

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Factores que intervienen la demora en el proceso de gestión de pago a los servicios prestados por personas naturales bajo la modalidad de “locación de servicios”, en la Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Este, 2020.

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Junior Abel Camacho Espilco
Muhamed Crusher Alvarado Rodil

Asesor:

Mg. Juliana López Chuquista

Lima, Agosto 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mg. Juliana López, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“FACTORES QUE INTERVIENEN LA DEMORA EN EL PROCESO DE GESTION DE PAGO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR PERSONAS NATURALES BAJO LA MODALIDAD DE “LOCACIÓN DE SERVICIOS”, EN LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD – LIMA ESTE, 2020.** constituye la memoria que presenta los Bachiller(es) Junior Abel Camacho Espilco y Muhamed Crusher Alvarado Rodil para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 18 días del mes de Agosto del año 2021.



Mg. Juliana López Chuquista

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a diecisiete día(s) del mes de agosto del año 2021 siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz, el (la) secretario(a): Mg. Salomón Axel Vásquez Campos y los demás miembros: Mg. Pedro Orlando Vega Espilco y el (la) asesor(a) Mg. Juliana López Chuquiasta, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Factores que intervienen la demora en el proceso de gestión de pago a los servicios prestados por personas naturales bajo la modalidad de "locación de servicios", en la Dirección de Redes Integradas de Salud – Lima Este, 2020." de los (las) bachilleres:

a) Muhamed Crusher Alvarado Rodil

b) Junior Abel Camacho Espilco

c)

Conducente a la obtención del título profesional de: CONTADOR PÚBLICO.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Muhamed Crusher Alvarado Rodil

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato/a (b): Junior Abel Camacho

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Candidato/a (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente/a

Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

Factores que intervienen en el proceso de pago a los proveedores bajo la modalidad de “locación de servicios”, en la Dirección de Redes Integradas de Salud – Lima Este, 2020.

Junior Camacho ¹
Universidad Peruana Unión
juniorcamacho@upeu.edu.pe

Crusher Alvarado²
Universidad Peruana Unión
crusher.alvarado@upeu.edu.pe

Resumen

El objetivo del presente estudio fue identificar los factores que intervienen en la demora en el proceso de gestión de pago en la Dirección de Redes Integradas de salud – Lima Este 2020.

El estudio es descriptivo explicativo, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 120 colaboradores y 120 órdenes de servicio correspondientes al segundo trimestre del año lectivo 2020. El instrumento utilizado para medir la variable fue el cuestionario elaborado por Erazo y Calcina (2017). Los resultados indican que el factor que más interviene en la demora del proceso de gestión de pago es el factor interno es el “cumplimiento de la normativa del código de ética” con una representación del 77.7%. Se concluye que el factor que más incide en la demora es del factor interno.

Palabras clave: factores, locadores de servicios, gestión de pago, demora, sector público, proveedores

¹ Estudiante de licenciatura de la escuela profesional de Contabilidad y gestión tributaria de la Universidad Peruana Unión, Bachiller Junior Camacho en Contabilidad y Gestión tributaria por la Universidad Peruana Unión de Lima – Perú.

² Estudiante de licenciatura de la escuela profesional de Contabilidad y Gestión tributaria de la Universidad Peruana Unión, Bachiller Crusher Alvarado por la Universidad Peruana Unión de Lima – Perú.

Abstract

The aim of the study was to identify the factors that intervene in the delay in the payment management process in the Directorate of Integrated Health Networks - Lima East 2020. The study is descriptive and explanatory, of non-experimental design and cross-sectional. The sample consisted of 120 employees and 120 service orders corresponding to the second quarter of the 2020 school year. The instrument used to measure the variable was the questionnaire prepared by Erazo and Calcina (2017). The results indicate that the factor that most intervenes in the delay of the payment management process is the internal factor is "compliance with the regulations of the code of ethics" with a representation of 61%. It is concluded that the factor that most affects the delay is the internal factor.

Key words: factors; service locator; payment management, delay, public sector.

Introducción

El atraso en el pago de los gastos públicos es uno de los problemas más comunes en diferentes países del mundo. Perú no es la excepción, muchos trabajadores que han prestado servicio en distintas empresas y entidades públicas, se han visto afectados en sus pagos por distintos factores, entre los más resaltantes una gestión de pago ineficiente.

La ley 4288 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF,2018) en el artículo n° 3 estipula que: “ el pago del monto insoluto de las facturas emitidas por el proveedor de un bien o servicio... deberá ser cancelado de forma efectiva dentro del plazo de treinta días calendario, contados a partir de la fecha de emisión”.

En la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) – Lima Este, existe una demora en el recojo de documentos de pago; el presupuesto asignado para el pago de locadores es usado por los funcionarios para la adquisición de bienes en la institución; los locadores de servicio presentan dificultades en el llenado de la documentación concerniente al pago de

sus servicios. Esto genera un cuello de botella en el área de logística y como consecuencia los locadores presentan quejas puesto que no reciben el pago por sus servicios en el plazo establecido. Por lo que se ha visto conveniente realizar la presente investigación para identificar cuáles son los factores de demora que intervienen en el proceso de pago. De tal manera que los resultados encontrados puedan ser de ayuda y así contrarrestar las deficiencias que se presentan en el proceso de pago a terceros.

Revisión de la literatura

Gestión

Ley de contrataciones del estado (Ley 30225)

La ley de Contrataciones del Estado vigente hasta el momento de efectuar el presente estudio está constituida por el Texto Único Ordenado aprobado mediante Decreto Supremo 082-2019-EF(D.S. No 082-2019-EF, 2019). Éste es un marco de referencia que bajo sus normativas permite que las contrataciones de bienes, servicios y obras se cumplan de acuerdo a los fines públicos y éstos tengan una repercusión positiva en la vida de los ciudadanos. Esta ley se rige en los siguientes principios:

- Libertad de concurrencia (Libre acceso y participación de los proveedores)
- Igualdad de trato (Los proveedores deben tener las mismas oportunidades, se prohíbe el trato privilegiado)
- Transparencia (Las entidades brindan información clara y precisa durante el proceso de contratación)
- Publicidad (El proceso de contrataciones debe ser público y con amplia difusión)
- Competencia (las disposiciones del proceso de contrataciones permiten elegir la competencia más ventajosa)
- Eficacia y eficiencia
- Vigencia tecnológica

- Sostenibilidad ambiental y social (el proceso de contratación contribuye a la protección medioambiental y social)
- Equidad (p.2)

La ley de contrataciones del estado (D.S. No 082-2019-EF, 2019) es aplicada en las siguientes entidades:

- Los Ministerios y sus organismos públicos, programas y proyectos adscritos
- El Poder Legislativo, Poder Judicial y Organismos Constitucionalmente Autónomos.
- Los Gobiernos Regionales y sus programas y proyectos adscritos.
- Los Gobiernos Locales y sus programas y proyectos adscritos.
- Las universidades públicas.
- Sociedades de Beneficencia Pública y Juntas de Participación Social.
- Las empresas del Estado pertenecientes a los tres niveles de gobierno.
- Los fondos constituidos total o parcialmente con recursos públicos, sean de derecho público o privado (p.2)

Al ser la DIRIS Lima Este, un órgano propio del Ministerio de Salud, las contrataciones que pueda realizar se rigen bajo la Ley 30225.

