició con la búsqueda de la información bibliográfica, posteriormente se elaboró los instrumentos de recolección de datos, como son el cuestionario y la

guía de entrevista; estos instrumentos fueron validados por los expertos en el tema, para su aplicación en el campo materia de investigación.

Para la etapa del análisis cuantitativo, se elaboró el instrumento a aplicar bajo la escala de Likert; la información obtenida mediante la aplicación del cuestionario permitió detectar los problemas críticos reflejándose en el Pareto. Asimismo, se utilizó el programa estadístico SPSS, para determinar la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach.

En cuanto a la etapa del análisis cualitativo, se ingresó la información obtenida por la entrevista al programa Atlas.Ti; para ser procesada; una vez obtenido el diagnóstico cualitativo se determinó las categorías emergentes, y finalmente se realizó la triangulación de ambos análisis para lograr determinar el diagnóstico final de la investigación.

III. Resultados

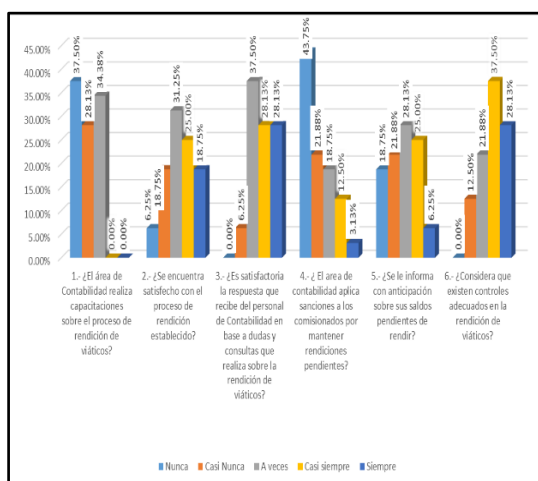


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Políticas de control

En cuanto al análisis cuantitativo de la sub categoría procesos administrativos, se obtuvo como resultado que el 37.50% de comisionados no reciben capacitaciones sobre el proceso de rendición de viáticos, confirmándose con el análisis cualitativo, donde los especialistas indicaron que no se realiza capacitación alguna, señalando que son pocos los comisionados que se encuentran instruidos y conocen la normativa interna. Cabe destacar que esta problemática va en ascendencia debido a que el gran porcentaje de personal que realiza comisiones de servicios se encuentra bajo la modalidad de servicios por terceros, y por lo mismo existe una considerable rotación de personal.

Por otra parte, el 31.25 % de comisionados indicaron que no se encuentran satisfechos con relación al procedimiento de rendición establecido por la entidad, reafirmando ello en la entrevista, donde los especialistas manifestaron que los trámites son complejos e inevitables en algunos casos, tanto para las rendiciones de la Sede Central y de las Oficinas Desconcentradas. Una de las causas se debe a la insuficiencia de personal contable que se encarga de la revisión y orientación al comisionado.

En cuanto al control, el 43.75% de los comisionados encuestados indicaron que el área contable nunca aplica algún tipo de sanción en caso de incumplimiento, en el cual los especialistas manifestaron que actualmente no cuentan con políticas de cobro.

Con relación al control de los saldos por rendir, el 28.13% indicaron que solo a veces se le comunica sobre sus rendiciones pendientes, ello se logró confirmar con la entrevista, donde los especialistas contables indicaron que se emite un reporte mensual a la Oficina de Administración, mas no en forma personalizada, debido a que no cuentan con toda la información del comisionado y que carecen de un sistema informático que les permita llevar un buen control en cuanto a la comunicación oportuna, plazos y control de los saldos por cobrar.

Asimismo, cabe resaltar que actualmente toda la información la vienen operando en una base de datos en Excel, situación que los mantiene limitados, considerando que diariamente se otorga un gran número de viáticos, por ser la actividad principal de la entidad, que consiste en la evaluación, supervisión y fiscalización ambiental a nivel nacional.

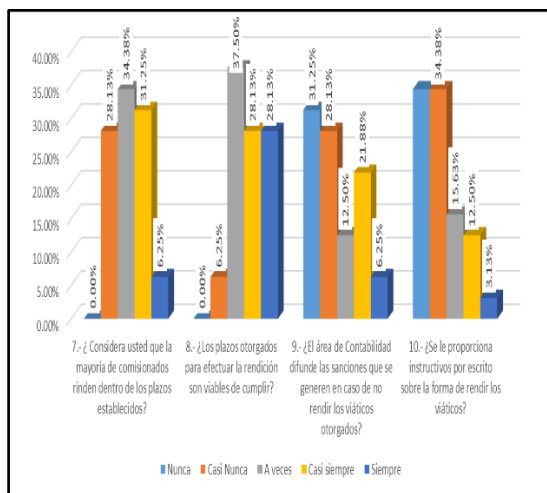


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Políticas de control

En la sub categoría políticas de control, se determinó que el 34.38 % de comisionados, solo a veces efectúan su rendición en forma oportuna, ello confrontado con el análisis cualitativo, da como resultado que el gran número de comisionados no rinden dentro de los plazos establecidos, lo que determina que no existe cumplimiento oportuno; situación que altera el buen funcionamiento del área contable y por ende a la Unidad de Finanzas.

Asimismo, existe deficiencia en cuanto a la comunicación al comisionado, donde el 34.38 % de comisionados indicaron que casi nunca se les proporciona algún tipo de instructivo que sea de guía o ayuda para su rendición, en el cual, en la entrevista, los especialistas contables manifestaron que actualmente no proporcionan materiales de instrucción.

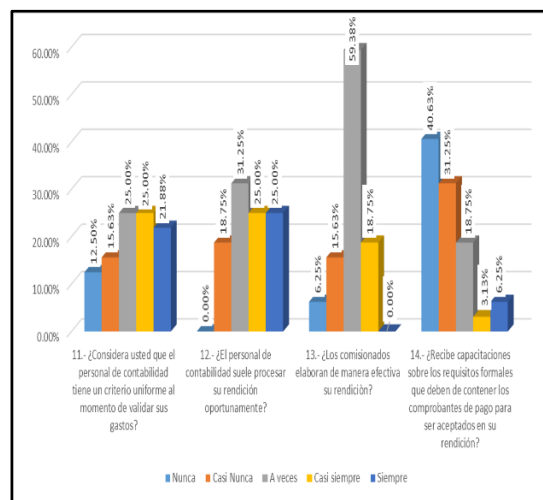


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Gastos

En la sub categoría gastos, se le preguntó al comisionado si el personal de contabilidad posee un criterio uniforme al momento de validar o revisar sus gastos, donde se determinó la predominancia en el valor a veces, obteniendo el porcentaje del 25 %, esta situación según el análisis cualitativo se genera porque actualmente carecen de pautas concretas, y que existen numerosos cambios en el cargo de revisor, existiendo criterios distintos al momento de efectuar la revisión.

En cuanto a la forma correcta de efectuar la rendición por parte del comisionado, el 59.38 % indicó que solo a veces lo realizan de manera correcta. Considerando el análisis cualitativo, esto surge porque desconocen el procedimiento y la forma de sustentar correctamente sus gastos, debido a que existen gastos que se han restringido y que los comisionados lo continúan ejecutando.

Asimismo, resalta como problemática la falta de conocimiento en cuanto a los requisitos formales que deben de contener los comprobantes de pago, donde el 40.63% de encuestados indicaron que nunca se les capacita, debido a esto los especialistas mencionaron que es necesario la implementación de capacitaciones y que se les brinde material de guía o instrucción, tanto para los comisionados de las Oficinas Desconcentradas y de la Sede Central, con el fin de disminuir las observaciones o errores que comúnmente presentan y por ende rindan oportunamente.

IV. Discusión

Uno de los objetivos de la propuesta, consiste en la implementación de un software que sirva de apoyo en el control de plazos, seguimiento y optimización en tiempos en cuanto a la revisión de gastos. Asimismo, el software permitirá perfeccionar el procedimiento de rendición de los gastos, siendo beneficioso para los comisionados de la Sede central, las Oficinas Desconcentradas y Enlace; también se otorgará un programa de inducción a los comisionados sobre los procedimientos de rendición, considerando que el gran porcentaje carece de conocimientos debido a la alta rotación existente, y por último se realizará la reestructuración de la coordinación de anticipos del área de contabilidad, para una adecuada segregación de funciones por la carga laboral existente.

Los resultados encontrados guardan relación con el trabajo de investigación elaborado por Segura (2017), en su investigación denominada Directiva de viáticos N ° 006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA, donde concluye que el área de contabilidad solicita la rendición, pero esta no es remitida. Asimismo, que la entidad no cuenta con un software que ayude en el control y que detalle a cuantos comisionados se les brindó fondos para la realización de la comisión de servicios, los días de retraso y que el sistema permita limitar otro anticipo a aquel que mantenga rendiciones pendientes por rendir.

Asimismo, el presente trabajo coincide con la tesis de Maidana (2012) Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por Rc Cofadena –D Oliveira, y con la tesis de Velásquez (2017). El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central-MINSA, 2017, donde concluyen que no existe la suficiente documentación que respalde el gasto; asimismo, que existen personas que no han realizado su rendición de cuentas sobre los importes que le fueron asignados para el uso de pasajes y viáticos. El tema de estudio guarda relación en cuanto a las rendiciones por viáticos y los componentes de control interno para la mejorar de los procesos de la entidad.

El trabajo concuerda con la investigación de Vizcarra, Lizarraga, Reyes & Villaseñor (2016) Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC, donde concluye que es necesario realizar mejoras en los procesos y poder atender eficazmente las necesidades de los usuarios, estableciendo procedimientos y lineamientos claros.

Todos estos estudios y coincidencias mencionadas en la conceptualización de términos y antecedentes han dado la certeza suficiente sobre el problema presentado para la mejora en el control de las rendiciones por los viáticos otorgados en la entidad pública.

