

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



**Control previo y mejora del proceso de pagos de la
Municipalidad Distrital de Sartimbamba**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Albina Quezada Cruz (201612797)

Rubí Esther Dávila Requejo (201510345)

Asesor:

Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo

Lima, Setiembre de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TESIS

Yo, Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo, docente de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CONTROL PREVIO Y MEJORA DEL PROCESO DE PAGOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARTIMBAMBA**” de los autores Albina Quezada Cruz, y Rubí Esther Dávila Requejo, tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de Setiembre del año 2025.



Walter A. Ugarte Portuondo
C.P.C # 23860

Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 27 día(s) del mes de noviembre del año 2025 siendo las 17:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Dr. Carlos A. Vasquez Villanueva el (la) secretario(a): Mtra. Thelma Madfan Lazo Pilco y los demás miembros: Mtra. Magali Apaza Pachauri y el (la) asesor(a) Hg. Walter A. Ugarte Portuonda

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Control Previo y mejora del proceso de pagos de la Municipalidad Distrital de Satimbaba"

- del(los) bachiller/es:
- a) Albina Quezada Cruz
 - b) Rubi Esther Dávila Requejo
 - c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público
(Denominación del Título Profesional)

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:

Bachiller (a): Albina Quezada Cruz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (b): Rubi Esther Dávila Requejo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (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.

[Firma]
Presidente/a

[Firma]
Secretario/a

Asesor/a

[Firma]
Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

"Esta sustentación fue realizada de manera virtual y online Sincronico conforme al Reglamento General de Grados y Títulos"

Dedicatoria

Agradezco ante todo a Dios por su gran bendición y a misericordia, a mi familia por el soporte desinteresado e incondicional, a mis profesores por haberme compartido sus conocimientos y experiencias necesaria para lograr mis objetivos académicos.

Albina Quezada Cruz

A Dios que siempre me guía en todo momento de mi vida, amor infinito y bendecido, a mi familia que me dio todo su apoyo desde el primer día y a mis profesores quienes fueron fundamentales para alcanzar el anhelo y logro profesional en mi formación académica.

Rubí Esther Dávila Requejo

Índice

Resumen.....	6
Abstract	8
Introducción.....	9
Metodología.....	15
Resultados	16
Discusión.....	19
Conclusiones y Recomendaciones	21
Referencias Bibliográficas	25
Figuras y Tablas.....	27
Tabla N° 1. <i>Coefficiente de Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos (2025)</i>	27
Tabla N° 2. <i>Resultados de la encuesta por puntos y su distribución porcentual, agrupados por aspecto de la norma COSO (2025)</i>	28
Tabla N° 3. <i>Resultados de la encuesta por puntos, agrupados por cada pregunta (2025)</i>	29
Figura N° 1. <i>Consulta sobre la Valoración de la Organización de Procesos de Control (2025)</i>	30
Figura N° 2. <i>Consulta sobre Eventos Inesperados o Colaterales de Riesgo (2025)</i>	31
Figura N° 3. <i>Consulta sobre la Verificación de las Actividades de Control (2025)</i>	32
Figura N° 4. <i>Consulta sobre las Actividades Formativas y/o Comunicativas del Personal (2025)</i> .	33
Figura N° 5. <i>Consulta sobre el Aseguramiento de la Calidad de Servicio (2025)</i>	34
Figura N° 6. <i>Evidencia de retrasos en el pago a los Prestadores de Servicios, Municipalidad de Sartimbamba (2024-2025)</i>	35
Anexos	36
Anexo A: Evidencia de Sumisión	36
Anexo B: Resolución de Inscripción del Perfil de Proyecto de Tesis en Formato Artículo.....	37
Anexo C: Instrumento de Recolección de Datos	38
Anexo D: Matriz de Operacionalización de Variables.....	39
Anexo E: Consentimiento Informado para la Recolección de Datos	40

Perfil de proyecto de investigación:

Control Previo y Mejora del Proceso de Pagos de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba

Prior Control and Improvement of the Payment Process of the District Municipality of Sartimbamba

Albina Quesada Cruz; Rubí Dávila Requejo

Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú

Resumen

El presente trabajo de tesis tiene como propósito principal elaborar un análisis del proceso de pagos por las contraprestaciones recibidas, especialmente ligadas a servicios profesionales realizados en las jurisdicciones más alejadas del Distrito de Sartimbamba, a cargo de la Municipalidad Distrital del mismo nombre, la cual ha sido evaluada tomando como soporte inicial el estudio de los procedimientos actuales, para la ejecución de los pagos a servidores profesionales independientes. Este trabajo se justifica por la carencia de controles y/o retrasos que afectan notoriamente la eficiencia, la puntualidad, así como la confiabilidad en los servicios directamente relacionado con la atención a los pobladores que habitan en el distrito, especialmente en lo burocrático de los procedimientos de pagos a personal contratado que realiza servicios educativos y de salud por la Municipalidad Distrital de Sartimbamba. Factores relacionados con la geografía y/o accesibilidad a lugares remotos y la documentación exigida agravan el problema en cuestión. Este trabajo de investigación ha sido enfocado de forma cuantitativa, de carácter correlacional, de corte transversal y de tipo No Experimental. En tal sentido, se realizó un diagnóstico de la situación de los procedimientos actuales, de las funciones y responsabilidades de la gestión presupuestal de la institución, utilizando un cuestionario con alta confiabilidad en sus resultados, aplicada en la muestra no probabilística seleccionada de la población de 13 colaboradores involucrados directamente con el control previo, durante y posterior al proceso de pagos a

los prestadores de servicios. Derivado de los resultados obtenidos, se concluye fehacientemente que la institución evidencia serias ineficiencias en materia organizacional, en la confiabilidad de los procesos internos, así como en el envío de información clara y oportuna, regidas bajo el enfoque de las normas COSO 1992. Además, el presente trabajo propone soluciones producto de los análisis descritos detalladamente que comprometan a los colaboradores a establecer un mejor servicio de atención a la población.

Palabras Clave: Control Interno, Prestadores de Servicios, Resultados

Abstract

The main purpose of this thesis is to analyze the process of payments for services rendered, especially those related to professional services performed in the most remote jurisdictions of the District of Sartimbamba, under the responsibility of the District Municipality of the same name. This analysis has been evaluated based on an initial study of the current procedures for making payments to independent professional service providers. This work is justified by the lack of controls and/or delays that significantly affect the efficiency, timeliness, and reliability of services directly related to the care of the residents of the district, especially in the bureaucratic procedures for paying contracted personnel who provide educational and health services for the District Municipality of Sartimbamba. Factors related to geography and/or accessibility to remote locations and the required documentation exacerbate the problem in question. This research work has been approached quantitatively, correlational in nature, cross-sectional, and non-experimental. In this regard, an assessment was made of the current procedures and the functions and responsibilities of the institution's budget management, using a questionnaire with highly reliable results, applied to a non-probabilistic sample of 13 employees directly involved in the control process before, during, and after the payment process to service providers. Based on the results obtained, it can be reliably concluded that the institution shows serious inefficiencies in organizational matters, in the reliability of internal processes, as well as in the transmission of clear and timely information, governed by the COSO 1992 standards. In addition, this study proposes solutions based on the detailed analyses described above that commit employees to establishing better customer service for the population.

Keywords: Internal Control, Service Providers, Results.

Introducción

La Municipalidad Distrital de Sartimbamba es una entidad Pública Autónoma que funciona en el Distrito de Sartimbamba, ubicada en la Provincia de Sanchez Carrión, del Departamento de La libertad. La Municipalidad realiza funciones de acuerdo a la Ley N ° 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades). Su organización estructural está dividida en ocho órganos, entre las cuales se encuentra los Órgano de Apoyo, que a su vez contiene la Subgerencia de Administración, la misma que incluye las áreas de Recursos Humanos, Tesorería, Contabilidad, Abastecimientos e Informática.