Control Interno

Perdomo (2009, como se citó en Coz y Perez (2017) menciona que “el control interno es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener una información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia en sus operaciones y la adhesión a su política administrativa”(p.3). De acuerdo a Condezo (2018) un sistema adecuado de control interno permite: definir la cadena de valor, alineación estratégica de la institución con sus unidades orgánicas, evaluación permanente de la vigencia del plan estratégico

institucional, incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad, impulso del código de ética, impulsa la gestión de procesos y estimula la práctica activa de valores éticos.

Código de ética

La Presidencia de Consejo de Ministros (PCM,2019) menciona que la función de la Ley n° 27815 son el servicio de la Nación. La finalidad de esta ley es lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Esta ley está fundamentada en 8 principios: respeto, probidad, eficiencia, idoneidad, veracidad, lealtad y obediencia, justicia y equidad, lealtad al estado de derecho. Cuenta con 6 deberes: neutralidad, transparencia, discreción, ejercicio adecuado del cargo, uso adecuado de los bienes del estado y responsabilidad. En cuanto al deber de transparencia el código de ética menciona que: “el servidor público debe brindar y facilitar información, fidedigna, completa y oportuna” (PCM, 2019)(p.3). Las prohibiciones que esta ley presenta son: Mantener intereses de conflicto, Obtener ventajas indebidas, Realizar actividades de proselitismo político, Hacer mal uso de información.

En cuanto a la responsabilidad el artículo 6 inciso 7 el código de ética menciona que el funcionario público...

“Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general... como también (2) actúa con rectitud, honradez y honestidad”. (PCM, 2019) (p.3)

El artículo 7 inciso 6 indica que “Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública”.(PCM, 2019) (p.3)

De acuerdo al artículo 8 inciso 1, con referencia a conflicto de intereses; el código de ética menciona que: “Mantener relaciones o de aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo” (PCM, 2019) (p.3)

Gestión de pago

Gestión procede del latín “gestió” que indica la administración de recursos “para alcanzar los objetivos propuestos por la misma” (Mora, Duran, y Zambrano (2016)(p.513). La Real Academia Española (2020) menciona que el pago es “entregar dinero que se debe; cumplir, satisfacer con lo prometido”. Es así que, Pedrosa (2015) indica que la gestión de pago es el “acto de organizar dinero que será abonado a los acreedores, en donde se ven involucrados los documentos de cobro tales como: facturas, fichas de requerimientos, rectificaciones, etc.”(p.1)

Toda gestión de pagos adecuada, cualquiera sea su fuente de financiamiento, deberá cumplir con las siguientes disposiciones:

- a) Las autorizaciones de giro y pago correspondiente deben haber sido recepcionadas a través del Sistemas Integrados de Administración Financiera (SIAF-SP) (medio oficial para el registro, procesamiento y generación de la información relacionada con la Administración Financiera del Sector Público)
- b) Si los fondos provienen de otras fuentes de financiamiento, debe verificarse la disponibilidad del monto depositado en la respectiva cuenta bancaria. El pago no procede si no se ha consignado en los documentos relacionados con la obligación

contractual el número de registro SIAF- SP correspondiente, conforme lo establece el artículo 32 de la Ley N° 28693.

Sistema nacional de presupuesto público

La Escuela de Gobierno y Gestión Pública RyC Consulting (2016) indica que el sistema nacional de presupuesto es “un conjunto de órganos de normas y procedimientos que conducen a todo el proceso presupuestario y se rige por diferentes principios”. Menciona también, que el sistema de presupuesto pertenece de la Administración financiera del estado. Para el manejo adecuado de este sistema es necesario tener conocimiento de la ley presupuestaria del estado, leyes anuales de presupuesto, endeudamiento y equilibrio financiero, reglamentos y directivas.

Dimensiones.

Las dimensiones son consideradas como aspectos y/o etapas que cumple la ejecución del gasto público, de acuerdo al artículo 33 de la ley 28411 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF,2004).

Compromiso.

En el artículo 34 de la ley 28411, del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF,2004), se indica que el compromiso “es el acto mediante el cual se acuerda la realización de gastos previamente aprobados, por un importe determinado o determinable, afectando total o parcialmente los créditos presupuestarios” (p.17) menciona también que “el compromiso se efectúa con posterioridad a la generación de la obligación nacida de acuerdo a Ley, Contrato o Convenio”(p.17). Por otro lado, Reyes y Sullca (2016) afirman que “el monto total de los compromisos debe registrarse en el SIAF-SP”(p.54), pues es parte de las normas y

procedimientos establecidos dentro de la ejecución presupuestal. Además, los documentos que se presenten deben estar “debidamente sustentados, no debiendo exceder el límite ni al periodo fijado a través del respectivo Calendario de compromiso”.(p.55)

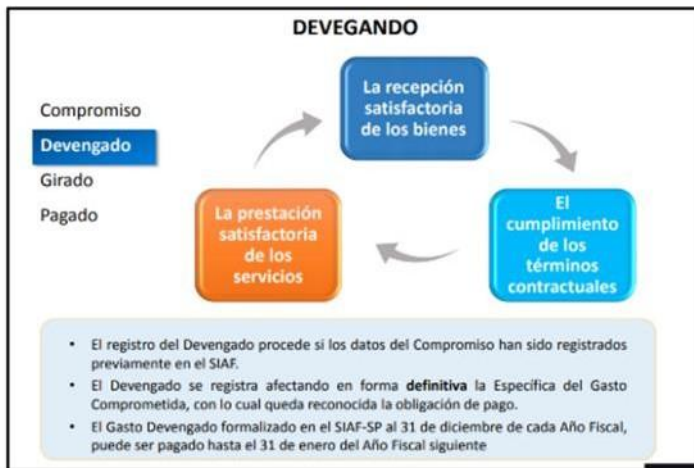
Devengado.

La ley 28411 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF,2004) en el artículo 35 menciona que: “el devengado es el acto mediante el cual se reconoce una obligación de pago” este pago proviene de “un gasto aprobado y comprometido, que se produce previa acreditación documental” (p.55). Las normas del Sistema Nacional de Tesorería regulan el devengado.

Erazo y Calcina (2017) mencionan que, para el reconocimiento del devengado es necesario que se cumpla lo siguiente:

- Los bienes adquiridos tienen que ser recepcionados de manera satisfactoria.
- La prestación de los servicios contratados debe ser efectiva.
- Los términos del pactados o legales deben ser cumplidos, en caso de los gastos sin contraprestación inmediata o directa.
- Debe existir registro en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP).

Figura 1
Procedimiento del SIAF



Girado.