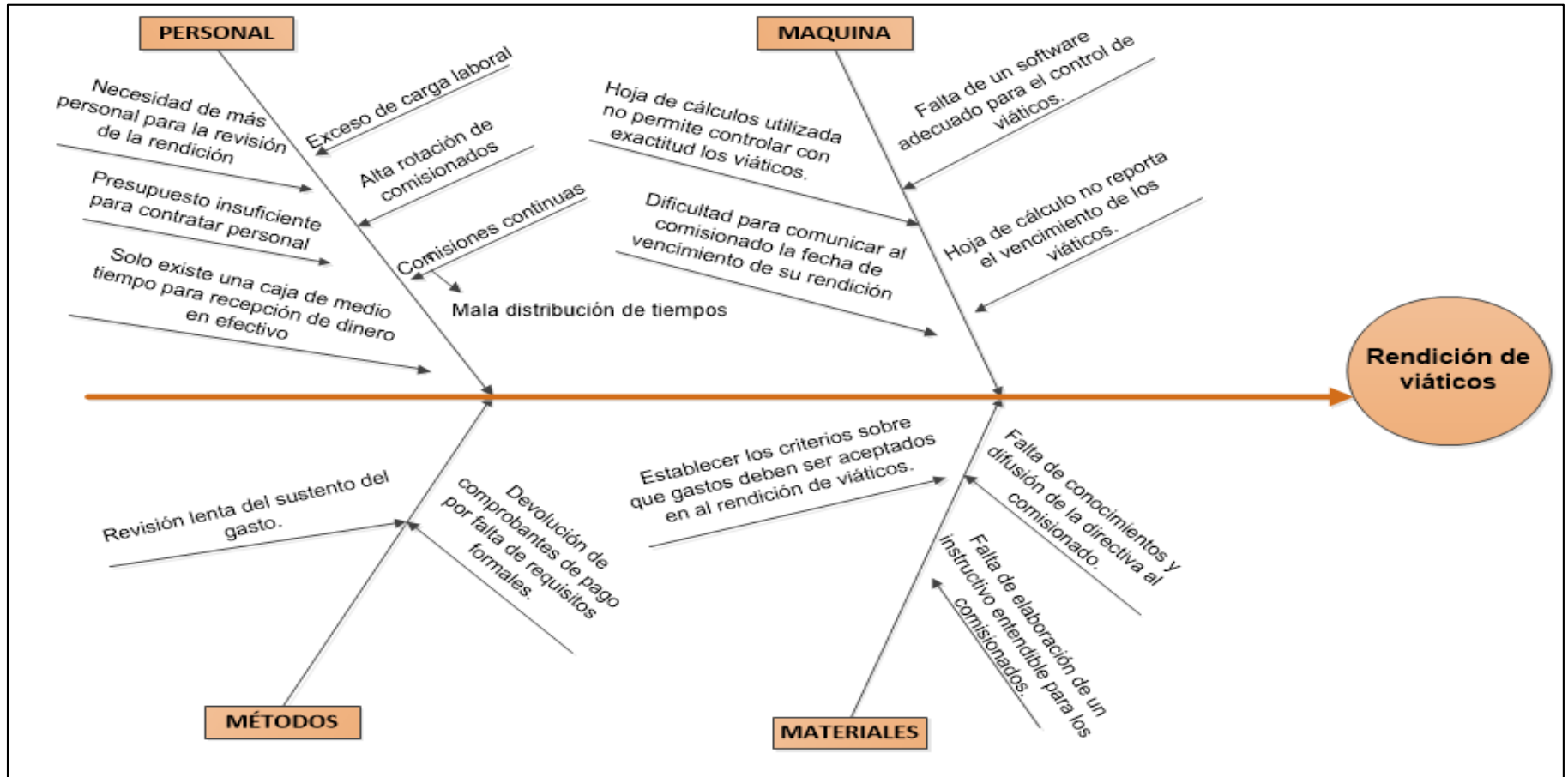
V. Referencias

- Carlos, F. (2017). *Acción de control interno y rendición de los anticipos para viáticos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2016*. (Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público). Universidad de Huánuco, Perú.
- Cheesman, S. (2010). *Conceptos básicos de la investigación*. Recuperado de: <http://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf>. Extraído el 09 de setiembre del 2018.
- Díaz, G. (2005). *La entrevista cualitativa*. Recuperado de: <http://www.geiuma-oax.net/cursos/entrevistacualitativa.pdf>. Extraído el 09 de setiembre del 2018.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición. México: Mc. Graw- Hill
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw-Hill
- Huayanay, M. (2017). *Proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos en la Dirección regional de Salud Huánuco – 2017*. (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciado

- en Administración de Empresas). Universidad de Huánuco, Perú.
- Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. México: McGraw-Hill.
- Internacional Accounting Standards Board. (2010). *Marco conceptual para la información financiera*. IFRS Foundation, Inglaterra.
- Jimeno, J. (2012). *Políticas en la empresa*. Recuperado de: <https://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>. Extraído el 14 de setiembre del 2018.
- López, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación cuantitativa social*. 1era. Edición. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Maidana, E. (2012). *Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por Rc Cofadena –D Oliveira*. (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciatura en Auditoría). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Decreto Supremo N° 007 que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional*. Perú: El Peruano.
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*; 1: 15-29. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/277819270> Extraído el 09 de setiembre del 2018.
- Robledo, J. (2009). Observación Participante: Informantes claves y rol del investigador. *Revista electrónica Nure Investigación*; 42:450-461. Recuperado de: www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450. Extraído el 09 de setiembre del 2018.
- Rodríguez, C., Lorenzo, O. y Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*; XV (2): 133-154. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/comocitar/oa?id=65415209> Extraído el 09 de setiembre del 2018.
- Segura, C. (2017). *Directiva de viáticos N° 006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA*. (Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público). Universidad Autónoma del Perú, Perú
- Velásquez, A. (2017). *El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central – MINSA, 2017*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Vizcarra, M; Lizarraga, A; Reyes, J & Villaseñor, M. (2016). Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*; 5: 311-328.
Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5776735>
Extraído el 09 de setiembre

Anexo 11: Matrices de trabajo



Matrices de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría Contable	Vásquez & Bongianino	<p>Según Vásquez & Bongianino (2008), con relación al control de gestión sostiene que:</p> <p>El control de la gestión de los responsables de conducir al ente se logra con posesión de elementos que permitan la medición del grado de eficiencia en la toma de decisiones, en su ejecución y en sus resultados. La detección de desvíos desfavorables deberá permitir tomar las medidas correctivas necesarias para evitar su repetición, corregir los planes proyectados e incluso determinar si los objetivos previstos son realmente alcanzables (p.55).</p>	<p>El control de gestión, tiene como finalidad que la entidad se encuentre dirigida en base a elementos que midan su eficiencia, ejecución y resultados, y a su vez, esto conlleve a una apropiada toma de decisiones. Asimismo, se deben de establecer estrategias que permitan divisar desvíos perjudiciales, y de ser así, considerar decisiones que permitan corregir los eventos y evitar que estos se presenten reiteradamente, con el objetivo de que los objetivos de la entidad se encuentren enmarcada dentro de una conducción correcta (Vásquez & Bongianino, 2008).</p>	<p>Según la teoría, el ente debe ser conducido bajo un control adecuado que permita el mejor desempeño del ente, y minimizar sucesos negativos de presentarse.</p>	<p>Vásquez, R & Bongianino, C (2008). <i>Teoría Contable</i>. 1era. Edición. Argentina: Aplicación Tributaria S. A</p>	<p>Libro: Teoría Contable</p>

2	Teoría Contable	Vásquez & Bongianino	<p>Según Vásquez & Bongianino (2008) con respecto al mundo económico sostiene que:</p> <p>La actividad económica surge como resultado de la combinación de recursos humanos, recursos naturales y capital, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas al logro de beneficios económicos. Para cumplir el objetivo esperado será necesario desarrollar las tareas adecuadas para alcanzarlo. (p.57).</p>	<p>Para el desarrollo de la actividad económica, deben existir tanto los recursos humanos, recursos naturales y el capital. El conductor del ente debe tomar decisiones para la obtención de beneficios y estas deben estar enfocadas en lograr el cumplimiento de objetivos mediante funciones apropiadas que busquen el desarrollo adecuado de la organización (Vásquez & Bongianino, 2008).</p>	<p>La teoría recalca la importancia del capital humano y el capital de trabajo para el desarrollo organizacional, de manera que se trabaje coordinadamente en el logro de los objetivos establecidos por el ente.</p>	<p>Vásquez, R & Bongianino, C (2008). Teoría Contable. 1era. Edición. Argentina: Aplicación Tributaria S. A</p>	<p>Libro: Teoría Contable</p>
3	Teoría de la Contabilidad y el Control	Sunder	<p>Según Sunder (1944), con respecto a la Administración sostiene que:</p> <p>Los administradores ocupan una posición especial en los contratos. Como agentes ellos tienen características</p>	<p>La Administración, tiene la función principal de conseguir los objetivos de la organización de forma eficaz y eficiente; sin embargo, es importante considerar que el sistema de control se encuentre reforzado bajo procedimientos, políticas y métodos eficientes, con la finalidad de prevenir riesgos</p>	<p>Actualmente es necesario que la entidad asegure su funcionamiento bajo un sistema de control apropiado que detecte situaciones no favorables y</p>	<p>Sunder, S. (1944). Teoría de la Contabilidad y el Control. Estados Unidos: International Thomson Publishing.</p>	<p>Libro: Teoría de la Contabilidad y el Control</p>