La Subgerencia de Administración es uno de esos órganos de apoyo encargado de brindar el debido soporte adecuado al proceso de administración a los siguientes sistemas: de Abastecimiento, de Personal, de Contabilidad y Tesorería. Así también, a otros órganos de la estructura municipal, en sus diferentes etapas (planificación, ejecución y evaluación), en línea con la normatividad vigente, la cual, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la institución cumple, entre otras, con las siguientes funciones:

1. Planificar, organizar, programar, controlar y dirigir los procesos de la administración de manera general de la Municipalidad por medio de las unidades orgánicas que están a su cargo.
2. Proveer de manera oportuna de los recursos y los servicios que soliciten las unidades orgánicas de la Municipalidad, con el propósito de dar cumplimiento de sus objetivos, tanto operativas como presupuestarias, utilizando criterios de racionalidad en su gasto.
3. Autorizar los egresos (de los fondos presupuestarios) de conformidad con las normas en vigencia con cargo al presupuesto aprobado.
4. Optimizar la administración financiera de la Municipalidad, y proporcionar la información contable de manera adecuada y oportuna, entre otras.

De las principales funciones mencionadas líneas arriba, se pudo detectar que existe incoherencia real con los problemas relacionados con el control interno de entrega y tiempos de pagos de prestadores de servicios, el cual hace implícito un profundo y detallado análisis de los procesos internos actuales existentes y proponer una alternativa de mejora que al final, tenga impacto positivo en la atención de los usuarios finales que, para el presente caso, nos referimos a usuarios de servicios de la salud y de aquellos que dan soporte en las zonas rurales del distrito. Esta es la razón principal que justifica la investigación.

Por tanto, es necesario aclarar que la importancia del estudio, además de los mejoramientos en los servicios, radica principalmente en que la detección de inconvenientes oportunos es la clave para mejorar y modernizar los procesos internos acordes con los tiempos actuales. Un adecuado proceso de pagos a los prestadores de servicios conlleva, a su vez a un mejoramiento de los servicios públicos de la Municipalidad, especialmente cuando aquellos están dirigidos a la población más vulnerable.

Como parte de las labores de investigación, se realizó y revisó investigaciones similares de los últimos 10 años, encontrando en la mayoría de ellos situaciones similares a la descrita en el presente trabajo. Por mencionar algunas cosas, se encontró problemas tales como las ineficiencias en los flujos de información y/o documentaria, carencias de capacidades competenciales del personal, deficiencia en la adecuación de los procedimientos señalados en los reglamentos pertinentes y su divorcio con la realidad mostrada, y otros más.

Como referencia inicial del estudio, el autor (Yupanqui, 2023) muestra la necesidad de contar con controles de gestión de pagos de una municipalidad, el cual identifica problemas de plazos, documentación desorganizada, entre otros aspectos. Sobre una población de 118 trabajadores, se realizó una encuesta sobre la base de ejecución, transferencia de fondos y la custodia de valores. Los resultados concluyentes radican en el mejoramiento de la gestión

de pagos desde la capacitación hasta el mejoramiento de procesos. Un aspecto particular de este estudio es la relación de la gestión de pagos y los ingresos directamente recaudados, argumentando la causa de la ineficiencia de los pagos se traduce en una mala gestión de los ingresos que la Municipalidad realiza de manera ineficiente, lo cual demuestra una falta de previsión presupuestal, fuera de transferencias obtenidas del Gobierno Central (Yupanqui, 2023).

Adicionalmente, como un aporte complementario a la investigación, Ccama (2021) analiza la problemática de la gestión de pagos a los proveedores y otros prestadores desde el punto de vista de la gestión pública. Mediante una lista de preguntas realizadas a siete subgerencias municipales, además de documentación pertinente. El trabajo arrojó importantes resultados relacionado con el atraso de los pagos, incumplimiento de los tiempos a realizar, así como la carga procesal, provoca las demoras en los procesos de pago, así como una falta de personal de apoyo para dichas labores. Finalmente, el establecimiento de un cronograma de vencimientos de plazos podría aumentar la eficiencia de estos servicios en la Municipalidad de Lima (Ccama Poemape, 2021).

En línea adicional relacionada con parte de los problemas existentes, Príncipe (2020) analiza políticas de personal (incluidos los del régimen CAS) relacionado con el perfil de puestos, el cual, desde el punto de vista de controles internos, hay un problema con el nivel de habilidades que desarrolla los prestadores de servicio, el cual no está con los estándares exigidos por los reglamentos internos de la municipalidad, para lo cual concluye, entre otras cosas, la implementación de un mejor sistema de compensaciones que permita una contratación de nuevos o mejores colaboradores. En este caso se trabajó sobre los resultados obtenidos por una encuesta realizada a 35 colaboradores de la Municipalidad de Ancón (Príncipe, Silva & Zegarra Torres, 2020).

Otra referencia importante que alude directamente a la problemática del presente estudio, (Hidalgo, 2018) profundiza en el control previo de pagos al personal de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca. La investigación elaborada sobre la base de una población de 120 colaboradores, se aplicó un cuestionario con resultados orientados al sistema COSO. Entre las conclusiones, además de aspectos motivacionales, la necesidad de establecer nuevos sistemas de control, el cual implica una reingeniería de los procesos a fin de reestructurar una mejor eficiencia en los procesos, así como la capacitación y educación al personal involucrado en el proceso de pagos, acompañado de un cambio de actitud profesional (Hidalgo, 2018).

Como referencia histórica en nuestro país, el tema de gestión de pagos (el cual es parte de la gestión presupuestal) tiene un origen legal en la Ley N° 14816, el cual constituye la primera norma que vincula el control interno existente en las instituciones públicas con la gestión presupuestal, la cual tuvo su complemento regulatorio en el decreto ley N° 19039 del 29 de diciembre de 1992, con la designación de la Contraloría General de la República como principal ente rector del actual Sistema Nacional de Control. Así mismo, se crearon las normas de Auditoría Gubernamental mediante resolución de Contraloría N° 162-95-CG del 26/09/1995, y modificatorias orientadas a regular y precisar las funciones del Sistema Nacional de Control. Por último, con el fin de garantizar una mejor eficiencia en la gestión y manejo de los recursos públicos, la ley N° 29158 promueve la implementación de 11 sistemas administrativos, los mismos que comprenden principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que sus organismos rectores disponen y supervisan, como mecanismos de control obligatorio. Estos controles, por lo tanto, tienen alcance a todo el Aparato Estatal Peruano, tanto los Gobiernos Centrales, así como los Organismos Constitucionalmente Autónomos, entre las cuales se encuentra los Gobiernos Locales (Municipalidades).

Problemas

¿De qué manera un eficiente proceso de pagos de prestadores de servicios impacta en la gestión de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba?

1. ¿De qué manera la aplicación de los procedimientos de control existente para el pago de prestadores de servicios impacta en la gestión de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba?
2. ¿De qué manera las normas actuales de ejecución presupuestal para el pago de prestadores de servicios son debidamente ejecutados por la Municipalidad Distrital de Sartimbamba?
3. ¿De qué manera la implementación de nuevos procedimientos para el pago de prestadores de servicios es relevante en su aplicación en la Municipalidad Distrital de Sartimbamba?

Objetivos

Replantear la incidencia en la aplicación de los controles previos, concurrentes y posteriores al procedimiento en la gestión de pagos de prestadores de servicios en la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, año 2024. Así mismo, tenemos los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar el grado de influencia y adecuación en la revisión de los controles previos y replanteamiento de nuevos procedimientos de pagos en la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, año 2024.
2. Verificar el vínculo o relación existente entre las normas internas (ROF y otros) o políticas existentes con la gestión de pagos de prestadores de servicios de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, año 2024.

3. Evaluar el impacto que afecte en la aplicación de nuevas políticas para los controles previos y procedimientos de pagos de prestaciones de servicios de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, año 2024.