De acuerdo a Reyes y Sullca (2016) es la “aprobación del monto para el giro del cheque, la emisión de carta orden o la transferencia electrónica, con cargo a la cuenta bancaria correspondiente”(p.55), adicional a ello indican también que “la Dirección Nacional de Tesoro Público (DNTP) aprueba la autorización de giro a través del SIAF-SP” (p.47.)para ello, se debe tener en cuenta “el presupuesto de caja y sobre la base del gasto devengado con una anticipación máxima de 05 días útiles a la “mejor fecha” (p.47) de pago registrada en el SIAF- SP

Pago.

Se indica en el artículo 36 de la ley 28411 del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF,2004) que “el pago es el acto mediante el cual se extingue, en forma parcial o total, el monto de la obligación reconocida, debiendo formalizarse a través del documento oficial correspondiente. Se prohíbe efectuar pago de obligaciones no devengadas”.

Figura 2
Proceso de Pago



Orden de servicio.

da Silva (2021) indica que “la orden de servicio ayuda a organizar los servicios solicitados para priorizar los más urgentes y lograr cumplir los plazos” (p.1) el autor menciona además que “permite hacer seguimiento a todas las solicitudes más fácilmente, priorizar los pedidos más importantes y controlar mejor el presupuesto comercial.”(p.1). Es entonces la orden de servicio es un documento para formalizar la contratación de servicios de un determinado cliente. En el que se especifica lo que se realizará, la fecha, lugar y el monto a pagar. Por ejemplo, en el Anexo 1, se muestra la orden de servicio N° 0000872 emitida por la Dirección de redes integradas de Salud Lima Este, el 22 de 03 del 2021. Se especifica en el documento el lugar donde se llevará a cabo el servicio, en RIS ATE. En cuantos días calendarios se entregarán los productos y el monto que será abonado en cada entrega.

Factores

Zavala (2014) indica que los factores exógenos o externos son componentes “que vienen de afuera hacia adentro” (p.1) y los factores endógenos o internos son elementos que vienen de adentro hacia afuera. Erazo y Calcina (2017), indican que los factores externos que son parte de la gestión de pago son los Requisitos de los locadores para el pago de sus

órdenes, conocimientos básicos del locador sobre el llenado de los comprobantes de pago. Y en los factores internos, se tiene a ejecución presupuestaria, conflicto de intereses, procedimiento sobre flujo de información, cumplimiento de la normativa del código de ética.

Factores externos

Requisito de sus locadores para el pago de sus órdenes.

Los locadores de servicio pueden recibir el abono por sus servicios mediante una cuenta corriente para locadores que la puede obtener en el Banco del Nación, mediante transferencia interbancaria por Código de Cuenta Interbancario (CCI) o por emisión de carta o cheque de pago.

Cuenta Corriente para Locadores del Estado. El sitio web del Banco de la Nación (2020) menciona que es una cuenta destinada para realizar depósitos “por concepto prestaciones de servicios de que efectúa la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público y/o las Oficinas de Tesorería de las Entidades del Estado de acuerdo al Decreto de Urgencia 073 – 2000”. Para ello el locador debe estar registrado como proveedor en la base del SIAF, de lo contrario su registro en el Registro Nacional de Proveedores del OSCE deberá estar vigente y habilitado como también una copia del contrato u orden de servicio, como evidencia que se encuentra laborando para el estado.

Por CCI. El Código de Cuenta Interbancario (CCI) es un número de 20 dígitos que se asigna a cada cuenta registrada en el Sistema Financiero Nacional. Para acceder a este método de pago el locador tendrá que “presentar a la Unidad Ejecutora una carta suscrita personalmente por el Titular o su Representante debidamente autorizado, solicitando el pago con abono a una cuenta bancaria elegida (solo una), indicando el CCI y la entidad bancaria. El locador no puede autorizar el depósito a su favor en más de una Cuenta Bancaria. Aun cuando trabaje con varias Unidades Ejecutoras, utilizará el mismo CCI”. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2003)

Por Cheques o Emisión de Carta Orden. De acuerdo al artículo 31 de la Directiva de Tesorería del Ministerio de Economía y Finanzas (2007) solo se efectuará pago mediante cheque en los siguientes casos:

- Cuando el personal tiene un contrato no mayor de 4 meses.
- En caso de existir retenciones de: Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Oficina de Normalización Previsional (ONP), tributos, y descuentos que solo son autorizados por el trabajador.
- A aquellos proveedores que están imposibilitados de abrir cuentas bancarias en el Sistema Financiero Nacional.
- Viáticos, cuando no pueda utilizarse la modalidad del abono en cuentas bancarias.
- Cuando exista "Subvenciones a favor de personas naturales o jurídicas, autorizadas de acuerdo a ley".
- Por devolución de montos a personas naturales o jurídicas por cobros en exceso o por la cancelación de un servicio, etc.

Conocimientos básicos del locador sobre el llenado de los comprobantes de pago.

El artículo 8 del reglamento de comprobantes de pago de la Superintendencia de Administración tributaria (SUNAT,1999) indica que los comprobante y/o recibo por honorarios deberán contar con:

- Apellidos y nombres o denominación - razón social del emisor.
- Nombre comercial del emisor
- N° de Registro Único de Contribuyentes (RUC) del emisor
- Nombre del comprobante de pago
- Numeración del comprobante de pago.
- Domicilio fiscal

- Punto de emisión
- Apellidos y nombres o denominación - razón social del beneficiario
- N° de RUC del beneficiario
- Fecha de emisión
- N° de guía de remisión
- Bien vendido, se indica el monto o el tipo de servicio prestado.
- Precio unitario del bien o del servicio
- Valor de venta del bien o del servicio.
- Monto discriminado del impuesto.
- Importe total de la venta.
- Apellidos y nombre o denominación. razón social de la imprenta.
- Nombre comercial de la imprenta.
- N° de Ruc de la imprenta.
- N° de autorización de la impresión.
- Fecha de impresión del comprobante.
- Destino del comprobante.
- Signo y denominación completa o abreviada de la moneda en la cual se emite.

Factores internos

Cumplimiento de la normativa del código de ética.

El artículo 204 de la Ley 30225 en el Diario El Peruano (2015) indica que toda institución arbitral “deberá contar con un Reglamento de Arbitraje, Código de Ética, Tabla de honorarios y gastos arbitrales, nómina de árbitros, portal web institucional, entre otros aspectos conforme a lo dispuesto en la Directiva”. Y en el artículo 215 del mismo menciona que, para brindar las contrataciones del estado el código de ética permite la evaluación previa del cumplimiento de los principios rectores, como también recogen “los deberes éticos

que deben observar los árbitros, los supuestos de infracción aplicables a los mismos y, de ser el caso, las sanciones respectivas, de conformidad con lo establecido en el numeral 45.10 del artículo 45º de la Ley.

Por otro lado, de acuerdo a la Norma de Control Interno de Supervisión (Contraloría general de la República, 2016). “El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos”. Sin embargo, en la DIRIS Lima Este, no se viene estimando un adecuado control a que se cumplan oportunamente el pago de las ordenes de servicio; por lo que se está incumpliendo con la Norma de Control Interno de Supervisión.