			importantes. La dificultad de medir su contribución y el contacto directo que ellos tienen con todas las otras clases de agentes conduce a distintas formas contractuales para los administradores. El sistema de control interno de la empresa está dirigido por la necesidad de diseñar procedimientos ejecutables para cada administración (p. 83).	que alteren el desarrollo normal de la organización. La responsabilidad recae sobre los funcionarios, autoridades y servidores en cuanto a su implementación y ejercicio (Sunder, 1994).	proceda con medidas que determinen su corrección, todo esto conlleva a que se asegure que los planes organizacionales se den de forma conveniente.		
4	Teoría de la Organización	Mooney y	Según Mooney (1931), con respecto a la organización, indica que: La organización es la forma de toda asociación humana para alcanzar un fin común. La técnica de la organización puede ser descrita como la técnica de correlacionar actividades específicas o funciones en un todo coordinado. (p. 63)	La organización se encarga de establecer una serie de actividades mediante un orden para alcanzar los objetivos, esta es funcional siempre y cuando se efectúen de manera coordinada con dirección a alcanzar las metas de la entidad mediante un todo. Para todo ello se debe considerar diversos recursos que son necesarios e indispensables como son los recursos humanos, económicos y tecnológicos, y debe existir la voluntad de	La teoría resalta el grado de importancia de la organización e indica que esta es creada para lograr metas y objetivos comunes, con el apoyo de las personas integrantes mediante el trabajo de actividades coordinadas y que a su vez	Mooney, J. (1931), <i>Teoría de la Organización</i> . México. McGraw-Hill.	Libro: Introducción a la Teoría General de la Administración

				desarrollar cada función de manera coordinada (Mooney, 1931)	sumen valor a la entidad.		
5	Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público Ley N° 28112	Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público Ley N° 28112	Según el Art. 01 de la Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público Ley N° 28112, indica lo siguiente: Modernizar la administración financiera del Sector Público, estableciendo las normas básicas para una gestión integral y eficiente de los procesos vinculados con la captación y utilización de los fondos públicos, así como el registro y presentación de la información correspondiente en términos que contribuyan al cumplimiento de los deberes y funciones del Estado, en un contexto de responsabilidad y transparencia fiscal y búsqueda de la estabilidad macroeconómica.	La Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público, establece normas que permitan que la gestión pública sea eficiente e integral en cuanto a las formas relacionadas a la obtención y uso de los fondos públicos. Asimismo, las entidades del sector público tienen el deber de contribuir al cumplimiento de la norma reflejándose en el momento de la presentación de la información, y ello debe ser basado en los principios de la responsabilidad y transparencia (MEF, 2003)	La presente Ley aporta en el desarrollo de la investigación, en cuanto a la forma de obtención y uso de los fondos públicos del cual hacen uso las entidades públicas, y que se debe enmarcar bajo principios como la transparencia y responsabilidad.	Ministerio de Economía y Finanzas (2003). <i>Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público N° 28112</i> . Perú: El Peruano.	https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/5538-ley-n-28112/file

Matriz de antecedentes

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Rodríguez, J.	2017	Cuentas por cobrar funcionarios de la unidad de Negocio CELEC EP- TERMOESMER ALDAS PERIODO 2014-2015	https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1036	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Método: Descriptivo Población: 79 personas Técnica de muestreo: No aplica Muestra: No aplica Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	La entidad cuenta con una normativa muy básica; sin embargo, no cuenta con normativas enfocadas a la recuperación de las cuentas por cobrar por viáticos y sus respectivas liquidaciones. Asimismo, no existe la aplicación del control interno, es por ello que se vienen suscitando muchos problemas con la correcta aplicación del procedimiento de cuentas por cobrar.	La entidad cumple con asignar los viáticos según su normativa interna, sin embargo, en el momento de la liquidación se presentan importes pendientes por la falta de rendiciones, debido al olvido de los funcionarios y al no ejecutarse acciones de descuento que permitan la recuperación de la cartera. La entidad no realiza evaluaciones a los procedimientos internos, no establecen estrategias que determinen los riesgos existentes y el establecer soluciones para la recaudación y liquidación de las cuentas por cobrar generadas por concepto de viáticos.

<p>Redacción final</p>
<p>Rodríguez (2017), en su tesis <i>Cuentas por cobrar funcionarios de la unidad de Negocio Celec Ep-Termoesmeraldas Periodo 2014-2015</i>, tuvo como objetivo realizar el análisis en cuanto a los procedimientos establecidos para la recaudación de las cuentas por cobrar provenientes de viáticos. El tipo de enfoque fue cuantitativo, el diseño no experimental, el método utilizado fue el descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por el número de 79 personas. Como técnica e instrumento se usó la encuesta y el cuestionario. El resultado obtenido fue que la entidad no cuenta con una normativa interna adecuada; y que estas no se enfocan en la recuperación de las cuentas por cobrar, enmarcando en ello a las rendiciones o liquidaciones pendientes. Cabe resaltar que el control interno es deficiente, razón a ello surge la extensión de problemas. Como conclusión, se considera que la entidad otorga viáticos, pero estos no son recuperados de la manera esperada, debido a que existen un gran número de viáticos pendientes por rendir, esta situación es generada por la poca disposición de los funcionarios para efectuar la rendición, y por no contar con políticas definidas para tomar las acciones en la recuperación de la cartera vencida.</p>
<p>Referencia</p>
<p>Rodríguez, J. (2017) <i>Cuentas por cobrar funcionarios de la unidad de Negocio Celec Ep-Termoesmeraldas Periodo 2014-2015</i>. (Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.</p>

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Vizcarra, M; Lizarraga, A; Reyes, J & Villaseñor, M.	2016	Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5776735	Enfoque: mixto Diseño: No Experimental Método: Descriptivo Población: Personal de la universidad Técnica de muestreo: No aplica Muestra: No aplica Técnica/s: Entrevista Instrumento/s: Cuestionario	En los resultados se obtuvo que gran parte de los colaboradores afirman que los procesos administrativos se llevan de forma clara, sin embargo, el 6 % no concuerda con ello, esto da a entender que la administración debe realizar algunas mejoras en sus procesos. Con relación a la comprobación de viáticos, el 15% indicó que desconoce la forma de tramitarlos. Asimismo, el 27% están en desacuerdo sobre el tiempo que se les da para realizar su comprobación de viáticos.	Se concluye que los usuarios de servicios prestados en el departamento administrativo de la FCH se encuentran en gran parte satisfechos; sin embargo, es necesario realizar mejoras en los procesos y poder atender eficazmente las necesidades de los usuarios, estableciendo procedimientos y lineamientos claros, que permitan la planeación, organización y el control de las actividades del área administrativa.
Redacción final							
<p>Vizcarra, Lizarraga, Reyes & Villaseñor (2016), en su tesis <i>Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC</i>, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de reorganización del proceso administrativo de comprobación de viáticos de los docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. Par ello utilizó el enfoque mixto, diseño no experimental, el método descriptivo. La población fue comprendida por todo el personal de la universidad. La técnica usada fue la entrevista y teniendo el cuestionario como instrumento. Los resultados afirman que el gran porcentaje de colaboradores consideran que los procesos administrativos son claros; pero, por otra parte, existe el 6% que no afirma ello. Este resultado es un indicador de que existen mejoras por realizar. En cuanto a la comprobación de viáticos, un porcentaje significativo del 15% indicó que no conoce la forma de realizar este trámite. En cuanto al tiempo para realizar la comprobación, el 27% no se encuentra de acuerdo con el tiempo brindado por el departamento administrativo. Como conclusión se obtiene que los usuarios se encuentran satisfechos en parte; no descartando la realización de mejoras en los procesos, con lineamientos y procedimientos claros, con la finalidad de llegar a la totalidad de satisfacción de los usuarios y el mejor resultado de las actividades del área.</p>							

Referencia							
Vizcarra, M; Lizarraga, A; Reyes, J & Villaseñor, M. (2016). <i>Propuesta para la comprobación de viáticos de movilidad académica en la facultad de ciencias humanas de la UABC</i> . Universidad Autónoma de Baja California, México.							
Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Maidana, E.	2012	Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por RC COFADENA –D OLIVEIRA.	http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/2958/TD-1155.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Diseño: No Experimental Método: Inductivo, deductivo y descriptivo Técnica de muestreo: No estadístico Técnica/s: Entrevista Instrumento/s: información documental	En los resultados se identificó que las áreas administrativas no controlan en la oportunidad a las oficinas, razón a ello las oficinas no envían sus descargos en el plazo establecido. Ello ocasiona que la información de los comprobantes de pago no se registre oportunamente, situación que afecta a los estados financieros	Se concluye que no existe la suficiente documentación que respalde el gasto, asimismo que existen personas que no han realizado su rendición de cuentas sobre los importes que le fueron asignados para el uso de pasajes y viáticos; actos que constituyen responsabilidad civil.

Redacción final

Maidana (2012), en tesis *Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por RC Cofadena –D Oliveira*, como objetivo se consideró evaluar el control respecto a la entrega de fondos para rendir cuentas y su aprobación definitiva del RC Cofadena-D Oliveira, el diseño usado fue el no experimental, el método inductivo, deductivo y descriptivo. La técnica usada fue la entrevista y el instrumento utilizado consto de información documental. En cuanto a los resultados se determinó que no existe control por parte de las áreas administrativas; esta situación trae como consecuencia que las oficinas no presenten los descargos de los gastos oportunamente. Esta situación genera que sea imposible el registro oportuno de los comprobantes de pago, logrando alterar a los estados financieros. Se concluye la existencia de rendiciones pendientes por el uso de pasajes y viáticos, y que se carece de información suficiente que sustente el gasto efectuado.