Metodología

Como primera tarea del presente trabajo, se ejecutó una consulta personalizada utilizando una encuesta con preguntas al personal directamente involucrado en el proceso materia de estudio, proveniente de la Sub-Gerencia de Administración de la Municipalidad. Para ello se evaluó a la totalidad de la población (13 trabajadores), razón por la cual no aplica el cálculo de muestra poblacional, asumiendo la totalidad de ésta como muestra No probabilística (13 encuestados). En cuanto a la descripción del cuestionario de evaluación, el cual se acompaña en los anexos correspondientes, se elaboró tomando como referencia los 05 principales aspectos de la denominada norma COSO versión 1992, con una lista estructurada de preguntas relacionadas a cada uno de sus respectivos aspectos. Los 05 aspectos de la norma COSO a la que se hacen referencia son los siguientes: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Actividades de Monitoreo. La validación del instrumento de recopilación de datos fue realizada mediante el método Alfa de Cronbach.

Para el caso al instrumento de recopilación de datos, se aplicó a cada colaborador de la población muestral a fin de someterlo a un puntaje de valoración. El cuestionario tuvo 19 preguntas referidas a los 5 componentes de evaluación de procesos internos, según anexo. Las respuestas son de acción múltiple: **Siempre, La mayoría de las veces, Algunas veces, Pocas veces, Nunca**, con lo cual se determinará los planes de acción sugeridos.

Resultados

Se evaluó inicialmente la confiabilidad del instrumento de recopilación de datos, obteniendo un coeficiente de 0.975, es decir, un valor muy cercano a 1, lo que se interpreta como un nivel de confiabilidad muy alta según escala de Coeficiente del Alfa de Cronbach (Tabla N°1).

Por otra parte, analizando los resultados obtenidos, en la cual se hizo una evaluación de las tendencias de manera general (por cada aspecto de la norma COSO versión 1992) así como la tendencia por cada una de las preguntas que pertenecen a la evaluación de aspecto de la norma COSO en mención. Así tenemos los siguientes resultados:

En cuanto al primer aspecto del estudio (figura N°1), se obtuvo como resultado que una valoración discutible de la actual organización de control interno, es decir, sólo un 35% de los colaboradores reconocían la existencia de una aceptable valoración, un 25% manifestaron una valoración regular, mientras que otro 53% indica que como una valoración poco favorable o que simplemente no existe. Está claro que, en los actuales procedimientos, hay una discutible capacidad de liderazgo, compromiso y niveles de autoridad adecuados. Manteniendo una postura crítica que va en línea con el primer objetivo planteado, se determinó el nivel de influencia y adecuación de los controles internos, resaltando la necesidad de ejecutar un replanteamiento de nuevos procedimientos que conduzcan a la mejora de estos.

Con respecto al segundo resultado obtenido (figura N°2) la previsibilidad en la ocurrencia de eventos inesperados no se toma en cuenta al momento de evaluar riesgos en los procedimientos de pagos de prestadores de servicios. Hay un abrumador 75% que considera la nula o casi nula existencia de planes de riesgos operativos, de deshonestidad y/o planes de contingencia que permitan detectar algún fallo en tiempo real, lo que se presume que el

personal labora diariamente con una falta y/o desconocimiento real en la existencia de riesgos a los procedimientos actuales. En este sentido, en línea con el tercer objetivo de medir el impacto que impulse la mejora de los controles previos se hace evidente el replanteamiento de reducir riesgos en la cadena de servicios.

Con relación al tercer resultado (figura N°3) el personal que fue encuestado manifiesta una carencia de acciones y/o actividades de monitoreo de manera permanente, en la cual arroja un contundente 80% de los que opinan que es poca o nula la verificación de actividades de control, lo que lleva a determinar que casi no existe desarrollo de éstas. Nuevamente, en línea con el tercer objetivo propuesto, se desprende el hecho que los controles previos cumplen un rol fundamental en la ejecución de los procedimientos operativos, y que se hace necesario mitigar contingencias o eventos inesperados en la cadena de servicio.

Con respecto al resultado siguiente (figura N°4) se pudo evidenciar una profunda y preocupante carencia en las actividades que involucra la entrega de información, con escasa participación de actividades formativas y/o informativas al personal. Un 64% de los encuestados manifiestan una escasa o casi nula realización de actividades que sean orientadas a la capacitación del personal en sus diferentes funciones. En este punto en concreto, en línea con el segundo objetivo del presente trabajo, hay un divorcio entre lo que se hace en el día a día y lo que las políticas de trabajo actuales. Al no contemplarse actividades que promuevan el mejoramiento de las habilidades de los servidores del Estado conlleva los resultados mostrados.

Finalmente, en el quinto resultado obtenido (figura N°5) tampoco se manifiesta la existencia de políticas que permitan el aseguramiento de la calidad del servicio en el tiempo. Por supuesto, debemos señalar que esto es una consecuencia de las evaluaciones ejecutadas a las respuestas del cuestionario realizadas en el presente trabajo de manera previa. La relación al

tema de monitoreo y aseguramiento de los procesos internos en el tiempo no existe. Un 71% de los encuestados manifiestan una nula o casi nula elaboración de planes dirigidos al mantenimiento de la calidad del servicio en el tiempo. Nuevamente, en línea con el segundo objetivo propuesto, refleja la escasez de políticas de la gestión de pagos. Así mismo, este resultado cumple con evidenciar el impacto que podría tener favorablemente si se refuerza los controles previos y procedimientos de pago, en línea con el tercer objetivo del presente trabajo.

Discusión

Como respuesta a los problemas planteados, queda claro que la propuesta de solución de procesos de pagos de prestadores de servicios de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, revela una impactante realidad desde la perspectiva operativa/funcional, ya sea por la falta de compromiso del personal y/o de sus jefaturas correspondientes, así como la falta de promoción de actividades de mejora y/o capacitación que conlleven a una mejora significativa del servicio. Se puede contrastar el presente estudio con los otros citados anteriormente, verificando la similitud en las referencias bibliográficas de trabajos citados anteriormente.

En el caso de Ccama Poemape (2021) las coincidencias radican en la limitación de las funciones de los servidores públicos y que, debido a diversos factores, esa carga laboral no se cumple en los plazos establecidos, y por tanto, genera deficiencia en los pagos, tal como se pudo evidenciar en el tercer aspecto relacionado con la verificación de las actividades de control la cual queda en evidencia también por diferentes factores que hay un tema pendiente en la oportunidad de pago a los prestadores de servicios (pregunta 13), así como la verificación física de los retrasos en procesamiento para llegar al paso final del pago (figura N°6).

También hay similitudes con el trabajo de Hidalgo (2018) en lo relacionado a la necesidad de realizar reingeniería de procesos de pagos a través de evaluaciones de desempeño y a una falta de identificación con las necesidades de la población. Aunque el estudio se enfocó más en la estadística, no desmerece el hecho que en el presente trabajo, tal como está evidenciado en la falta de análisis del trabajo realizado por el personal (pregunta 17), tampoco existen evaluaciones de desempeño que mejoren las competencias comunicativas o de rendimiento del personal encargado.

La actividad laxa y de poca promoción en los compromisos adquiridos, no hace sino evidenciar una falta de empatía con las necesidades de los prestadores de servicios, especialmente de aquellos que están ubicados en lejanas zonas del distrito. Este aspecto tiene que ver con la falta de habilidades del personal, coincidiendo con el enfoque de Príncipe (2020) en el sentido de una escasez de habilidades, el cual se evidencia con un bajo ratio de actividades formativas, la misma que implica una deficiencia de 54% de efectividad (pregunta 14) (ver figura N° 4).

La evidencia documentaria como consecuencia de esta evaluación se desencadena en una demora de los pagos de los prestadores de servicios atribuidos a problemas burocráticos, de firmas y/o de cualquier observación inesperada (ver figura N°6). Esta prueba evidencia y refuerza el resultado obtenido y se complementa con el estudio a nivel estadístico del presente trabajo.