Metodología

La presente investigación es de enfoque cuantitativa, ya que se usa instrumentos que permiten la medición de las variables. Descriptiva y explicativa, porque pretender determinar las razones de causa que intervienen en el proceso de gestión de pago en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima – Este, 2020. (Hernández et al., 2014)

El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal, debido a que las variables no fueron manipuladas y se ejecutaron una sola vez en el tiempo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El muestreo es no probabilístico, por lo tanto, se tomó por conveniencia del investigador un total de 120 colaboradores quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión tales como:

- Personal que forma parte del proceso de gestión de pago, las áreas correspondientes a: tesorería, economía y logística de la DIRIS Lima Este.
- No se consideró al personal que se encontraba de vacaciones o con descanso médico
- No se consideró al personal de otras áreas que laboran en la DIRIS Lima Este.

En cuanto a las órdenes de servicio se tomó las órdenes correspondientes al segundo trimestre del año lectivo 2020 que son un total de 120 órdenes de servicio.

Instrumento

El cuestionario de recolección de datos fue construido por Erazo y Calcina (2017) quienes validaron el instrumento mediante juicio de expertos, como también realizaron analizaron al confiabilidad y obtuvieron un nivel de confiabilidad de 0.63 que de acuerdo Baker et al. (2002 citados en Arana, 2018) y Bagozzi (1988 citados en Arana, 2018) es el valor mínimo aceptable para la confiabilidad de un instrumento. Para realizar la presente investigación, el instrumento fue validado nuevamente por el juicio de tres expertos; donde la validez mediante V-Aiken fue de 0.9. Por medio de una prueba piloto se determinó el nivel de confiabilidad donde el alfa de Cronbach fue de $\alpha=0.87$. Los resultados indican que el instrumento es válido y confiable. El instrumento cuenta con dos dimensiones que son considerados como factores, 31 ítems y seis dimensiones: Requisitos mínimo del locador, conocimientos básicos del locador sobre llenado correcto de los comprobantes de pago, formulación presupuestaria, conflicto de intereses, procedimientos sobre flujo de información y cumplimiento de la normatividad del código de ética. El instrumento cuenta con una escala de 3 puntos donde 1= Si 2= Parcialmente y 3=No.

Para la identificación de la demora de pago se utilizará la ficha de cotejo elaborada también por Erazo y Calcina (2017) donde se detallan: número de expediente, proveedor, RUC, fecha de entrega del servicio, fecha de conformidad, fecha de documento compromiso,

fecha de documento devengado, fecha de documento girado, fecha de documento Pago, N° de días de TRAMO I, N° de días del TRAMO II, Total tiempo de proceso de pago. Los instrumentos se visualizan en el anexo 3.

Después de recoger la información procedente de los instrumentos de evaluación; los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS versión 23. Para la descripción y análisis de dato se utilizó la estadística descriptiva y la distribución de frecuencias.

Resultados

Factores externos

Conocimiento de los requisitos del proveedor

Se visualiza en la tabla 1 que 61.5% de los proveedores están registrados en el SIAF, y el 65.6% en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) Sin embargo, se puede identificar también que cerca del 40% de los proveedores no están inscritos o están en proceso de inscripción en las entidades mencionadas. Por otro lado, el 61.5% cuenta con cuenta corriente y el 59% cuenta con código interbancario. Se observa que cerca del 70% de los proveedores desconoce total y parcialmente las disposiciones normativas para hacer contrataciones. Se concluye que los proveedores en su mayoría están registrados en el SIAF, en la OCSE, poseen una cuenta corriente vigente y código interbancario y desconocen todas las disposiciones normativas para hacer contrataciones.

Tabla 1

Conocimiento de los requisitos del proveedor de servicios

Requisitos del proveedor de servicios		Recuento	%
¿Todos los proveedores de la DIRIS - Lima Este están registrados en la base de datos de proveedores del SIAF?	Sí	75	61,5%
	Parcialmente	45	36,9%
	No	2	1,6%
¿Todos los proveedores de la DIRIS - Lima Este están inscritos en el Registro Nacional de proveedores del OSCE?	Sí	80	65,6%
	Parcialmente	33	27,0%
	No	9	7,4%
¿Todos los proveedores de la DIRIS - Lima Este cuentan con cuenta corriente vigente en la misma	Sí	75	61,5%
	Parcialmente	32	26,2%

plaza que solicita la apertura?	No	15	12,3%
¿Todos los proveedores de la DIRIS - Lima Este cuenta con código de cuenta interbancario (CCI)?	Sí	72	59,0%
	Parcialmente	34	27,9%
	No	16	13,1%
¿Los proveedores de la DIRIS - Lima Este conocen todas las disposiciones normativas para hacer contrataciones con la DIRIS - Lima Este?	Sí	34	27,9%
	Parcialmente	51	41,8%
	No	37	30,3%

De acuerdo a la tabla 2, los proveedores de la DIRIS – Lima Este en un 44.3% emiten comprobantes de pago tales como boletas o facturas correctamente llenados, el 45.1% tiene dificultad en el llenado de comprobantes, el 38.45% tiene la información pertinente para elaborar el llenado y el 34.4% considera la posibilidad de fraude. Se concluye que cerca del 60% de los proveedores no emiten correctamente los comprobantes de pago, tienen dificultad de llenado y no cuentan con información adecuada para que pueda emitir el comprobante correctamente. Del mismo modo se identifica que cerca del 70% de los proveedores considera la posibilidad de fraude.

Tabla 2

Conocimiento sobre llenado de comprobantes de pago

Conocimiento sobre llenado de comprobantes de pago		Recuento	%
¿Los proveedores de la DIRIS – Lima Este emiten comprobantes de pago como recibos por honorarios llenados correctamente?	Sí	54	44,3%
	Parcialmente	54	44,3%
	No	14	11,5%
¿Los proveedores de la DIRIS – Lima Este tienen dificultad en el llenado de los comprobantes de pago como recibo por honorarios?	Sí	55	45,1%
	Parcialmente	54	44,3%
	No	13	10,7%
¿Los proveedores de la DIRIS – Lima Este tienen la información pertinente para hacer el llenado de los comprobantes de pago que emiten?	Sí	47	38,5%
	Parcialmente	46	37,7%
	No	29	23,8%
¿Los proveedores de la DIRIS – Lima Este consideran que en la evaluación de los comprobantes de pago se considera la posibilidad de fraude?	Sí	42	34,4%
	Parcialmente	58	47,5%
	No	22	18,0%

En cuanto a la tabla 3, se aprecia que el 55.5% indica que la demora en la gestión de pago es debido a los requisitos del proveedor, el 35% atribuye que se debe parcialmente al conocimiento de llenado de comprobantes y de forma general, el 44% atribuye que los

factores externos ocasionan la demora. Los resultados obtenidos son similares a los de Erazo y Calcina (2017) puesto que en su investigación encontraron que el 46.8% de los encargados manifiestan que la demora de gestión de pago se debe a los factores externos.