Referencia

Maidana, E. (2012). *Evaluación del control interno relacionado al uso de pasajes y viáticos utilizados por Rc Cofadena –D Oliveira*. (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciatura en Auditoría). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Carlos, F.	2017	Acción de control interno y rendición de los anticipos para viáticos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2016.	http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/181245?mode=full	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Método: Descriptivo Población: 217 personas Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 22 Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	Los resultados de esta investigación comprueban la hipótesis. Según los trabajadores la acción de control interno si se relaciona significativamente con la rendición de los anticipos por viáticos de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, esto se debe a que no existe una acción de control efectivo.	Se determinó que la acción de control interno no es efectiva, ya que si lo fuera se ejecutarían las sanciones y las rendiciones se realizarían en su oportunidad, por lo tanto, el control interno si se relaciona positivamente con la rendición de los anticipos por viáticos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2016.
Redacción final							
<p>Carlos (2017), en su tesis <i>Acción de control interno y rendición de los anticipos para viáticos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2016</i>, se formuló como objetivo el determinar de qué manera las acciones de control interno guardaban relación en cuanto a las rendiciones por viáticos. El enfoque aplicado fue el cuantitativo, de diseño no experimental. En cuanto a la población, está fue se encontró conformada por 217 personas, y para la obtención de la muestra se utilizó la técnica no probabilística, con la que se obtuvo de muestra a un total de 22 personas; para la recolección de información se consideró la encuesta y el cuestionario. Se determinó como conclusión que existe deficiencia en el control interno aplicado en la entidad, y que no se ejecuta algún tipo de sanción a las personas que no efectúan su rendición de forma oportuna, de manera que, si fuera así, se cumpliría de la forma esperada. Asimismo, señala que el control interno guarda relación positiva con las rendiciones por viáticos en la DRAH.</p>							

Referencia
Carlos, F. (2017). <i>Acción de control interno y rendición de los anticipos para viáticos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2016</i> . (Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público). Universidad de Huánuco, Perú.

Nr o.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Velásquez, A.	2017	El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central – MINSA, 2017	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12525/Vel%C3%A1squez_FAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental, corte transversal y correlacional Método: Descriptivo Población: 140 personas Técnica de muestreo: Probabilístico-Estratificado Muestra: 103 Instrumento/s: Cuestionario	Como resultado se obtuvo que según la percepción de las personas encuestas, el 62.1 % manifestó que el cumplimiento de rendición de viáticos es regular, mientras que el 30,1 % indica que es eficiente, y el 7.8 % considera que es deficiente. Asimismo, el 53.4 % indican que los procesos administrativos son regulares, el 28.2 % indican que es eficiente y el 18.4 % lo considera deficiente. Con relación a la comunicación transparente, el 60.2 % manifiestan que es regular, el 35.9% que es deficiente, mientras que el 3.9% lo considera eficiente.	Se concluye que el cumplimiento de rendición de viáticos no se desarrolla de la manera esperada, ya que gran parte de los encuestados lo manifiesta así, el mismo que equivalente al 62.10 %. Asimismo, según el estudio, el 54.40 % indica que el control interno en la entidad no es el adecuado. El autor llega a la conclusión que su tema de estudio guarda relación en cuanto a las rendiciones por viáticos y los componentes de control interno.

Redacción final
Velásquez (2017), en su tesis, <i>El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central-MINSA, 2017</i> , su objetivo fue hallar la relación existente entre el cumplimiento de la rendición por viáticos con los componentes de control interno. El enfoque utilizado fue el cuantitativo, de diseño no experimental, método descriptivo. Con relación a la población conformante, se determinó el total de 140 personas, y para hallar la muestra se utilizó la técnica probabilística-estratificado, donde se determinó el total de 103 personas. Con relación al tipo de instrumento, se usó el cuestionario. Se concluye que el cumplimiento de la rendición no viene desarrollándose de manera adecuada y efectiva, tomando en consideración, lo hallado en la encuesta, donde el 62.10% encuestadas confirman la información. Por otra parte, con relación al control interno, este no viene siendo el ideal, según lo indicado por el 54.40% de encuestados.
Referencia
Velásquez, A. (2017). <i>El cumplimiento de rendición de viáticos y los componentes de control interno en la UE 001 Administración Central – MINSA, 2017</i> . (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Nr o.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Segura, C.	2017	Directiva de viáticos N °006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA	http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/371/2/Segura%20Salazar%20Cesar%20Ernesto.pdf	Enfoque: Cuantitativo Diseño: Correlacional Método: Descriptivo Población: Servidores Públicos	Con relación al principio y deberes éticos al momento de rendir, el 39% de los encuestados indican que aplican correctamente estos principios ya que rinden dentro de los plazos establecidos, el 22% en desacuerdo, el 14% muy de acuerdo, el 14% ni de	Se determinó que la cuenta de anticipos del estado de Situación Financiera tiene saldos pendientes de años anteriores por rendir, y que el área de Contabilidad continuamente solicita documentación para su pronta rendición, pero esta no es remitida, asimismo no pueden

					<p>Técnica de muestreo: No Probabilístico</p> <p>Muestra: 59 personas</p> <p>Técnica/s: Encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>acuerdo, ni en desacuerdo y el 12% muy en desacuerdo.</p> <p>Con relación a la presentación de la rendición, el 51% de los encuestados indican que presentando la rendición de cuentas debidamente documentada generaría una información económica y transparente, el 10% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 27% muy de acuerdo, el 7% en desacuerdo y el 5% muy en desacuerdo.</p> <p>Con relación al retraso en la presentación de rendición, el 71% de los encuestados indican el retraso injustificado de la remisión de expedientes de rendición de cuenta trae consigo una falta administrativa, que influye en determinar responsabilidad por no proporcionar información de los fondos asignados.</p>	<p>efectuar descuentos automáticos. Por otra parte, la entidad no cuenta con un software que ayude en el control y que detalle a cuantos comisionados se les brindó fondos públicos para una comisión, los días de retraso y a la vez permita limitar otro anticipo a aquel que mantenga pendientes por rendir.</p>
--	--	--	--	--	---	---	---

<p>Redacción final</p>
<p>Segura (2017), en su tesis <i>Directiva de viáticos N°006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA</i>, el objetivo fue determinar la relación existente entre la directiva de la entidad y la transparencia en cuanto a la rendición de anticipos que fueron otorgados. El enfoque para el desarrollo de la investigación fue el cuantitativo, diseño correlacional y método descriptivo. La población fue conformada por todos los servidores de la entidad, determinando una muestra de 59 personas, bajo la técnica de muestreo no probabilística. La técnica y el instrumento para la obtención de información fue la encuesta y el cuestionario. Se determinó como conclusión que, según el estado de situación financiera, la cuenta de anticipos mantiene saldos pendientes de rendir de años anteriores, y que a pesar que el área contable requiere la rendición para poder culminar con esta fase, la rendición no es presentada. Asimismo, tienen limitaciones al no poder realizar descuentos automáticos. Además, la entidad no cuenta con un software que apoye en mejorar sus controles y que les brinde información exacta sobre la relación de personas a las que se les otorgó viáticos para realizar la comisión de servicios, y que permita restringir el otorgamiento de más viáticos a aquellos que presenten pendientes y que este permita conocer el detalle los días de retraso de cada comisionado.</p>
<p>Referencia</p>
<p>Segura, C. (2017). <i>Directiva de viáticos N° 006-2014-INIA-OGA-OC contribuye en la transparencia de rendición de anticipos otorgado a los servidores públicos del INIA</i>. (Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público. Universidad Autónoma del Perú). Perú</p>

Nro.	Apellido del autor/ es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
7	Huayanay, M.	2017	Proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos en la Dirección regional de Salud Huánuco - 2017	http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/430?jsessionid=E82185DFCC6172AFA6B613F5BF461543	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Método: Descriptivo Población: 229 Trabajadores de la Dirección Regional Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 83 trabajadores Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Información documental	En los resultados se obtienen que el gran porcentaje de trabajadores (46%), realización la presentación de su informe y rendición de cuentas después de un mes de terminada la comisión; el 24% en quince días después y el 19% en 10 días. Asimismo, el 39% de trabajadores indica que no realizan las rendiciones en los plazos establecidos debido a la carga laboral, el 31% porque no cuentan con los documentos sustentatorios del gasto, el 24% no tiene el acceso al Sistema de Gestión Administrativa y el 6% indica que la demora se debe a las deficiencias administrativas de la oficina de tesorería.	Se demostró cómo el Proceso de Comisión de Servicios Influye en la Ejecución de Gastos en la Dirección Regional de Salud Huánuco, debido a que el gran porcentaje de trabajadores, que equivale al 89%, presentan su Informe y Rendición de Cuentas a la Oficina de Tesorería después de los 10 días de la comisión de servicios, los motivos de deben al exceso de carga laboral y el tiempo limitado, asimismo no cuentan con documentos sustentatorios o no tienen acceso al SIGA, por lo tanto esto dificulta el cumplimiento del total de las fases de la ejecución de gastos, puesto que los importes por concepto de viáticos que corresponden al 8.29% del PIM ha permanecido en la fase de devengado, y solo el 4.28% han sido pagados a los trabajadores que presentaron su rendición.

<p>Redacción final</p>
<p>Huayanay (2017), en su tesis <i>Proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos en la Dirección Regional de Salud Huánuco – 2017</i>, tuvo como objetivo estudiar la influencia del proceso de comisión de servicios sobre la ejecución de gastos de la DIRESA Huánuco-2017, se utilizó el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el método descriptivo. Se abarcó una población de 229 personas que laboran en la entidad, y se determinó una muestra ascendente a 83 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó la información documental existente. Se concluye que, si existe influencia en cuanto al proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos de la DIRESA Huánuco, el motivo prima en que el 89% de personas efectúan la rendición de cuentas posteriores a los 10 días del plazo brindado, sustentado la falta en la excesiva carga laboral y en el plazo insuficiente, y que en algunos casos no disponen de la sustentación de gastos o que no tienen acceso al SIGA. Toda esta situación genera gran dificultad para que se culmine las fases de ejecución de gastos, considerando que los importen por viáticos que abarca el 8.29% del PIM, ha permanecido en la fase devengado y que solo el 4.28% ha sido pagado a aquellos que realizaron su rendición.</p>
<p>Referencia</p>
<p>Huayanay, M. (2017). <i>Proceso de comisión de servicios y la ejecución de gastos en la Dirección regional de Salud Huánuco – 2017</i>. (Tesis para optar el Grado Académico de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Huánuco. Perú.</p>