Conclusiones y Recomendaciones

En cuanto al trabajo de investigación realizado, presentamos las siguientes conclusiones:

1. Existe incumplimiento en el compromiso de parte del personal en la conclusión de los procesos de pagos de a los prestadores del servicio debido a requisitos burocráticos en la obtención de las autorizaciones y firmas correspondientes. La falta de personal autorizado que reemplace a los titulares, la escasez de voluntad de revisar los procedimientos actuales, y el uso de abundante documentación física y/o manual implica un lento proceso en el pago de los prestadores de servicios.
2. No hay planes de contingencia especificados en los procedimientos internos de pagos de los prestadores de servicios. Por citar un ejemplo, el personal no tiene las facultades para cubrir puestos vacantes por impedimento o ausencias de los responsables de la aprobación de las órdenes de servicios correspondientes. Similares situaciones son frecuentes, lo que conlleva a retrasos mayores a 15 días (en algunos casos, hasta dos meses en promedio, ejemplo ver Figura N° 6).
3. No se realiza la capacitación adecuada del personal para resolver situaciones en ausencia de los responsables jefaturales, y, por lo tanto, no está garantizado una aceptable calidad del servicio (pese a que no se está considerando las dificultades geográficas de las zonas en las que se desarrolla las actividades en poblados y zonas alejadas del local de la Municipalidad).

De acuerdo con lo mencionado, en un aporte adicional a la investigación, desde el punto de los controles que se deben considerar antes, durante y posterior al proceso de pagos de los prestadores de servicios, se propone las siguientes alternativas:

- Concientización de los directivos o jefaturas a fin de proveer de adecuadas herramientas de gestión a los funcionarios del Estado a fin de realizar las labores de pagos de los

prestadores de servicios en términos de calidad, y por sobre todo, de oportunidad. Crear sensibilidad y/o empatía con aquellos profesionales que se dedican a la extensión de los servicios municipales de manera personal y dirigido a centros poblados o donde la presencia del Estado es escasa.

- Proponer la capacitación de los funcionarios del Estado a fin de que ellos puedan retribuir la labor a los prestadores de servicios de manera eficiente, eliminando las trabas burocráticas propias del trabajo público, sin sacrificar controles que pongan en riesgo la seguridad y/o los riesgos potenciales del servicio brindado.
- Evaluación del personal a fin de verificar si poseen las competencias profesionales y/o morales para el servicio brindado. Esta sugerencia se basa en el hecho de que la Municipalidad, como cualquier otro servicio público, debe estar orientado a apoyar a la población que comprende su jurisdicción, por lo tanto, la parte vocacional es importante a considerar, sobre todo si el impacto de estos servicios se realiza teniendo como principal orientación, el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores. Muchos prestadores de servicios están relacionados al campo de la salud, por lo que la presencia de la Municipalidad es fundamental.
- En líneas generales para la ejecución, propuesta y/o cancelación de los servicios contratados por la Municipalidad, deberán ser realizadas en los plazos correspondientes y evitar en lo posible la dilatación de los tiempos en la cancelación a los prestadores de servicios.
- La ejecución de planes de contingencia o mitigación de riesgos que puedan afectar el servicio de pagos a los prestadores de servicios, en paralelo con la evaluación actual de los procesos ejecutados a fin de detectar fallas y/o inconvenientes. El presente trabajo propone una opción más en la detección de éstos, por lo que puede considerarse como

un primer avance en la búsqueda de la mejora en el servicio de pagos a los prestadores de servicios.

Referencias Bibliográficas

- Arens Albin A., Randal J. Elder, Mark B. Beasley (2007). *Auditoría: Un enfoque integral*. México: Pearson Education.
- Cervilla Garzón M. (2003). *La prestación de Servicios Profesionales*. Artículo obtenido de ResearchGate Enero 2003.
- Ccama Poemape M. (2021). *Desarrollo de gestión por proceso de pago en los servicios básicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado, Tesis para obtener el grado Académico de Maestro en Gestión Pública.
- COSO. (1991). *Comitee of Sponsoring Organization of the Tradway Commision*. En COSO. New York.
- Contraloría General de la República -*Resolución de Contraloría N° 162-95-CG (1995) - Normas de Auditoría Gubernamental y modificatorias*, fecha 26/09/1995.
- Coulter Mary, & Robbins Stephen P (2010). *Administración*. Pearson Education. México. Décima Edición.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Education.
- Heizer Jai, & Render Barry (2009). *Principios de administración de operaciones*. México: Pearson Education, séptima edición.
- Hidalgo Mayta Manuel Fernando (2018). *Control previo y mejora del proceso de pagos según el personal de la Municipalidad distrital de Pillcomarca, 2018*. Universidad Cesar Vallejo – Escuela de Posgrado, Tesis para obtener el grado Académico de Maestro en Gestión Pública.
- Ley N° 27972 – *Ley Orgánica de Municipalidades*, promulgada el 27 de mayo de 2003.
- Municipalidad Distrital de Sartimbamba (2019). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF – 2019)*. Setiembre 2019.
- Municipalidad Distrital de Sartimbamba (2019). *Ordenanza Municipal N° 010-2019/MDS, ordenanza que aprueba el CAP (Cuadro de Asignación de Personal), el MPP (Manual de Perfil de Puestos) y el PAP (Presupuesto Analítico de Personal)*. 19 de Octubre 2019.
- Neyra, V. W. (2016). *Diseño de un sistema de Control Interno, pagos de proveedores en Asisbane*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil - Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador.
- NIA 240. (2016). *Responsabilidades del Auditor en la Auditoria de los Estados Financieros con respecto al Fraude*. Londres - Inglaterra: International Auditing and Assurance Standards Board.
- Príncipe Silva, & Zegarra Torres (2020). *Políticas de personal y perfil de puestos del personal CAS de la Municipalidad de Ancón, 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Tesis para obtener el grado de Licenciado de Administración.

Sampieri, R.H. (2014). Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. Sexta Edición. Mexico D.F. México.

Texto Único Ordenado de la Ley NN 30225 (2019), Ley de Contrataciones del Estado. Aprobado mediante Decreto Supremo no 082-2019-EF y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de marzo de 2019, y su reglamento aprobado por D.S. N° 344-2018-EF.

The Sarbanes-Oxley Act (SOX) (2002) SOA, Sarbox, or SOX, U.S. federal law enacted in 2002.

Yupanqui Carbajal, M. (2023). *Control de ingresos y gestión de pagos realizados por el área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Aymaraes 2021*. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración.

Figuras y Tablas

Tabla N° 1. *Coficiente de Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos (2025)*

Detalle 2025	Número de Encuestados	Número de Preguntas	Nombre del Instrumento	Coficiente de Confiabilidad
1. DATOS OBTENIDOS	13	19	Alfa de Cronbach	0.975

2. FORMULA

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiabilidad moderada
0.61 a 0.80	Confiabilidad alta
0.81 a 1.00	Confiabilidad muy alta

Tabla N° 2. Resultados de la encuesta por puntos y su distribución porcentual, agrupados por aspecto de la norma COSO (2025).

	Puntaje obtenido					Total Puntaje
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	
Valoración de la Organización de Procesos de Control	10	13	16	19	7	65
Eventos Inesperados o Colaterales de Riesgo	2	5	9	29	20	65
Verificación de Actividades de Control	4	3	1	8	23	39
Actividades Formativas y/o Comunicativas del Personal	6	4	4	15	10	39
Aseguramiento de la Calidad del Servicio	1	3	7	16	12	39
	23	28	37	87	72	

	Puntaje obtenido (expresado en participación porcentual)					Total %
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	
Valoración de la Organización de Procesos de Control	15%	20%	25%	29%	11%	100%
Eventos Inesperados o Colaterales de Riesgo	3%	8%	14%	45%	31%	100%
Verificación de Actividades de Control	10%	8%	3%	21%	59%	100%
Actividades Formativas y/o Comunicativas del Personal	15%	10%	10%	38%	26%	100%
Aseguramiento de la Calidad del Servicio	3%	8%	18%	41%	31%	100%

Escala de puntaje por cada respuesta

Siempre	1
La Mayoría de las veces	2
Algunas veces	3
Pocas veces	4
Nunca	5

Tabla N° 3. Resultados de la encuesta por puntos, agrupados por cada pregunta (2025).