Tabla 3

Factores Externos

	Requisitos del proveedor	Conocimiento de llenado	Factores Externos
Si	55%	32%	44%
Parcialmente	32%	35%	33%
No	13%	33%	23%
	100%	100%	100%

De acuerdo a la tabla 4, se puede identificar que la dimensión que más influye dentro de los factores externos es “Requisitos del proveedor de servicios” con una representación del 67.6%. ($r^2 = 0.676$).

Tabla 4

Influencia de las dimensiones en la variable Factores Externos

	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig
Requisitos de proveedor de servicios	,822 ^a	0.676	0.673	1.55961	,000
Conocimiento sobre llenado de comprobantes de pago	,710 ^a	0.504	0.500	1.92831	,000

a. Variable dependiente: Factores Externos

De acuerdo a los resultados se puede concluir que son los proveedores quienes obstaculizan el proceso de gestión de pago ya que no se encuentran capacitados para el llenado correcto del comprobante, no se encuentran inscritos en las entidades requeridas tales como la OSCE y el SIAF, muchos de los proveedores no poseen una cuenta corriente vigente o una cuenta interbancaria y no tienen conocimiento de las disposiciones normativas.

Factores internos

Formulación Presupuestaria

La tabla 5, muestra que en el factor interno “formulación presupuestaria”, el 59% considera que los servicios requeridos cuentan con el presupuesto respectivo, el 38.5% considera que los controles implementados en el proceso de licitación de servicios están documentados y el 61.5% identifica que los principales procesos presupuestarios están soportados en sistemas de información. Por otro lado, se evidencia que una gran mayoría de la población parcialmente percibe, que los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de Tecnología de información y comunicación (TIC), con un 46.7%. Se evidencia que el 56.6% considera que de manera parcial se difunde el trabajo y los indicadores de gestión (programático -presupuestal)

Tabla 5
Formulación Presupuestaria

¿Consideras que los servicios requeridos por la DIRIS – Lima Este cuentan con el presupuesto respectivo antes de la convocatoria?	¿Consideras que los controles implementados en el proceso de licitación de servicios están documentados previamente en el área presupuestaria?	¿Consideras que los principales procesos presupuestarios están soportados en sistemas de información?	¿Consideras que los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de Tecnología de información y comunicación (TIC)?	¿Consideras que el programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático -presupuestal) son difundidos entre el personal?	¿Consideras que se documenta el control y seguimiento del proceso de gestión de pago (programático -presupuestal)?
---	--	---	---	--	--

Sí	59,0%	38,5%	61,5%	33,6%	32,0%	34,4%
Parcialmente	27,9%	37,7%	36,9%	46,7%	56,6%	50,0%
No	13,1%	23,8%	1,6%	19,7%	11,5%	15,6%

En cuanto al factor interno conflicto de intereses, se evidencia que el 45.9% y el 47.5% de la población si considera aceptar situaciones de interes laborares y económicos en el momento de evaluación de licitaciones de servicios dificulta el proceso de gestión de pago. El 45.9% y el 50% identifica como causas parciales en la demora de gestión de pago son: el incumplimiento de algunos servidores públicos y aceptar situaciones de intereses personales en la evaluación de licitaciones, como se puede evidenciar en la tabla 6.

Tabla 6
Conflicto de intereses

	¿Consideras que se aceptan situaciones de intereses personales en el momento de la evaluación de las licitaciones de servicios en la DIRIS - Lima Este?	¿Consideras que se aceptan situaciones de intereses laborales en el momento de la evaluación de las licitaciones de servicios en la DIRIS - Lima Este?	¿Consideras que se aceptan situaciones de intereses económicos en el momento de la evaluación de las licitaciones de servicios en la DIRIS - Lima Este?	¿Consideras que existe incumplimiento de algunos servidores públicos de la DIRIS – Lima Este en el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo?
Sí	44,3%	45,9%	47,5%	32,0%
Parcialmente	50,0%	41,8%	32,8%	45,9%
No	5,7%	12,3%	19,7%	22,1%

Menos de la mitad de los encuestados (38.5%) admiten que los procesos para la gestión de pago están claros. Parcialmente, el 54.1% considera que se comunica las deficiencias encontradas en la gestión de pago y el 45.1% manifiesta que las

recomendaciones en cuanto a gestión de pago son parcialmente atendidas, como se evidencia en la tabla 7

Tabla 7
Procedimiento de información

	¿Consideras que los procesos para la gestión de pago a los proveedores de servicios, están claros y funcionan adecuadamente?	¿Consideras que se comunica las deficiencias encontradas en la gestión de pagos de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de la gestión de pagos por los servicios prestados en la DIRIS -Lima Este, realizadas por los órganos superiores?
Sí	38,5%	38,5%	33,6%
Parcialmente	36,1%	54,1%	45,1%
No	25,4%	7,4%	21,3%

Se evidencia en la tabla 8, que el 58,2% considera que el personal actúa parcialmente con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, así también se visualiza que el 50% identifica que En el área donde trabaja se garantiza parcialmente que, en todas las fases del proceso de pago, se respeten los derechos de los proveedores según el debido procedimiento. Estos resultados evidencian que no se cumple la normativa del código de ética puesto que no puede existir actividades “parcialmente éticas”.

Tabla 8*Cumplimiento de la normativa del código de ética*

Cumplimiento de la normativa del código de ética	Sí	Parcialmente	No
¿En el área donde trabaja existe personal que obtiene o procura beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su influencia?	33,6%	46,7%	19,7%
¿En el área donde trabaja existe personal que participa en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece?	30,3%	32,0%	37,7%
¿En el área donde trabaja existe personal que ejerce presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos a fin de beneficiar a algún proveedor de servicios?	26,2%	32,8%	41,0%
¿En el área donde trabaja se garantiza que en todas las fases del proceso de pago, se respeten los derechos de los proveedores según el debido procedimiento?	34,4%	50,0%	15,6%
¿En el área donde trabaja el personal actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal?	25,4%	58,2%	16,4%

¿En el área donde trabaja el personal brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo?	54,9%	33,6%	11,5%
¿En el área donde trabaja el personal se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía?	32,0%	56,6%	11,5%
¿En el área donde trabaja el personal actúa con fidelidad y solidaridad hacia los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico?	39,3%	49,2%	11,5%
¿En el área donde trabaja el personal tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados	58,2%	25,4%	16,4%

La tabla 9, muestra el consolidado de los factores internos que intervienen en el proceso de gestión de pago. Se observa que el indicador que predomina es “parcialmente” para cada uno de los factores, siendo el factor interno “procedimientos sobre el flujo de información” el de mayor ponderación con una representación del 45%. Los resultados obtenidos evidencian que los colaboradores de la DIRIS-Sede Lima Este se encuentran parcialmente convencidos de que son los factores internos quienes intervienen en la demora del proceso de gestión de pago. Estos resultados difieren de Erazo y Calcina (2017) puesto que el 58.9% de los colaboradores de la Municipalidad de Canchis en Cusco, consideran que

son los factores internos quienes obstaculizan el proceso de gestión de pago. La parcialidad en el resultado es debido al desconocimiento de los procesos por parte del nuevo personal.