Matriz de conceptos

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Rendición por viáticos	MEF	<p>Según el Art. 01, del Decreto Supremo N° 007-2013-EF, indica lo siguiente:</p> <p>Establézcase 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. En el caso de los Ministros de Estado, viceministros, Jefes de Organismos Constitucionalmente Autónomos, presidente del Poder Judicial, Jueces Supremos, Fiscales Supremos y Presidentes</p>	<p>Los viáticos otorgados por comisión de servicios, se otorgan según lo establecido por la norma; para el caso de funcionarios públicos, ascienden al importe diario de S/ 320.00. En cuanto a los jefes de organismos, presidentes del Poder Judicial, ministros, entre otros; este asciende al importe diario de S/ 380.00 (Decreto Supremo N° 007,2013).</p>	<p>Los importes otorgados por viáticos se sujetan a lo dispuesto por la norma, dependiendo de su categorización. Asimismo, esta norma pretende regular su uso, y busca que cada desembolso efectuado al personal sea ejecutado de manera adecuada bajo procedimientos de control que permitan la recuperación de lo otorgado dentro de los</p>	<p>Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). <i>Decreto Supremo N° 007 que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional.</i> Perú: El Peruano.</p>	<p>https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/decretos-supremos/9665-decreto-supremo-n-007-2013-ef-1/file</p>

			Regionales, Secretarios Generales, Jefes de Organismos Públicos, presidentes de Cortes Superiores, Jueces Superiores, Fiscales Superiores y alcaldes, les corresponderá Trescientos Ochenta y 00/100 Nuevos Soles (S/. 380,00) de viáticos por día.		plazos previstos.		
2	Rendición por viáticos	MEF	<p>Según el Art. 03, del Decreto Supremo N° 007-2013-EF, indica lo siguiente:</p> <p>Las personas que perciban viáticos deben presentar la respectiva rendición de cuentas y gastos de viaje debidamente sustentada con los comprobantes de pago por los servicios de movilidad, alimentación y hospedaje obtenidos hasta por un porcentaje no menor al setenta por ciento (70 %) del monto otorgado. El saldo resultante, no mayor al treinta por ciento (30 %) podrá sustentarse mediante declaración jurada, siempre que no sea posible obtener comprobantes de pago reconocidos y emitidos de</p>	Los importes recibidos por viáticos por parte de los trabajadores, se sujetan a un plazo de presentación de la rendición de 10 días hábiles de ejecutada la comisión de servicios. Los gastos deben ser sustentados mediante comprobantes de pago autorizados por la SUNAT, estos se componen de hasta el 70% por los gastos de hospedaje, alimentación y movilidad, y el 30% puede abarcar gastos con declaración	La norma busca regular los plazos con relación a la presentación de la rendición, con el objetivo de llevar un adecuado control y cumplimiento dentro de los plazos señalados. Asimismo, explica de manera detallada la forma correcta de sustentar los gastos y los límites existentes.	Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). <i>Decreto Supremo N° 007 que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional.</i> Perú: El Peruano.	https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/decretos-supremos/9665-decreto-supremo-n-007-2013-ef-1/file

			conformidad con lo establecido por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Sunat. La rendición de cuentas deberá presentarse dentro de los diez (10) días hábiles contados desde la culminación de la comisión de servicios.	jurada, teniendo en consideración que el lugar de adquisición del servicio debe ser efectuado donde no sea posible la obtención de comprobantes de pago (Decreto Supremo N° 007,2013).			
3	Rendición por viáticos	MEF	<p>Según el Art. 03, del Decreto Supremo N° 007-2013-EF, indica lo siguiente:</p> <p>La Declaración Jurada es un documento sustentatorio de gastos únicamente cuando se trate de casos, lugares o conceptos por los que no sea posible obtener comprobantes de pago reconocidos y emitidos de conformidad con lo establecido por la SUNAT. El Director General de Administración o el funcionario que haga sus veces determina de manera expresa los casos, lugares o conceptos en los que se utilizará la Declaración Jurada como sustento de gastos. El monto de la</p>	Con relación a los gastos con declaraciones juradas, el gasto es permisible hasta el 30%, existiendo la condicionante de que los gastos deben ser efectuados en lugares donde no sea posible la obtención de comprobantes de pago. Por ello, existe la necesidad de que el Director de Administración, establezca los lugares y tipos de gastos por el cual se hará uso de las declaraciones juradas, y este sea aceptado como gasto	Es importante determinar los lugares en el cual se permitan aceptar los gastos con declaración jurada, de manera que se logré evadir cualquier tipo de exceso en las rendiciones presentadas.	Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). <i>Decreto Supremo N° 007 que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional.</i> Perú: El Peruano.	https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/decretos-supremos/9665-decreto-supremo-n-007-2013-ef-1/file

			Declaración Jurada no debe exceder el diez por ciento (10%) de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	(Decreto Supremo N° 007,2013).			
04	Rendición por viáticos	MEF	<p>Según el Art. 68 de la Directiva N° 001-2007-EF/77.15 del Sistema Nacional de Tesorería, indica lo siguiente:</p> <p>Ante el incumplimiento de la devolución de viáticos no utilizados en el plazo señalado debe consignarse, en el formato de entrega de los viáticos, la autorización expresa del perceptor de los mismos para que la Unidad Ejecutora o Municipalidad efectúe la retención correspondiente a través de la Planilla Única de Pagos, independientemente de las medidas aplicables por dicho incumplimiento.</p>	<p>Al existir incumplimiento de la presentación de la rendición dentro de los plazos señalados, la norma indica la importancia de hacer uso del formato de descuento, el cual tendrá como finalidad la retención de los ingresos del comisionado en el caso de existir incumplimiento. Este procedimiento busca la realización de un control efectivo, y asegura que se disminuyan los riesgos en las actividades administrativas desarrolladas por la entidad (Sistema Nacional de Tesorería, 2007).</p>	<p>La implementación del formato de descuento, tiene como función, el no incurrir en riesgos al no lograr la recuperación de los saldos por viáticos mediante la rendición correspondiente.</p>	<p>Ministerio de Economía y Finanzas. (2007). <i>Directiva N° 001. Sistema Nacional de Tesorería</i>. Perú: El peruano.</p>	<p>https://www.mef.gob.pe/contenidos/siafgl/normas/SE2007012700_DTESORERIA_2007.pdf</p>

05	Control interno	Giraldo, D	<p>Según Giraldo (2014) indica lo siguiente:</p> <p>Es el análisis de los sistemas de control de las Entidades sujetas a la vigilancia, con el fin de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos (pg. 134).</p>	El sistema de control interno se encuentra comprendido por procedimientos y métodos que permiten controlar las operaciones de la empresa, y a su vez proteger los activos de las malas prácticas (Giraldo, 2014).	El control interno sirve de apoyo para que las operaciones desarrolladas en la entidad se encuentren bajo procedimientos y métodos que reforzaran el control.	Giraldo, D. (2012). <i>Diccionario para contadores</i> . Perú: Ffocom	Libro: Diccionario para contadores.
06	Sistema de control interno	Giraldo, D	<p>Según Giraldo (2014) indica lo siguiente:</p> <p>Son métodos y procedimientos adoptados por el negocio para controlar sus operaciones y para proteger sus activos del desperdicio, el fraude y el hurto (pg. 384).</p>	El sistema de control interno está compuesto por procedimientos y métodos que permiten controlar las operaciones de la empresa y a su vez proteger los activos de las malas prácticas.	El control interno sirve de apoyo para que las operaciones desarrolladas en la entidad se encuentren bajo procedimientos y métodos que reforzaran el control.	Giraldo, D. (2012). <i>Diccionario para contadores</i> . Perú: Ffocom	Libro: Diccionario para contadores.
07	Control interno	CGR	<p>Según el marco conceptual del control interno (2014) indica que:</p> <p>La función del control gubernamental se define en la Constitución Política del Perú y luego es regulada, de</p>	El control gubernamental se enmarca en la Constitución Política del Perú, y es regulada por el Sistema Nacional de Control mediante la	La función del control gubernamental se basa en buscar que todas las operaciones se enmarquen en	Contraloría General de la República (2014). <i>Marco conceptual del control interno</i> . 1era.	http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorruptcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf

			<p>forma explícita, por el Sistema Nacional de Control (SNC) a través de la Contraloría General de la República (CGR) que tiene, entre sus funciones, la de supervisar la legalidad de las operaciones y de los actos de las instituciones sujetas a control. Asimismo, la CGR dicta la normativa técnica de control estableciendo los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos, a fin de dar cumplimiento a su rol rector (pg. 21)</p>	<p>Contraloría General de la Republica. Este ente tiene como función principal el de supervisar que las operaciones que se llevan a cabo por las instituciones se encuentren bajo el principio de legalidad; asimismo, también se encarga de establecer lineamientos, procedimientos o disposiciones para mejorar el cumplimiento de sus roles (CGR, 2014)</p>	<p>la legalidad, añadiendo a ello que las entidades públicas se encuentran bajo supervisión de la Contraloría General de la República, quien continuamente se encuentra establece lineamientos y procedimientos para mejorar el control interno.</p>	<p>Edición. Perú: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.</p>	
08	Control interno	CGR	<p>Según el marco conceptual del control interno (2014) indica que:</p> <p>El Control Interno al ser una herramienta de gestión debe ser implementado por las propias entidades del Estado. Por ello, corresponde al titular y a los funcionarios la implementación y el funcionamiento del control interno en sus procesos, actividades, recursos y</p>	<p>El control interno es una herramienta de gestión, la responsabilidad de su implementación les corresponde tanto al titular y funcionarios, con ello se pretende que las actividades, operaciones y procesos tengan como fin el cumplimiento de los</p>	<p>El control interno esta abarcado por todo el personal, por ello es importante que su mejora sea continua. La responsabilidad de su ejecución se inicia desde el personal de</p>	<p>Contraloría General de la República (2014). <i>Marco conceptual del control interno</i>. 1era. Edición. Perú: Deutsche Gesellschaft für Internationale</p>	<p>http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorruptcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf</p>