N°	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca
Valoración de la Organización de Procesos de Control						
1	¿Los funcionarios públicos demuestra compromiso con las labores realizadas?	2	4	3	4	0
2	¿Existe responsabilidad en la supervisión de pagos de Prestadores de Servicios?	3	3	4	2	1
3	¿Existen niveles de autoridad o de responsabilidad en el control de pagos de Prestadores de Servicios?	3	2	4	2	2
4	¿Existe compromiso de acuerdo con las competencias de cada Servidor Público?	2	2	4	4	1
5	¿Existe política de informes recurrentes de control de pagos de Prestadores de Servicios?	0	2	1	7	3
Eventos Inesperados o Colaterales de Riesgo						
6	¿Existen objetivos debidamente identificados en las tareas de control de pagos de Prestadores de Servicios?	1	2	2	6	2
7	¿Se han identificado algún tipo de riesgo operacional (fallas físicas o humanas) en el procedimiento de pagos de Prestadores de Servicios?	1	2	2	7	1
8	¿Se ha determinado riesgos de deshonestidad (robos o sustracción ilegal de recursos públicos) en el proceso de pagos de Prestadores de Servicios?	0	0	1	6	6
9	¿Se ha presentado algún plan de contingencia en caso de incumplimiento o inconvenientes en las tareas programadas por los Prestadores de Servicios?	0	0	2	4	7
10	¿Se ha contemplado la posibilidad de realizar modificaciones en los controles de pagos de Prestadores de Servicios?	0	1	2	6	4
Verificación de Actividades de Control						
11	¿Se desarrollan actividades de control de las labores realizadas por los Prestadores de Servicios?	1	1	0	6	5
12	¿Existen validaciones de las firmas autorizadas (Es decir, registro de firmas de los responsables de la aprobación de las órdenes de servicio y pagos dirigidos a los Prestadores de Servicios)?	2	1	0	0	10
13	¿Existen medios alternativos de verificación de las actividades de control (auditorías externas ejecutadas por Contraloría General de la República) para el proceso de pagos de Prestadores de Servicios?	1	1	1	2	8
Actividades Formativas y/o Comunicativas del Personal						
14	¿Se utiliza información adecuada y pertinente para las Comunicaciones a todo nivel?	3	1	2	5	2
15	¿Existe fluidez en la comunicación entre los Servidores Públicos del mismo nivel?	2	2	1	4	4
16	¿Se actualizan permanentemente a los funcionarios Públicos acerca de cambios o emisión de nuevas normas legales ligadas a su función?	1	1	1	6	4
Aseguramiento de la Calidad del Servicio						
17	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de los Servidores Públicos?	0	1	2	6	4
18	¿Existen controles posteriores internos de los Pagos de Servidores Públicos ya ejecutados?	0	1	2	5	5
19	¿Se comunican las deficiencias encontradas en los procesos de Pagos de Prestadores de Servicios?	1	1	3	5	3

Escala de puntaje por cada respuesta

Siempre	1
La Mayoría de las veces	2
Algunas veces	3
Pocas veces	4
Nunca	5

Figura N° 1. Consulta sobre la Valoración de la Organización de Procesos de Control (2025)

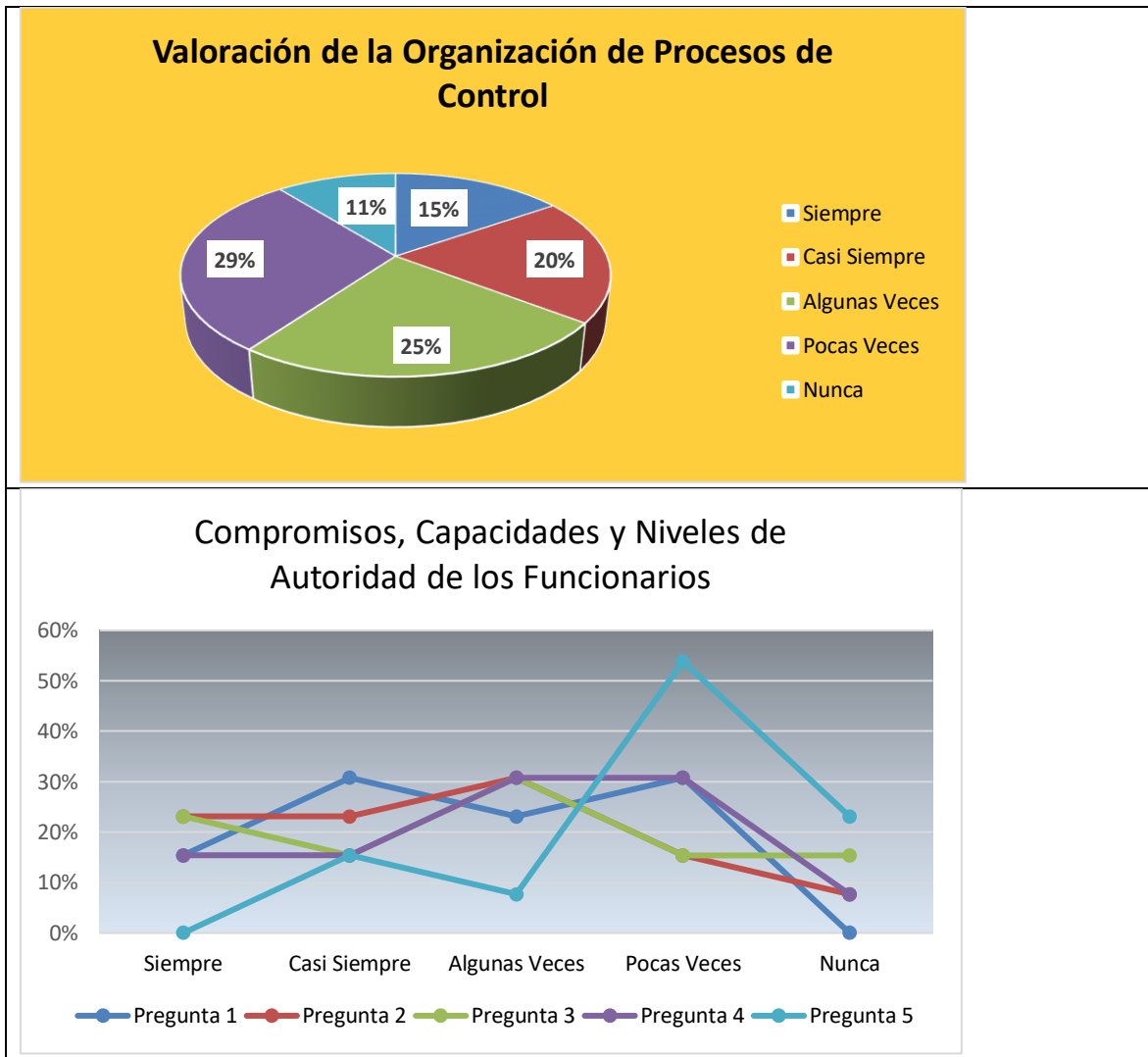


Figura N° 2. Consulta sobre Eventos Inesperados o Colaterales de Riesgo (2025)