Tabla 9
Factores Internos

	Formulación Presupuestaria	Conflicto de intereses	Procedimientos sobre flujo de información	Cumplimiento de la normativa del código de ética	Factores internos
Sí	43%	42%	37%	37%	40%
Parcialmente	43%	43%	45%	43%	43%
No	14%	15%	18%	20%	17%
	100%	100%	100%	100%	100%

Conclusión

En cuanto al objetivo general se concluye que se evidenció que de los factores externos e internos que intervienen en el proceso de gestión de pago, el factor que más interviene es el factor interno con una influencia del 77.7%. Lo que indica que en gran mayoría se incumplen las normas del código de ética por desconocimiento, la formulación presupuestaria para los locadores de servicio no se encuentra establecida y/o es desviada para otros fines que la entidad crea conveniente. Asimismo, el cambio de gestión dificulta avanzar con el proceso ya que éste coloca nuevo personal sin previa capacitación, generando conflicto de intereses y entorpeciendo el flujo del proceso de pago.

En función al primer objetivo específico, se concluye que el 44% de la unidad de estudio considera que son los factores externos los que ocasionan la demora en el proceso de gestión de pago. Puesto que muchos de los locadores de servicio no cumplen con los requisitos establecidos y el personal de la DIRIS tiene que adaptar el TDR (Término de referencia) al perfil del locador para así generar el pago. El factor externo que más incide es

“requisitos del proveedor de servicios” con una representación del 67.6%, debido al desconocimiento de los locadores del registro y cancelación de su RNP (Registro nacional del proveedor), la no vinculación del CCI del locador con su respectivo número de RUC y al desconocimiento de las disposiciones normativas.

De acuerdo a los resultados se concluye que, en función al segundo objetivo específico, el 43% de los trabajadores considera que parcialmente los factores internos tienen responsabilidad en la demora del proceso de gestión de pago. Asimismo, se evidencia que el factor interno que tiene mayor impacto es el incumplimiento del código de ética con una representación del 68%. El desconocimiento del código de ética indica que el personal encargado del proceso de pago, de elaborar las conformidades no está siendo responsable como funcionario público, no ejerce adecuadamente su cargo como lo indica el código de ética, no está cumpliendo sus funciones a cabalidad y en forma integral; lo que conlleva a la demora en el pago a los locadores. Como consecuencia del desconocimiento del código de ética el factor interno “procedimientos sobre el flujo de la información” impacta en un 13%; ya que el mal ejercicio de las funciones públicas no existe un adecuado flujo de comunicación en las áreas generando así cuellos de botella y por tal motivo ocasionado demora en los pagos a los locadores. La inadecuada formulación presupuestaria repercute en el proceso de gestión de pago, ya que los resultados evidencian que tiene un impacto del 15%. Finalmente, conflicto de intereses tiene un impacto del 4%, lo que nuevamente lleva al desconocimiento del código de ética; ya que en el artículo 8, inciso 1 se estipula que generar conflicto de intereses incumple los deberes y funciones como servidor público.

Referencias

Arana, M. S. (2018). *Cultura organizacional y su influencia en la gestión del conocimiento en los docentes de la Universidad Peruana Unión Sede y Filiales, período 2017* [Universidad Peruana

Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1604/Maritza_Tesis_Doctor_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Banco de la Nación. (2020). *Cuenta corriente para proveedores del Estado*. Banco de La Nación.

<https://www.bn.com.pe/clientes/cuentas-bancarias/proveedores-estado.asp>

Condezo, E. (2018). *"El Control Interno Como Instrumento De Gestión Y Su Contribución Para Combatir La Corrupción En Los Gobiernos Locales De La Provincia De Pasco Periodo 2018"* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion].

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

Contraloría general de la República. (2016). Normas de control Interno. In *Dirano el Peruano* (p. 42).

http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf

Coz, P. R., & Perez, J. L. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas terciarizadores del sector eléctrico de la región central del país* [Universidad Nacional del centro del Perú]. [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL INTERNO PARA LA EFICIENCIA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL_INTERNO_PARA_LA_EFICIENCIA.pdf?sequence=1)

D.S. No 082-2019-EF. (2019). Decreto Supremo N° 082-2019-Ef, Tuo De La Ley 30225 Ley De Contrataciones Del Estado. In *Diario Oficial El Peruano* (Vol. 2, pp. 1-129).

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0022/tuo-ley-30225.pdf>

da Silva, D. (2021). *¿Qué es una orden de servicio? Descubre cómo hacerla y para qué sirve*.

Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/orden-de-servicio-que-es/>

Diario El Peruano. (2015). *Reglamento De La Ley De Contrataciones - Ley 30225*.

https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Reglamento de la Ley N° 30225_0.pdf

Erazo, M., & Calcina, L. (2017). *Factores que intervienen en el proceso de gestión de pago a proveedores de servicios, en la Municipalidad Provincial de Canchis - Cusco, 2016*. Universidad Peruana Unión.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (P. Baptista (ed.); McGraw-H).

Ministerio de Economía y Finanzas. (2003). *Pago electrónico*.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/proveedores/Pago_electronico_DGTP_2003.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2004). *Ley general del Sistema Nacional de presupuesto - Ley N° 28411*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/5539-ley-n-28411/file>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2007). *Directiva de Tesorería N° 001-2007- EF/77.15*.

<https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-7603/por-instrumento/resoluciones-directorales/5523-resolucion-directoral-n-002-2007-ef-77-15/file>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Ley que regula el pago oportuno de facturas comerciales*

- N°4288.

https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0428820190503.pdf

Mora, L., Duran, M., & Zambrano. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial.

Revista Científica Dominio de Las Ciencias, 2(4), 511-520.

<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexCienciaseconómicasyempresarialesComunicacióncorta>

Pedrosa, S. (2015). *Gestión de pagos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-pagos.html#:~:text=La labor fundamental de los,flujos monetarios en la empresa.>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Ley del Código de Ética de la Función Pública LEY N° 27815*. Diario el Peruano.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/821473/LeyCodigoEtica.pdf/c4773282-cea1-4b82-8f9a-a7e7e730cc1d>

Real Academia Española. (2020). *RAE*. <https://www.rae.es/>

Reyes, Y., & Sulca, A. (2016). *Gestión de pagos y ejecución de obras en la Gerencia Subregional de Tayacaja, 2017*. [Universidad Peruana Los Andes].

http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/1637/T037_43825318_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RyC Consulting. (2016). *¿Qué es el Sistema Nacional de Presupuesto Público?* Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=LOX9OHruLjQ>

SUNAT. (1999). *Reglamento de Comprobantes de Pago*.

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3_per_007.pdf

Zavala, M. (2014). *Factores exógenos como causa de delito*. GestioPolis.