			<p>operaciones, orientando su ejecución al cumplimiento de sus objetivos. Por otro lado, existen otros actores externos que deben brindar orientaciones para el mejor desarrollo del control interno, así como realizar la evaluación del mismo, como son la Contraloría General, los Órganos de Control Institucional y las Sociedades de Auditoría. En la tabla que sigue a continuación se presenta a todos los actores involucrados en el Control Interno, así como sus respectivos roles y responsabilidades (pg.26).</p>	<p>objetivos de la entidad. Asimismo, a ello suma la intervención de otros actores que se encargan de brindar recomendaciones para el mejor desarrollo del control, entre ellos se encuentran la Contraloría General de la Republica, los Órgano de Control Institucional y las Sociedades de Auditoria (CGR, 2014).</p>	<p>más alto rango y los de menor rango.</p>	<p>Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.</p>	
--	--	--	--	--	---	-----------------------------------	--

09	Norma General para el Componente Actividades de Control Gerencial	CGR	<p>Según la CGR (2006) indica lo siguiente:</p> <p>El componente actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de éstos (pg.21).</p>	<p>El componente actividades de control está compuesto por las políticas y procedimientos, que tienen como finalidad aseverar que las acciones realizadas por la entidad contribuyan a la administración adecuada de los riesgos; y busca que estos se logren cumplir, con el fin de no afectar los logros u objetivos trazados por la entidad (CGR,2006)</p>	<p>Es importante contar con políticas y procedimientos definidos, para que las actividades que realiza la entidad se desarrollen de manera adecuada y contribuyan al logro de sus objetivos.</p>	<p>Contraloría General de la República (2006). <i>Normas de Control Interno</i>. Perú: El Peruano.</p>	<p>http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf</p>
10	Norma General para el Componente Actividades de Control Gerencial	CGR	<p>Según la CGR (2006) indica lo siguiente:</p> <p>El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones</p>	<p>Los procedimientos están comprendidos por las especificaciones sobre las tareas para el desarrollo de las actividades de la entidad, se encuentran establecidos por formas y métodos para su realización y las asignaciones de responsabilidad en</p>	<p>Es muy importante establecer procedimientos claros, que permitan el adecuado desarrollo en la realización de tareas.</p>	<p>Contraloría General de la República (2006). <i>Normas de Control Interno</i>. Perú: El Peruano.</p>	<p>http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf</p>

			y ordenamiento sistémico de las tareas requeridas para cumplir con las actividades y procesos de la entidad. Los procedimientos establecen los métodos para realizar las tareas y la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades (pg.22).	cada actividad a ejecutar (CGR,2006).			
11	Norma General para el Componente Actividades de Control Gerencial	CGR	Según la CGR (2006) indica lo siguiente: Las actividades de control gerencial tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad. Con este propósito, las actividades de control deben enfocarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan causar perjuicios a la entidad (pg.22).	La finalidad de las actividades de control gerencial es responder de una manera adecuada a los riesgos, con el fin de evitar, reducir, compartir y aceptar a aquellos que pueden afectar a la entidad. Estas actividades de control deben enfocarse en la correcta administración de riesgos, los mismos que son perjudiciales para la entidad (CGR,2006).	Estas actividades buscan responder de la mejor forma a los eventos que se pueden suscitar en las actividades de la entidad.	Contraloría General de la República (2006). <i>Normas de Control Interno</i> . Perú: El Peruano.	http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf

12	Norma General para el Componente Actividades de Control Gerencial-Rendición de Cuentas	CGR	<p>Según la CGR (2006) indica lo siguiente:</p> <p>La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente (pg.25).</p>	<p>Los titulares, funcionarios y servidores públicos tienen la obligación de rendir cuentas por los recursos asignados por el estado, para tal acto el sistema de control interno debe servir de respaldo y apoyo para lograr la oportuna rendición de cuentas mediante las medidas de control implementadas por la entidad (CGR,2006).</p>	<p>Las actividades que se desarrollen en la entidad, en el ámbito de las rendiciones de cuentas por viáticos, tienen como finalidad la recuperación de los saldos por rendir por parte del comisionado. Para ello se debe implementar medidas que permitan el logro de los objetivos institucionales y la obtención de los resultados esperados.</p>	<p>Contraloría General de la República (2006). <i>Normas de Control Interno</i>. Perú: El Peruano.</p>	<p>http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf</p>
----	--	-----	---	---	--	--	--

Nro.	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Procesos Administrativos	Riquelme, M	<p>Según Riquelme (2017), indica lo siguiente:</p> <p>Los procesos administrativos están compuestos por todos los procesos de la entidad, es el flujo de actividades que inician desde la planeación, organización, dirección y control.</p>	Es el conjunto de actividades que abarcan todos los procesos de una entidad, comprendido por la planeación, organización, dirección y control. Su finalidad consiste en dirigir a la organización hacia el alcance de sus objetivos (Riquelme, 2017).	Al analizar la sub categoría, procesos administrativos, se podrá obtener información para determinar el nivel de carencia existente relacionado al proceso de control de rendiciones por viáticos y evaluar la ejecución de las funciones que componen todo el proceso realizado por el área contable.	Riquelme, M. (2017). <i>Procesos Administrativos</i> . Recuperado de https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/ Extraído el 14 de setiembre del 2018	https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/
2	Procesos Administrativos	Rodríguez, J	<p>Según Rodríguez (2009), indica lo siguiente:</p> <p>Al interior de las organizaciones se aplican funciones administrativas que son de vital importancia. Sin embargo, dentro del proceso de la administración</p>	Dentro del proceso administrativo, existe la función del control, el cual tiene como objetivo mostrar que lo planeado haya sido ejecutado de la manera establecida,	El control dentro de la organización es una actividad muy importante dentro del proceso administrativo, debido a que permite identificar eventos que presenten riesgos al detectar que la ejecución no se	Rodríguez, J. (2009). <i>Control interno</i> . México: Trillas	Libro: Control Interno

			notamos que la función de control, tiene entre sus objetivos el de proporcionar la información necesaria para determinar si los planes se realizaron conforme a lo preestablecido y, en caso de desviaciones a lo planeado, habrá que aplicar medidas correctivas; podemos decir que sin el control la operación de una empresa sería un caos (Pg. 229)	brindando información para determinar que sea así; sin embargo, en caso de detectar situaciones distintas a lo planeado se tiene la necesidad de elaborar medidas que corrijan estos eventos (Rodríguez, 2009).	desarrolle según los planes previstos.		
--	--	--	---	---	--	--	--

Nro.	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Políticas de control	Medina, M	Según Medina (2012) indica lo siguiente: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área	Son disposiciones que deben ser respetadas por todos los integrantes que pertenecen a una organización, debido a que en	Es transcendental establecer políticas eficaces que conduzcan cada procedimiento dentro de una	Medina, M. (2012). <i>Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa.</i> Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/p	https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/

			de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.	ella se plasman las normas que se deben cumplir en cada área. Las políticas son establecidas desde el nivel de jerarquía más alto con el fin de orientar en las acciones del personal de la empresa y a su vez como apoyo en la correcta toma de decisiones frente a los inconvenientes que puedan suscitarse (Medina, 2012).	organización, esto permitirá conducir el ente de manera conveniente y alcanzar que cada actividad sea ejecutada de forma beneficiosa.	olítica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/. Extraído el 14 de setiembre del 2018	
2	Políticas de control	Jimeno, J	Según Jimeno (2012) indica lo siguiente: La política de una organización es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera.	En toda organización las políticas se componen por directrices y reglas que tienen por objeto que la empresa ejerza el cumplimiento de estos principios y obtener el resultado	Para que la organización tenga un enfoque claro de su objetivo, es necesario cumplir con las políticas dadas, ello permitirá la correcta	Jimeno, J (2012). <i>Políticas en la empresa</i> . Recuperado de : https://www.pdcachome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-	https://www.pdcachome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-

				esperado (Jimeno, 2012).	conducción del ente.	tipos-de-políticas/ Extraído el 14 de setiembre del 2018.	
3	Políticas de control	Días, C	<p>Según Días (2012) indica lo siguiente:</p> <p>Una Administración pública brillante, debe tener una política dinámica, para evitar contingencias. La autoridad debe ser adecuada desde el primer nivel y el respeto hacia las personas debe ser mantenido en todo momento, verificando constantemente se cumpla con las obligaciones asignadas. (Pg. 33)</p>	<p>Para que la administración pública sea sobresaliente, debe considerar que sus políticas sean dinámicas y así evitar cualquier tipo de eventos que afecten a la entidad. Es importante que la persona que la represente sea la apropiada y debe primar el respeto desde el nivel jerárquico más alto hasta el inferior (Días, 2012).</p>	<p>Contar con políticas claras en la entidad, permitirá que las actividades se lleven correctamente y por ende exista poca probabilidad de caer en contingencias.</p>	<p>Dias, C. (2012). <i>Administración</i>. Perú. Editorial San Marcos</p>	<p>Libro de Administración</p>

Nro.	Indicador	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Comunicación	Días, C	<p>Según Días (2012) indica lo siguiente:</p> <p>Dentro de la empresa, es el aviso oficial con que se indican diversas comunicaciones, por intermedio de las cuales se notifica de diversas normas, reglas, disposiciones o advertencias; sobre las cuales los trabajadores deben prestar atención, cuidado y darle el cumplimiento que le corresponde. (Pg. 258)</p>	<p>La comunicación es el medio por el cual la administración informa sobre distintas normas, disposiciones o advertencias, el cual debe prestarse cuidado y atención para cumplirlos y así evitar situaciones no esperadas a causa de la falta de cumplimiento y disciplina de aquellos que lo integran (Díaz, 2010).</p>	<p>Contando con una correcta difusión de las políticas y procedimientos internos de la entidad, se logrará que las personas que lo conforman tengan conocimiento sobre qué acciones se deben considerar al momento de efectuar su rendición.</p>	<p>Días, C. (2012). <i>Administración</i>. Perú. Editorial San Marcos</p>	<p>Libro de Administración</p>