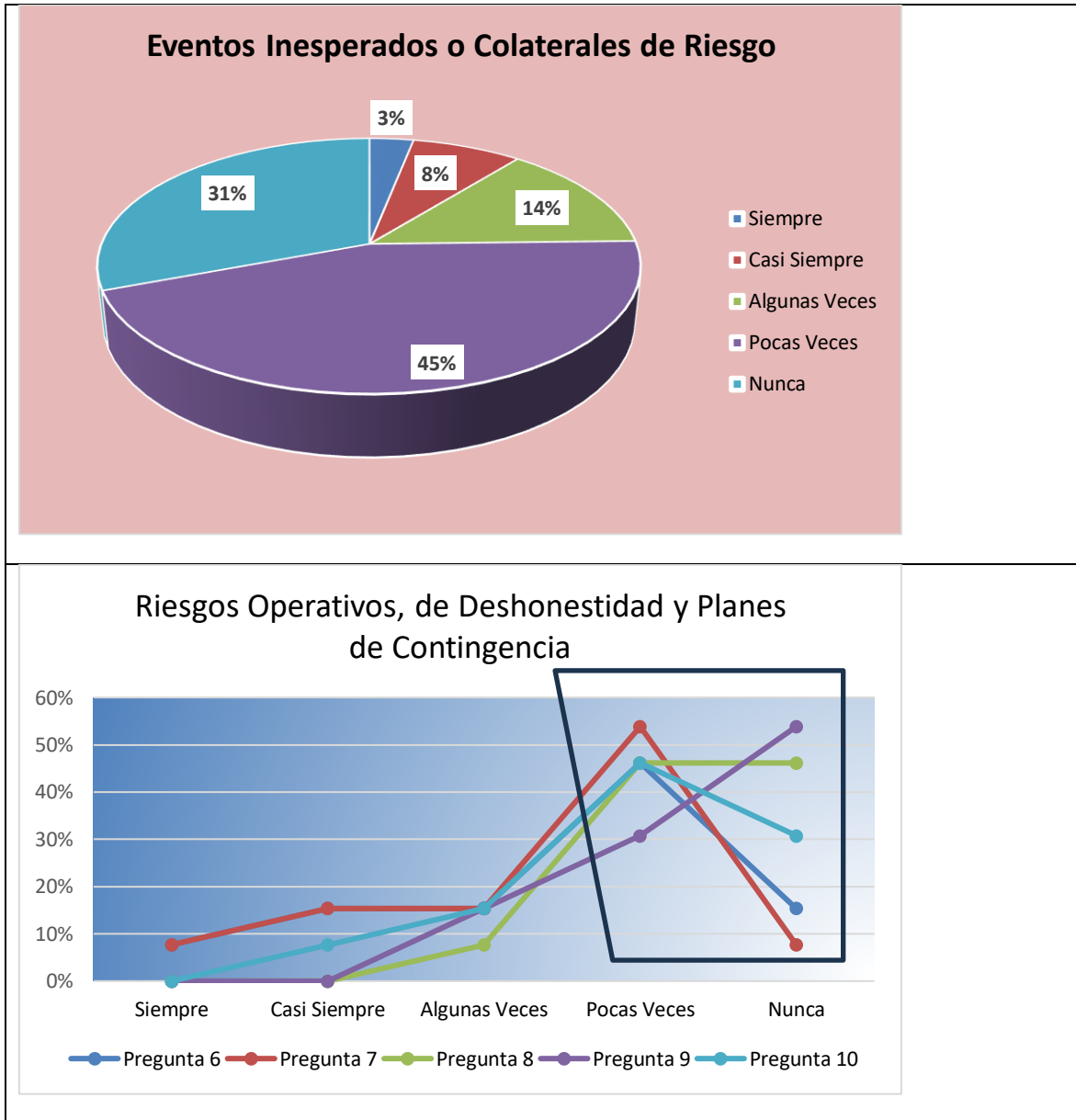


Figura N° 3. Consulta sobre la Verificación de las Actividades de Control (2025)

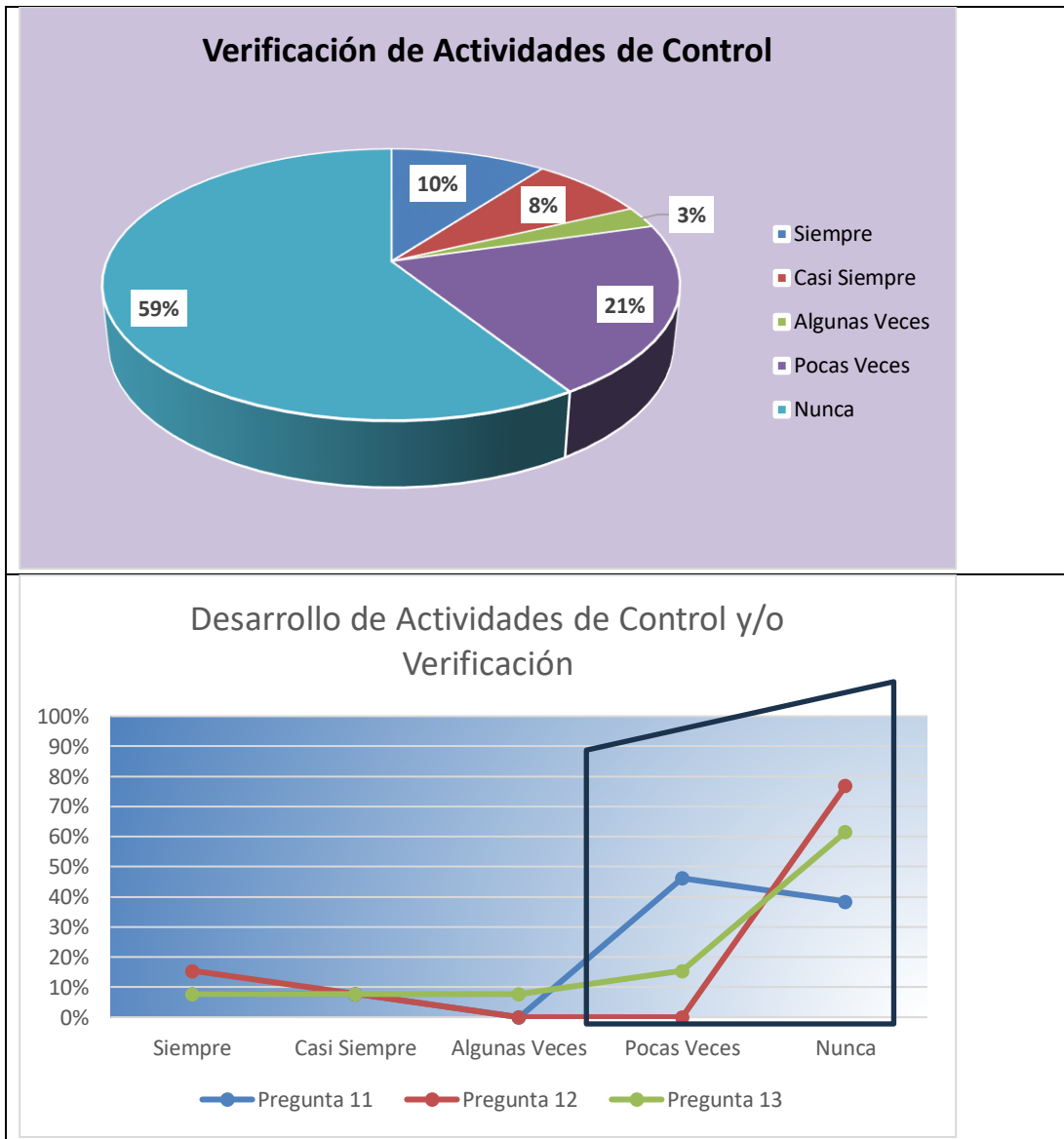


Figura N° 4. Consulta sobre las Actividades Formativas y/o Comunicativas del Personal (2025)



Figura N° 5. Consulta sobre el Aseguramiento de la Calidad de Servicio (2025)