<https://www.gestiopolis.com/factores-exogenos-como-causa-de-delito/>

Anexos

Anexo 1 Orden de servicio

Versión 20.06.01
ORDEN DE SERVICIO N° 0000872
 N° Exp. SIAF: 000001204

UNIDAD EJECUTORA : 146 DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA ESTE
 NRO. IDENTIFICACIÓN : 001686

Día	Mes	Año
22	03	2021

1. DATOS DEL PROVEEDOR		2. CONDICIONES GENERALES	
Señor(es): REYES TORREJON YOSHY IRINA Dirección: / / RUC: 10414680904 Teléfono: CCI: Fax:		N° Cuadro Adquisi: 000865 Tipo de Proceso: ASP N° Contrato: Moneda: S/ TIC:	
Concepto: PEDIDO N° 937 - SERVICIO DE MEDICO AUDITOR			

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/
070500030059	SERVICIO	SERVICIO DE MEDICO AUDITOR Lugar De Prestación Del Servicio El servicio se realizará en RIS ATE de las instalaciones pertenecientes a la DIRIS LE. ← ***Los términos de referencia con cada detalle de los productos forman parte de la Orden de Servicio*** Plazos De Productos Entregables: PRIMER PRODUCTO: hasta 14 días calendario, el cual empieza a regir al día siguiente de emitida la orden de servicio SEGUNDO PRODUCTO: hasta 44 días calendario, el cual empieza a regir el día siguiente de emitida la orden de servicio TERCER PRODUCTO: hasta 74 días calendario, el cual empieza a regir al día siguiente de emitida la orden de servicio Forma de pago: A la entrega del PRIMER PRODUCTO, el monto de S/12,333.00, previa conformidad del área usuaria A la entrega del SEGUNDO PRODUCTO, el monto de S/5,000.00, previa conformidad del área usuaria A la entrega del TERCER PRODUCTO, el monto de S/5,000.00, previa conformidad del área usuaria Monto Total del Servicio: S/12,333.00 * * * * * (DOCE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES Y 00/100 SOLES) * * * * *	12,333.00
TOTAL S/			12,333.00

Anexo 2

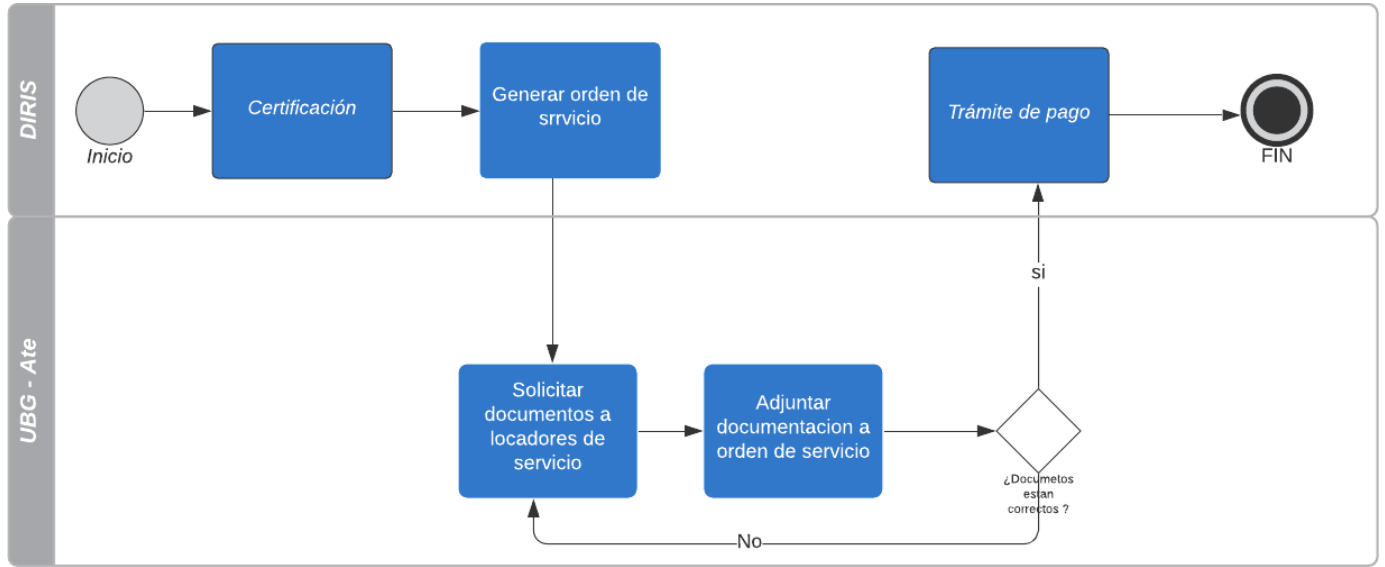
Flujo del proceso de pagos

Proceso de pago.

Tramo 1

El primer tramo del proceso de pago se visualiza en la figura 4, que inicia y termina en la DIRIS Lima Este. La descripción del proceso de este tramo se detalla en la tabla 12

Figura 3
Tramo I del proceso de pago



La descripción de los primeros 5 procesos correspondientes al tramo 1, se detalla en la tabla 12

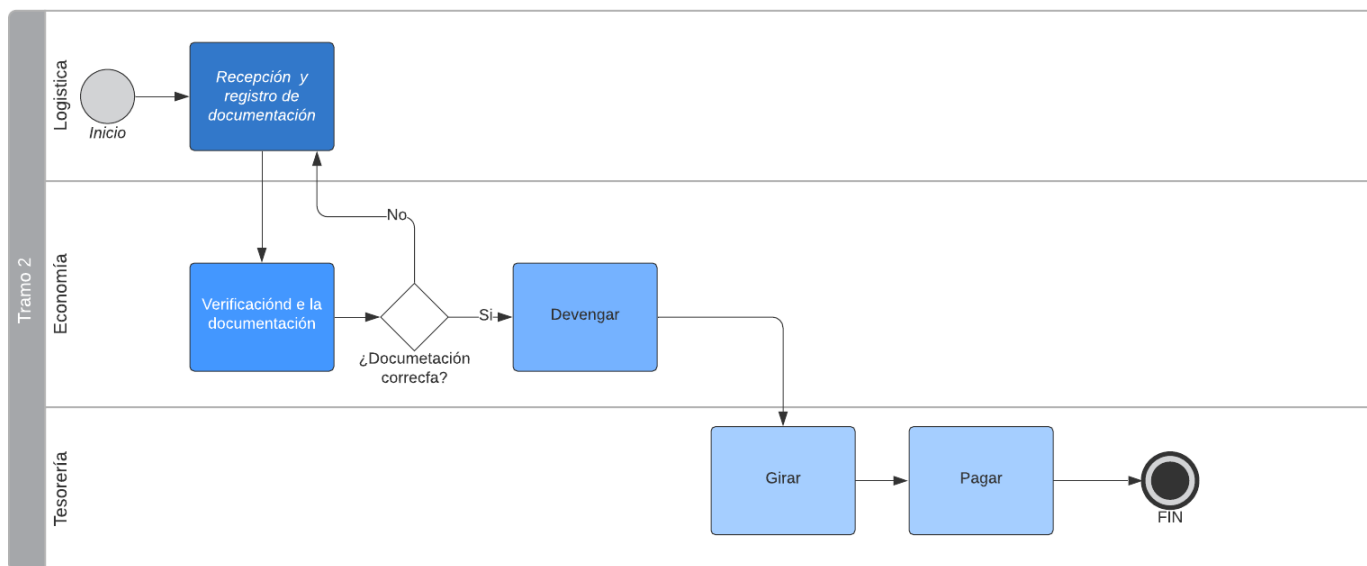
Tabla 10*Descripción de los procesos del tramo 1*