2	Comunicación	Valdez, R	<p>Según Valdez (2004) indica lo siguiente:</p> <p>La comunicación es un instrumento de cambio ya que permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de las pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional. Los trabajadores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización.</p>	<p>La comunicación es una herramienta que permitirá la expansión de información con relación a la forma de gestionar una organización, y a su vez logrará su desarrollo y el bien sentir de los colaboradores, puesto que se sentirán identificados al ser parte activa de esta (Valdez, 2004).</p>	<p>La transmisión de información es un rol muy importante en una organización ya que sirve de guía para el adecuado desempeño de los colaboradores.</p>	<p>Valdez, R. (2004). <i>Desarrollo y comunicación organizacional</i>. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf Extraído el 14 de setiembre del 2018.</p>	<p>http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf</p>
---	--------------	-----------	--	---	---	---	--

Nro.	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Gastos	MEF	<p>Según el MEF (2010), indica lo siguiente:</p> <p>Son el conjunto de erogaciones que, por concepto de gastos corrientes, gastos de capital y servicio de deuda, realizan las Entidades con cargo a los créditos presupuestarios respectivos, para ser orientados a la atención de la prestación de los servicios públicos y acciones desarrolladas de conformidad con las funciones y objetivos institucionales.</p>	<p>Es el conjunto de egresos que se encuentran compuestos por gastos de capital, gastos corrientes y servicios de deuda, son aquellos gastos que las entidades usan con cargo a su presupuesto. Estos egresos se encuentran destinados a la prestación de servicios públicos y a las actividades que le corresponden a cada entidad según las competencias asignadas (MEF, 2010)</p>	<p>La entidad materia de estudio tiene la necesidad de incurrir en gastos para su cabal desarrollo, entre ellos se encuentran los gastos por viáticos asignados al personal para las supervisiones y evaluaciones ambientales.</p>	<p>MEF (2010). <i>Gastos Públicos</i>. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/es/pr-esupuesto-publico-sp-18162/29-conceptos-basicos/76-gastos-publicos Extraído el 05 de octubre del 2018</p>	<p>https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-publico-sp-18162/29-conceptos-basicos/76-gastos-publicos</p>

Nro.	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
2	Gastos	IASB	<p>Según el marco conceptual de información financiera emitido por el IASB (2010), indica la siguiente definición de gasto:</p> <p>La definición de gastos incluye tanto las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la entidad. Entre los gastos de la actividad ordinaria se encuentran, por ejemplo, el costo de las ventas, los salarios y la depreciación. Usualmente, los gastos toman la forma de una salida o depreciación de activos, tales como efectivo y otras partidas equivalentes al efectivo, inventarios o propiedades, planta y equipo (p. 22).</p>	<p>Los gastos abarcan tanto las pérdidas como aquellos egresos que se dan por la actividad principal de la empresa, entre ellos se presenta el costo de ventas, las depreciaciones y las remuneraciones pagadas al personal que labora en la empresa (IASB, 2010).</p>	<p>Toda empresa presenta gastos por la actividad que viene desarrollando; asimismo, recalando que mediante ello se obtienen beneficios económicos o sociales.</p>	<p>Internacional Accounting Standards Board. (2010). <i>Marco conceptual para la información financiera</i>. IFRS Foundation, Inglaterra.</p>	<p>https://www.mef.gob.pe/contenidos/contabilidad/publicaciones/normas/normas_vigentes/niif/marco_conceptual_financiera_2014.pdf/</p>

3	Gastos	Giraldo, D	<p>Según Giraldo (2014) indica lo siguiente:</p> <p>Son todos los recursos que al incurrirse o erogarse proporcionan un beneficio inmediato a la empresa. Bienes o servicios consumidos en la operación de una empresa (p. 223).</p>	<p>Son aquellos recursos que al efectuar el desembolso van a proporcionar un beneficio a la empresa mediante la obtención de bienes o servicios que serán consumidos en la operación de la empresa (Giraldo, 2014)</p>	<p>Este concepto aporta en la tesis con relación a los gastos que se incurren por comisión de servicios y que son necesarios e importantes para la entidad, con ello se logrará obtener un beneficio en cuanto a la adquisición de un bien o servicio y así el personal pueda desarrollar sus funciones de manera óptima.</p>	<p>Giraldo, D. (2012). <i>Diccionario para contadores</i>. Perú. Ffoccom</p>	<p>Libro: Diccionario para contadores.</p>
4	Cobranza dudosa	Giraldo, D	<p>Según Giraldo (2014) indica lo siguiente:</p> <p>Se denominan a aquellos clientes que por diferentes motivos demoran en pagar las cuentas, convirtiéndose según el grado de incobrabilidad, en morosos, en gestión judicial o en insolventes (pg. 115)</p>	<p>La cobranza dudosa está compuesta por aquellas cuentas por cobrar y cuentas por cobrar diversas, que se encuentran en proceso de cobranza y en el que no existe la seguridad de ser recuperada (Giraldo, 2014)</p>	<p>Este concepto permite tener un panorama extenso en cuanto al desarrollo del trabajo, debido a que la cuenta de viáticos, por su naturaleza puede llegar a no recuperarse a pesar de las</p>	<p>Giraldo, D. (2012). <i>Diccionario para contadores</i>. Perú. foccom</p>	<p>Libro: Diccionario para contadores.</p>

					acciones realizadas.		
5	Rotación de personal	Chiavenato, I	<p>Según Chiavenato (1999) indica lo siguiente:</p> <p>La rotación del personal no es una causa sino un efecto, consecuencia de ciertos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Es una variable dependiente de los fenómenos internos y/o externos. Como fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de recursos humanos, la situación económica, las oportunidades de empleo, etc. Entre los fenómenos internos pueden mencionarse la política salarial y de beneficios sociales de la organización, el tipo de supervisión. (pg. 17)</p>	<p>La rotación de personal surge como efecto, por factores internos o externos a la organización, debido a que es un condicionante que rigen la actitud del personal. Entre los fenómenos internos se consideran el salario, los beneficios sociales ofrecidos al trabajador y entre los fenómenos externos pueden mencionarse a las mejores ofertas laborales, nuevas oportunidades de empleo y la mejora salarial (Chiavenato, 1999)</p>	<p>En la actualidad la entidad para el desarrollo técnico de sus funciones no cuenta con profesionales que se encuentren bajo subordinación, es decir que no guardan vínculo laboral con la entidad, debido a ello surgen cambios continuos de personal, muchos de los profesionales optan por mejores oportunidades laborales donde se les reconozca sus beneficios sociales o porque en muchos casos la entidad requiere de sus servicios</p>	<p>Chiavenato, I. (1999). <i>Administración de recursos humanos</i>. 5ta. Edición. México: McGraw-Hill.</p>	<p>Libro: Administración de recursos humanos.</p>

					por un tiempo determinado.		
	Capacitación	Siliceo, A	<p>Según Siliceo (2004) indica lo siguiente:</p> <p>La capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales (pg. 16)</p>	La capacitación es muy importante en la organización, mediante ello se logrará generar una cultura de identidad de parte del colaborador hacia su lugar de trabajo, que se basan en valores, productividad para la calidad en el desarrollo de sus funciones y mejora en su desempeño laboral (Siliceo, 2004).	El capacitar consiste en educar mediante la transmisión de conocimientos a los colaboradores para que desarrollen sus funciones en forma óptima	Siliceo, A. (2015). <i>Capacitación y desarrollo de personal</i> . 4ta. Edición. México: Noriega Editores.	Libro: Capacitación y desarrollo de personal.
	Capacitación	Siliceo, A	<p>Según Siliceo (2004) indica lo siguiente:</p> <p>La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (pg. 25)</p>	La capacitación es una actividad planeada y basada en las necesidades de la organización, con la finalidad de brindar a sus colaboradores los conocimientos, actitudes y lograr el desarrollo de sus habilidades (Siliceo, 2004).	El concepto aporta en la tesis considerando que para lograr que los colaboradores desarrollen sus funciones de la mejor manera, es vital instruirlos.	Siliceo, A. (2015). <i>Capacitación y desarrollo de personal</i> . 4ta. Edición. México: Noriega Editores.	Libro: Capacitación y desarrollo de personal.

Matriz del método

Nro.	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hurtado J.	<p>Según Hurtado (2010) indica lo siguiente:</p> <p>El sintagma desde una comprensión holística, implica hallar el punto de encuentro entre las diferentes definiciones que aportan los modelos epistémicos, enfatizan aspectos parciales del proceso investigativo, pero cada aspecto es necesario para entender la investigación de manera global (p.91).</p>	<p>El sintagma correspondiente es holístico; este tipo de investigación buscar ser más completa y segura para los investigadores de las diversas áreas, ya que implica identificar diversas formas que posibilite entender a la investigación en una forma global. Asimismo, busca establecer propuestas novedosas para la solución de problemas materia de investigación (Hurtado, 2010).</p>	<p>Mediante el trabajo de investigación holística se pretende elaborar propuestas que sean beneficiosas para minimizar el problema de estudio.</p>	<p>Hurtado, J. (2010). <i>Guía para la comprensión holística de la ciencia</i>. México: McGraw-Hill</p>	<p>Libro: Guía para la comprensión holística de la ciencia</p>