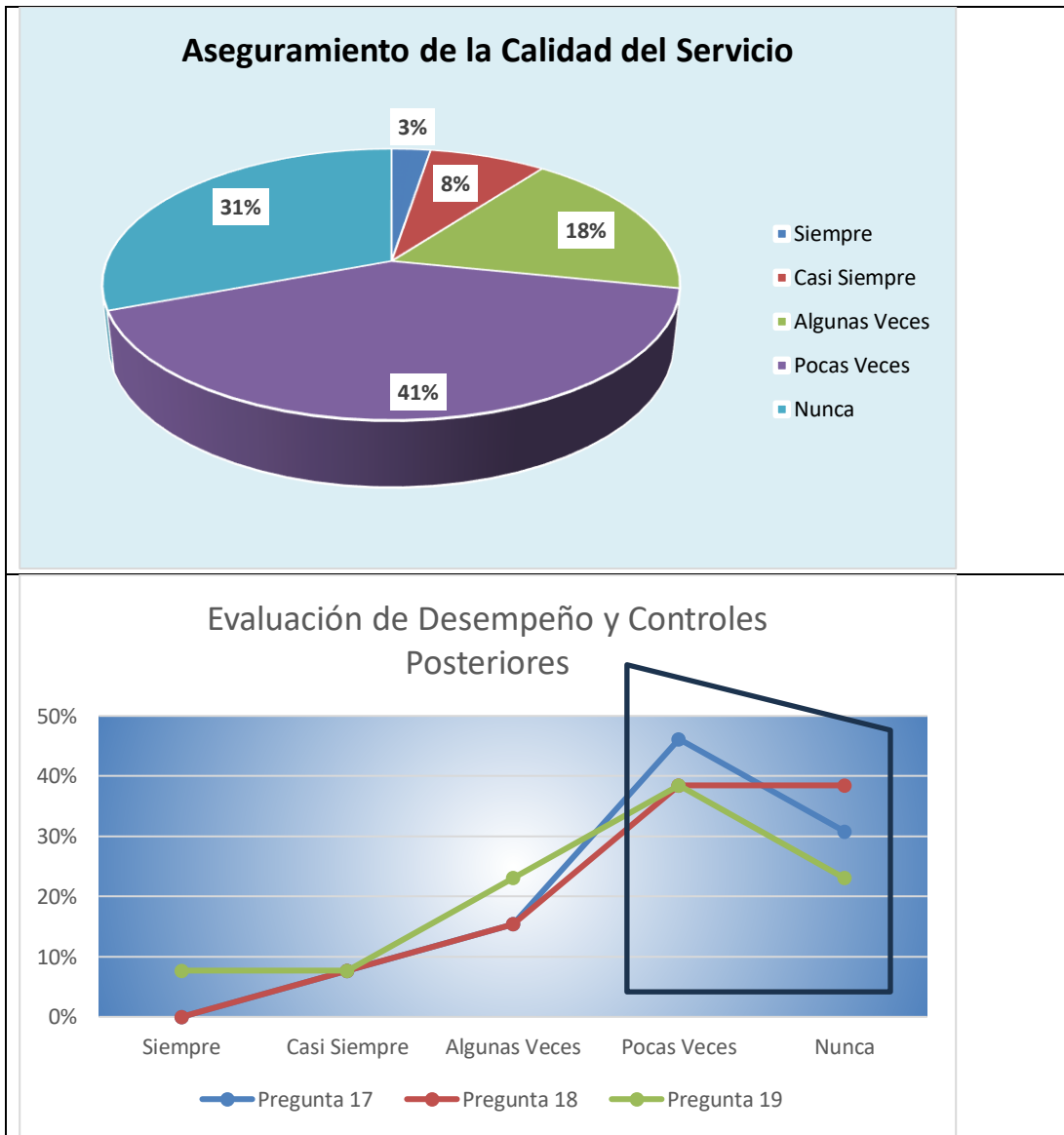


Figura N° 6. Evidencia de retrasos en el pago a los Prestadores de Servicios, Municipalidad de Sartimbamba (2024-2025)

OFICIO N° 139 – 2024 - GR-LL-GRDS/DR-SP-PSSA

PARA: PROF. ROBERT ESMITH ARTEAGA CONTRERAS
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE SARTIMBAMBA

ATENCION: MARCOS ELWUIN JULCA CABALLERO
JEFE DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y JUSTICIA SOCIAL

DE: OBST. MARGARITA LABORIANO SUAREZ
JEFE P.S SAN ALFONSO

ASUNTO: INFORME DE COMFORMIDAD DEL PERSONAL DE OBSTETRICIA CONTRATADO POR LA MUNICIPALIDAD

De mi especial consideración es grato dirigirme a Usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho el oficio de cumplimiento de sus obligaciones del personal que labora en el P. S San Felipe I OBSTETRA MILAGROS JACKELIN MESTANZA CERNA, validar su asistencia y actividades ejecutadas, durante el mes de octubre del año 2024.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.






Margarita Laboriano Suárez
OBSTETRA
CNP 83253



Por: *D. Social* Firma: *Y*
Para: *Alcalde*

771
12/11
12

40000

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARTIMBAMBA
SUB GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y JUSTICIA SOCIAL
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana".

INFORME N° 100-2025-MDS SGO/DHJS

A : YAMIR JOHANSON RODRIGUEZ MARQUINA
Gerente(E) De la Municipalidad Distrital de Sartimbamba

DE : MARCOS ELWIN JULCA CABALLERO
Jefe de la Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Justicia Social.

ASUNTO : ALCANZO CONFORMIDAD DE ACTIVIDADES DE MILAGROS JACKELIN MESTANZA CERNA CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE.

REF : OFICIO N° 016-2025-GR-LL-GRDS/DR-SP-PSSA.

FECHA : SARTIMBAMBA 21 DE FEBRERO DEL 2025.

Por medio del presente me dirijo a usted con el fin de presentarle mi cordial y afectuoso saludo, y en atención a lo referente, alcanzo a su despacho la conformidad de actividades realizadas correspondientes al mes de OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2024 de MILAGROS JACKELIN MESTANZA CERNA, que viene desempeñándose como Licenciada en Enfermería en el puesto de salud de San Felipe I.

- Informe de actividades
- Hoja de asistencia.
- Copia de contrato.
- Recibo por honorarios.
- Suspensión de cuarta categoría
- Copia RNP.
- Evidencias (fotos)

Es cuanto informo a usted para conocimiento y demás fines que crea conveniente.

Atentamente,
Marcos Elwin Julca Caballero
JEFE DE LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y JUSTICIA SOCIAL

ORDEN DE SERVICIO

SIAF	0000160	DIA	MES	AÑO
		03/03/2025		

Señor (es) : MESTANZA CERNA MILAGROS JACKELIN RUC N° 10744556207

Dirección : JR. BANGAMARCA N° 219 - CALAMARCA - BARRIO PUEBLO NUEVO - DEPARTAMENTO DE CALAMARCA CCI: 00224519673626302191

Referencia : INFORME N° 100-2025-MDS SGO/DHJS

Requerimiento N° : INFORME N° 100-2025-MDS SGO/DHJS CCP: 0000124

Servicio a nombre : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARTIMBAMBA RUC N° : 20275306721

Dirección L.C. siguiente:

CODIGO	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION DEL SERVICIO	PU	PARCIAL
	3	MESES	SERVICIO PRESTADO CORRESPONDIENTE EN ENFERMERIA PARA EL PUESTO DE SALUD SATELITE SAN FELIPE I DISTRITO DE SARTIMBAMBA CORRESPONDIENTE A LOS MESES OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL AÑO 2024. PLAZO DEL SERVICIO: 03 MESES. AREA USUARIA: LA SUB GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y JUSTICIA SOCIAL.	SI 2,500.00	7,500.00
PRONUNCIAMIENTO					
EN CASO DE RETARDO REGISTRADO EN LA EJECUCION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO, SE APLICARÁ AUTOMATICAMENTE LA PENALIDAD POR CADA DIA DE ATRASO DE ACUERDO AL ARTICULO N° 162 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO VIGENTE					
SON:					
SIETE MIL QUINIENTOS CON 00/100 SOLES				TOTAL	SI 7,500.00

AUTORIZACION DEL SERVICIO


AUTORIZACION DEL SERVICIO				PROCESO PRESUPUESTARIO			
Función	Programa	Sub-Prog	Finalidad	Act/Proyecto	Fin. Financ		
						2.3.2.7.11.99-SERVICIOS DIVERSOS	

Metas:

Anexos

Anexo A: Evidencia de Sumisión

18/8/25, 14:39 Fwd: Submission Acknowledgement - quezadalbina@gmail.com - Gmail

 🔍 Buscar en el correo electrónico ☰

Redactar

Recibidos 100

Destacados

Postpuestos

Enviados


Borradores 23


Categorías

Más

Etiquetas

Fwd: Submission Acknowledgement (Reenvío: Acuse de recibo de envío) Recibidos x

 **antonio** <wallerugarte1969@gmail.com> 2:04 p.m.
para mí


 Detectar idioma → español ⚙️
[Mostrar versión original](#)


----- Mensaje reenviado -----
De: **Annie Meredith** <editor@legal-science.com>
Fecha: Lunes, 18 de agosto de 2025, 20:41
Asunto: Acuse de recibo de la presentación
A: RubiDávila Requejo <rubirequejo@upeu.edu.pe>, Walter Antonio Ugarte Portuondo <Wallerugarte1969@gmail.com>

Hola,

Albina Quezada Cruz ha presentado el manuscrito, "Control Previo y Mejoramiento del Proceso de Pago de la Municipalidad Distrital de Sar

Si tiene alguna pregunta, por favor, contácteme. Gracias por considerar esta revista como un espacio para su trabajo.