PROCESO	CERTIFICACIÓN	GENERAR ORDEN DE SERVICIO	SOLICITAR DOCUMENTOS A LOCADORES DE SERVICIOS	ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN A ORDEN DE SERVICIO	TRAMITE DE PAGO
	La DIRIS Lima Este, separa dinero para todo el personal tercero (locador de servicio)	Después de la certificación a todo el personal, recién se genera la orden de servicio.	El responsable de terceros solicita documentos de pago a los locadores de servicio	Una vez recepcionado y revisado todos los documentos de pago se adjunta la orden de servicio emitida por la DIRIS LIMA ESTE.	Inicio del tramo 2 del proceso de pago.
Descripción		Se ordena a la Unidad básica de Gestión Ate (UBG Ate) para que solicite documentos de pago a los locadores de servicio		Si los documentos están bien pasa al tramo 2 del proceso de pago, de lo contrario se solicita nuevamente los documentos a los locadores.	
Duración	1 semana	1 semana	3 días	2 días	

Tramo 2

El segundo tramo del proceso de pago se visualiza en la figura 5, que inicia en el área de logística y termina en el área de tesorería de la DIRIS Lima Este. La descripción del proceso correspondiente a este tramo se detalla en la tabla 13

Figura 4
Tramo 2 del proceso de pago



La descripción de los procesos correspondientes al tramo 2, se detalla en la tabla 13

Tabla 11
Descripción de los procesos del tramo 2

PROCESO	RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN	VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	DEVENGAR	GIRAR Y PAGAR	PAGAR
Descripción	Los documentos enviados por la UBG - Ate son recepcionados y registrados por el área de logística de la DIRIS LIMA Este. Posteriormente son enviados al área de Economía	Control previo verifica los documentos de pago si esta todo bien lo devenga y lo pasa a tesorería. De lo contrario es enviado al área de logística y luego al responsable de terceros	Los documentos son devengados, si la documentación es correcta.	Los documentos son recepcionados en el área de giros para el respectivo abono.	tesorería abona al personal de locación de servicios
Duración	1 día	1 día	1 día	2 días	2 días

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE PAGO

Estimado (a): El presente cuestionario tiene como objetivo determinar los factores que intervienen la demora del proceso de gestión de pago de los proveedores; en tal sentido solicitamos y agradecemos su apoyo en el desarrollo de los ítems de manera honesta y veraz.

Indicaciones:

Cada pregunta tiene tres opciones de respuesta, marque una de ellas y considere que las respuestas afirmativas, deben darse con mucha seguridad y las respuestas negativas deben generar acciones de mejora las cuales puede describir brevemente

Datos generales

Profesión	Área de trabajo	Años de servicio en la DIRIS	Cargo de desempeño	Últimos grados de estudios
a) Contador b) Administrador c) Técnico de contabilidad d) Otros (Especifique)	a) Contabilidad b) Tesorería c) Logística d) Área técnica			a) Técnico calificado b) Bachiller d) Título Universitario e) Grado de Maestría f) Grado de doctor

	Requisitos del proveedor de servicios	SI	En proceso	NO
1	¿Todos los locadores de la DIRIS – Lima Este están registrados en la base de datos de proveedores del SIAF?			
2	¿Todos los locadores de la DIRIS – Lima Este están inscritos en el Registro Nacional de proveedores del OSCE?			
3	¿Todos los locadores de la DIRIS – Lima Este, cuentan con cuenta corriente vigente en la misma plaza que solicita la apertura?			
4	¿Todos los locadores de la DIRIS – Lima Este cuenta con código de cuenta interbancario (CCI)?			
5	¿Los locadores de la DIRIS – Lima Este conocen todas las disposiciones normativas para hacer contrataciones con el estado?			
	Conocimiento sobre llenado de comprobantes de pago	SI	En proceso	NO
6	¿Los locadores de la DIRIS – Lima Este			

	emiten comprobantes de pago como boletas o facturas, llenados correctamente?			
7	¿Los locadores de la DIRIS – Lima Este tienen dificultad en el llenado de los comprobantes de pago como boletas o facturas?			
8	¿Los locadores de la DIRIS – Lima Este tienen la información pertinente para hacer el llenado de los comprobantes de pago que emiten?			
9	¿Los locadores de la DIRIS – Lima Este consideran que en la evaluación de los comprobantes de pago se considera la posibilidad de fraude?			
	Conflicto de intereses	Si	Parcialmente	NO
10	¿Consideras que se aceptan situaciones de intereses personales en el momento de la evaluación de las licitaciones de servicios en la DIRIS – Lima Este?			
11	¿Consideras que se aceptan situaciones de intereses laborales en el momento de la evaluación de las licitaciones de servicios en la DIRIS – Lima Este?			
12	¿Consideras que se aceptan situaciones de intereses económicos en el momento de la evaluación de las licitaciones de servicios en la DIRIS – Lima Este?			
13	¿Consideras que existe incumplimiento de algunos servidores públicos de la DIRIS – Lima Este, en el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo?			
	Procedimientos sobre flujo de información	SI	Parcialmente	NO
14	¿Consideras que los procesos para la gestión de pago a los proveedores de servicios, están claros y funcionan adecuadamente?			
15	¿Consideras que se comunica las deficiencias encontradas en la gestión de pagos de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			
16	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de la gestión de pagos por los servicios prestados en la DIRIS – Lima Este, realizadas por los órganos superiores?			
	Cumplimiento de la normativa del código de ética	SI	Parcialmente	NO
17	¿En el área donde trabaja existe personal que obtiene o procura beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su influencia?			
18	¿En el área donde trabaja existe personal que participa en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece?			

19	¿En el área donde trabaja existe personal que ejerce presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos a fin de beneficiar a algún proveedor de servicios?			
20	¿En el área donde trabaja se garantiza que en todas las fases del proceso de pago, se respeten los derechos de los locadores según el debido procedimiento?			
21	¿En el área donde trabaja el personal actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal?			
22	¿En el área donde trabaja el personal brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo?			
23	¿En el área donde trabaja el personal se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía?			
24	¿En el área donde trabaja el personal actúa con fidelidad y solidaridad hacia los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico?			
25	¿En el área donde trabaja el personal tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general?			