2	Enfoque	Mixto	Pereira Z.	<p>Según Pereira (2011) indica lo siguiente:</p> <p>El enfoque mixto un modelo en el cual se combinan en un misma etapa o fase de investigación de tantos métodos cuantitativos, como cualitativos, pero con método mixto en cuyo caso, los métodos cuantitativos se utilizan en una etapa o fase de la investigación y los cualitativos en otra (p.19)</p>	<p>El enfoque mixto adopta en la investigación la combinación del método cuantitativo y el cualitativo. La composición de ambos métodos permite lograr excelentes respuestas a la investigación, con mejores resultados, detalles y profundidad de la información sobre el tema investigado (Pereira, 2011).</p>	<p>En el enfoque mixto se considera tanto la información cuantitativa y cualitativa, el que permitirá hallar un diagnóstico más certero con relación al problema del tema de investigación.</p>	<p>Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. <i>Revista Electrónica Educare</i>; 1: 15-29. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277819270 Extraído el 09 de setiembre del 2018.</p>	<p>https://www.researchgate.net/publication/277819270</p>
3	Tipo	Proyectiva	Hurtado J.	<p>Según Hurtado (2010) indica lo siguiente:</p> <p>La investigación proyectiva es donde el investigador diseña y prepara las estrategia y procedimientos específicos para el tipo de investigación que ha seleccionado, para luego volcar los resultados en los</p>	<p>La investigación al ser proyectiva, el investigador debe elaborar procesos concretos, según el tipo de investigación seleccionada, y a continuación inclinar los resultados en la metodología (Hurtado, 2010)</p>	<p>El tipo de investigación seleccionado logrará buscar soluciones posibles, con el fin de que pueda ser aplicable posteriormente de acuerdo a</p>	<p>Hurtado, J. (2010). <i>El Proyecto de investigación. Un enfoque holístico</i>. México: McGraw-Hill</p>	<p>Libro: El proyecto de investigación. Un enfoque holístico.</p>

			<p>criterios metodológicos, adicionalmente es en esta etapa se completa el holograma de la investigación, se retoman los objetivos, y se explicita el holotipo de investigación. Además, se plantea el diseño instrumental, se arma el plan para la recolección de datos, se determina las unidades de análisis, se define las técnicas de muestreo, recolección y análisis, se diseñan los instrumentos y se validan, y se especifican las estrategias y procedimientos. (p.65)</p>		la metodología.		
--	--	--	--	--	-----------------	--	--

4	Nivel	Comprensivo	Hernández, R., Fernández y Baptista, P.	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) indicaron lo siguiente:</p> <p>El nivel comprensivo va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre indica, su interés se centra en explicar porque se relacionan dos o más variables (p.86)</p>	<p>El nivel comprensivo se centra en explicar las causas de los eventos, como la correlación que se dan entre diversas variables, además su finalidad es proponer una solución al problema de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).</p>	<p>Este concepto permite identificar el nivel que desarrollará la investigación, y explica que el nivel comprensivo permitirá obtener respuesta sobre el origen de los eventos y busca proponer una solución al problema del control de las rendiciones por viáticos; propuesta que podrá ser aplicada a futuro.</p>	<p>Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). <i>Metodología de la investigación</i>. México: McGraw-Hill</p>	<p>Libro: Metodología de la investigación</p>
5	Método	Inductivo y deductivo	Cheesman, S.	<p>Según Cheesman (2010) indica lo siguiente:</p> <p>El método lógico inductivo es un proceso, a partir del</p>	<p>El método inductivo manipula casos en forma particular para llegar a una conclusión en forma general y el método deductivo usa elementos generales</p>	<p>Ambos métodos llegan a conclusiones generales y específicas que permiten</p>	<p>Cheesman, S. (2010). <i>Conceptos básicos de la investigación</i>. Recuperado de: http://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf</p>	<p>http://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf</p>

				estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Y el método deductivo consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal. (p.6)	para alcanzar una conclusión en forma específica (Cheesman, 2010)	contar con una visión más completa para el desarrollo del trabajo de investigación.	s.com/2010/05/conceptos.pdf Extraído el 09 de setiembre del 2018	
6	Población	Cuanti	Hernández R., Fernández C. y Baptista P.	Según Selltiz (citado en Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010) indicaron lo siguiente:	La población se encuentra integrada por el total de personas con características comunes que se utilizaran como información para la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	La población es considerada la totalidad de unidades para abarcar la investigación. Para el estudio, la población se encuentra conformada por 400 trabajadores de la entidad.	Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> (5ta ed.) México: Mc. Graw Hill	Libro: Metodología de la investigación.
		Cuali		La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan una serie de especificaciones. (p.174)				

7	Muestra	Cuanti	Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron lo siguiente:	La muestra está conformada por un subconjunto, el cual es obtenido de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).	Para determinar la muestra, se consideró la técnica de muestreo probabilístico, lo cual se determina a través del total de unidades conformadas por la población.	Hernández, R & Fernández, C. y Baptista, P. (2006). <i>Metodología de la investigación</i> . México: McGraw-Hill	Libro: Metodología de la investigación.
Cuali		Que la muestra es, en esencia, un subgrupo de población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (p.245)		La muestra cuantitativa se encuentra compuesta por 32 colaboradores de la entidad y la muestra cualitativa por 3 profesionales del área de contabilidad de la entidad pública, quienes brindaran la información concerniente				

						a la problemática que se atraviesa.		
8	Unidades informantes	Cuanti	Robledo ,J	Según robledo (2009) indica lo siguiente: Las unidades informantes son aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información y a la vez va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios. (p.2)	Las unidades informantes son conformadas por las personas que se encuentran relacionados con el tema de estudio. Será de un gran valor para el investigador ya que es una fuente que brindará información importante sobre el tema de investigación (Robledo, 2009).	Las unidades informantes, son las personas que proporcionara n información en cuanto al tema de investigación, son aquellas que se encuentran cercanas al problema y que tienen conocimiento significativo en cuanto a ello. Para el desarrollo de la investigación, se consideran como informantes a los profesionales de campo como ingenieros de	Robledo, J. (2009). Observación Participante: Informantes claves y rol del investigador. <i>Revista electrónica Nure Investigación</i> ; 42:450-461. Recuperado de: www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450 . Extraído el 09 de setiembre del 2018.	www.nure.org/OJS/index.php/nure/article/download/461/450 .
		Cuali						

						diversas especialidades y el personal contable.		
9	Técnicas	Cuanti Cuali	López, P y Fachelli, S.	Según López y Fachelli (2016) indica lo siguiente: La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. (p11)	La encuesta es una técnica muy usada para la realización de la investigación; en ella se requiere la participación de los habitantes (López y Fachelli, 2016).	La encuesta logrará la obtención de información y servirá de apoyo para determinar el diagnóstico principal del problema.	López, P y Fachelli, S. (2015). <i>Metodología de la investigación cuantitativa social</i> . 1era. Edición. España: Universidad Autónoma de Barcelona.	Libro: Metodología de la investigación social cuantitativa.
10	Instrumento	Cuanti	Hernández, R.	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron lo siguiente: El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el	Es un instrumento basado en preguntas relacionados al problema investigado, con el fin de recolectar información que servirán para la evaluación del problema, puede estar compuesto de	El cuestionario será aplicable al personal al personal de campo que realiza comisiones de servicios para	Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> . 5ta. Edición. México: Mc. Graw Hill	Libro: Metodología de la investigación.

				planeamiento del problema e hipótesis. Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos. básicamente se consideran dos tipos de preguntas abiertas y cerradas (p.217)	preguntas abiertas o cerradas (Hernández, 2010)	determinar su apreciación en cuanto al control de las rendiciones por viáticos de la entidad.		
		Cuali	Díaz, G	Según Díaz (2005) indica lo siguiente: La guía de entrevista no es un protocolo estructurado de preguntas, se trata más bien de una lista de temas y áreas generales, es necesario para interacción verbal que el entrevistador sistematizar en dos cometidos principales como reflexionar sobre el modo del habla y organizar los temas sobre los cuales se harán preguntas (p.21)	Se encuentra conformada por preguntas relacionados al tema de estudio, donde se da un encuentro entre el investigador y el entrevistado, en ella se busca obtener respuestas de este último, esto le permitirá al investigador aclarar los temas relevantes para el desarrollo de su estudio (Díaz, 2005).	La entrevista es un instrumento mediante el cual se formulan preguntas que permitan obtener respuesta al problema de estudio, será aplicado al personal contable de la Unidad de Finanzas.	Díaz, G (2005). <i>La entrevista cualitativa</i> . Recuperado de: http://www.gei-uma-oax.net/cursos/entrevistacualitativa.pdf Extraído el 09 de setiembre del 2018	http://www.gei-uma-oax.net/cursos/entrevistacualitativa.pdf

11	Análisis de datos	Cuanti:	Hernández, R	<p>Según Hernández (2015) indica lo siguiente:</p> <p>El análisis de datos cuantitativos tiene el objeto de confirmar las hipótesis planeadas al inicio de la investigación, es importante para posteriormente convertirlos en información útil a la investigación. Que los resultados estén sustentados con las pruebas o cálculos estadísticos (p.2)</p>	<p>Los datos cuantitativos al ser analizados lograrán confirmar la hipótesis que se tiene sobre el tema de investigación. Esta información será muy útil para ser utilizados en la investigación ya que los resultados obtenidos se sustentarán en los cálculos efectuados (Hernández, 2015).</p>	<p>Este concepto aporta en la tesis, ya que mediante el análisis de datos cuantitativos se podrá confirmar el problema planteado de la investigación. Los resultados obtenidos se presentan en forma numérica.</p>	<p>Hernández, R (2015). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill</p>	<p>Libro: Metodología de la investigación.</p>
Cuali		Rodríguez, C.	<p>Según Rodríguez (2005) indica lo siguiente:</p> <p>El análisis de datos cualitativos se entiende el proceso mediante el cual se organiza y manipula la información recogida por los investigadores para establecer relaciones, interpretar,</p>	<p>Los datos cualitativos son analizados con la información alcanzada por los investigadores, con el fin de obtener interpretaciones o conclusiones sobre el tema de estudio (Rodríguez, Lorenzo y Herrera, 2005).</p>	<p>Mediante el análisis de datos cualitativos, se estudia la información obtenida con el fin de llegar a conclusiones sobre la investigación tratada.</p>	<p>Rodríguez, C., Lorenzo, O. y Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. <i>Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades</i>; XV (2): 133-</p>	<p>https://www.redalyc.org/comunicar.oa?id=65415209</p>	

				extraer significados y conclusiones (p.135)			154. Recuperado de: https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=65415209 Extraído el 09 de setiembre del 2018.	