Responder Reenviar 

 Actualizar →

Anexo B: Resolución de Inscripción del Perfil de Proyecto de Tesis en Formato Artículo



“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

RESOLUCIÓN N° 490-C-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 24 de setiembre de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Albina Quezada Cruz**, identificado(a) con código Universitario N° 201612797 y **Rubi Esther Dávila Requejo**, identificado(a) con código Universitario N° 201510345, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Albina Quezada Cruz** y **Rubi Esther Dávila Requejo**, ha(n) solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado “*Control previo y mejora del proceso de pagos de la municipalidad distrital de Sartimbamba*” y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 24 de setiembre de 2024, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;


SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).


Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Albina Quezada Cruz	201612797	Contabilidad y Gestión Tributaria	Control previo y mejora del proceso de pagos de la municipalidad distrital de Sartimbamba	Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo	Dictaminador 1: Mtra. Thelma Madian Lazo Pilco Dictaminador 2: Mtra. Magali Apaza Pachauri

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA




Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo C: Instrumento de Recolección de Datos

Características principales del público objetivo: Muestra poblacional de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, conformado por funcionarios públicos directamente involucrado en los procesos de pagos de Prestadores de Servicios.						
Cuestionario de Control de Pagos de Prestadores de Servicios						
Nº	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca
Valoración de la Organización de Procesos de Control						
1	¿Los funcionarios públicos demuestra compromiso con las labores realizadas?					
2	¿Existe responsabilidad en la supervisión de pagos de Prestadores de Servicios?					
3	¿Existen niveles de autoridad o de responsabilidad en el control de pagos de Prestadores de Servicios?					
4	¿Existe compromiso de acuerdo con las competencias de cada Servidor Público?					
5	¿Existe política de informes recurrentes de control de pagos de Prestadores de Servicios?					
Eventos Inesperados o Colaterales de Riesgo						
6	¿Existen objetivos debidamente identificados en las tareas de control de pagos de Prestadores de Servicios?					
7	¿Se han identificado algún tipo de riesgo operacional (fallas físicas o humanas) en el procedimiento de pagos de Prestadores de Servicios?					
8	¿Se ha determinado riesgos de deshonestidad (robos o sustracción ilegal de recursos públicos) en el proceso de pagos de Prestadores de Servicios?					
9	¿Se ha presentado algún plan de contingencia en caso de incumplimiento o inconvenientes en las tareas programadas por los Prestadores de Servicios?					
10	¿Se ha contemplado la posibilidad de realizar modificaciones en los controles de pagos de Prestadores de Servicios?					
Verificación de Actividades de Control						
11	¿Se desarrollan actividades de control de las labores realizadas por los Prestadores de Servicios?					
12	¿Existen validaciones de las firmas autorizadas (Es decir, registro de firmas de los responsables de la aprobación de las órdenes de servicio y pagos dirigidos a los Prestadores de Servicios)?					
13	¿Existen medios alternativos de verificación de las actividades de control (auditorías externas ejecutadas por Contraloría General de la República) para el proceso de pagos de Prestadores de Servicios?					
Actividades Formativas y/o Comunicativas del Personal						
14	¿Se utiliza información adecuada y pertinente para las Comunicaciones a todo nivel?					
15	¿Existe fluidez en la comunicación entre los Servidores Públicos del mismo nivel?					
16	¿Se actualizan permanentemente a los funcionarios Públicos acerca de cambios o emisión de nuevas normas legales ligadas a su función?					
Aseguramiento de la Calidad del Servicio						
17	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de los Servidores Públicos?					
18	¿Existen controles posteriores internos de los Pagos de Servidores Públicos ya ejecutados?					
19	¿Se comunican las deficiencias encontradas en los procesos de Pagos de Prestadores de Servicios?					

Anexo D: Matriz de Operacionalización de Variables

Matriz Operacional					
Variables		Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de Recolección de Datos
Independiente	1. Control Previo y Mejora Procedimiento de Pago de Prestadores de Servicios	Por el lado la Oficina de Control Interno, el cual, tiene como parte de sus funciones, “ejercer el control preventivo en la Municipalidad dentro del marco de lo establecido en las disposiciones emitidas por la Contraloría General, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión, sin que ello comprometa el ejercicio del control posterior”. Por otra parte, por el lado de área de Tesorería, tiene la función de “efectuar el giro de cheques y/o transferencias entregarlos a los proveedores; así como efectuar las transferencias para el pago de Planillas, y el pago de Planillas del personal eventual” (ROF, 2019).	Evaluación de los Controles Previos y Procedimientos Actuales de la Gestión de Pagos de Prestadores de Servicios	Valoración de la Organización de Procesos de Control (Ambiente)	Observación de los Procedimientos de Pagos de Prestadores de Servicios
				Eventos Inesperados o Colaterales de Riesgo	
				Verificación de Actividades Actuales de Control (en el Control Previo y Procedimientos de Pago Actuales)	
				Actividades Formativas y/o Comunicativas del Personal	
				Aseguramiento de la Calidad del Servicio (Controles Internos)	
Dependiente	2. Gestión de Pagos de Prestadores de Servicios	Con respecto al cumplimiento de los pagos a los prestadores de servicios, se debe contemplar básicamente algunos aspectos, tales como que el valor del servicio a realizar se mida según las tareas realizadas, que el precio pactado se sujete a condiciones jurídicas y/o contractuales, y que además, los prestadores de servicios en su relación con la entidad contratante (Municipalidad) se realice en condiciones de independencia en su actividad profesional, la confianza y por sobre todo, su función social u objeto de su actividad (Cervilla, 2003).	Requisitos, plazos y/o requerimientos para la contratación de Prestadores de Servicios	Recepción de documentos de los prestadores de servicios	Documentación Interna de Procedimientos de Pagos a Prestadores de Servicios
				Verificación de las actividades previamente contempladas en el presupuesto Municipal (cumplimiento presupuestal)	
			Desembolsos (Pagos) a los Prestadores de Servicios	Verificación de las órdenes de servicios ejecutadas	
				Revisión de los Procedimientos de Pagos de acuerdo con el cumplimiento presupuestal	
			Obtención de firmas autorizadas para el pago de Prestadores de Servicios	Generación de la Orden de Pago de Prestadores de Servicios	
				Firmas debidamente autorizadas para el Pago a Prestadores de Servicios	

Anexo E: Consentimiento Informado para la Recolección de Datos

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARTIMBAMBA**
PROVINCIA DE SANCHEZ CARRION – DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD 

Sartimbamba 26 de Marzo del 2024

CARATA DE AUTORIZACION

Señores:

Quezada Cruz Albina
Rubí Dávila Requejo

Asunto: **Autorización de investigación de proyecto de tesis.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y mediante la presente dar la autorización pertinente para el desarrollo de su proyecto académico, uds. Podrán obtener los datos que necesiten para desarrollar su Tesis titulada "Control Previo Y Mejora Del Proceso De Pagos De La Municipalidad Distrital De Sartimbamba - 2024", la información proporcionada es de la Municipalidad Distrital De Sartimbamba correspondiente al período 2019 – 2023, autorizándose su uso exclusivo en su evaluación con fines de investigación en el proyecto que realizan.

Cordialmente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SARTIMBAMBA
Prof. Miller Demófilo Burgos Lizárraga
GERENTE

Miller D. Burgos Lizárraga
Gerente Municipal

*Recibi conforme
03/04/2024*

PZA DE ARMAS NRO S-N (LOCAL MUNICIPAL) -- LA LIBERTAD

Página 1