

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS
Y FINANCIERAS DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD
GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO PARA LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS- 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Manuel Enrique Pisfil Arroyo

Chiclayo, 16 de Julio de 2018

Información General

1. **Facultad y Escuela:** Ciencias Empresariales - Contabilidad

2. **Título del Informe de tesis:** EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PARA LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS- 2016.

3. **Autor(a) y firma:**

Manuel Enrique Pisfil Arroyo.

4. **Asesor(a) y firma:**

Dr. Enrique Martín San Miguel Romero.

5. **Línea de Investigación:** Emprendimiento e innovavación empresarial con responsabilidad social.

6. **Fecha de Presentación:** Chiclayo, 16 de Julio del 2018.

**EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS
Y FINANCIERAS DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD
GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO PARA LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS-2016**

POR:

Manuel Enrique Pisfil Arroyo

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADO POR:

Mgtr. Flor de Maria Beltran Portilla
Presidente de Jurado

CP. Pedro Jesús Cuyate Reque
Secretario de Jurado

Dr. Enrique Martin SanMiguel Romero
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2018

Dedicatoria

A Dios, nuestro salvador y creador de todas las cosas, porque él, me ha dado fuerza y fortaleza para continuar, y permitirme llegar en este momento tan especial en mi vida, porque hizo realidad este sueño anhelado.

A mi madre, por haber inculcado y formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me han ayudado a salir adelante, en los momentos más difíciles; y a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, y por cada uno de sus consejos y palabras que guardo dentro de mi vida.

A mi estimada amiga Graciela, quien ha sido mi mano derecha durante este tiempo y por su ayuda incondicional cuando siempre lo necesite, y por aportar considerablemente en mi proyecto.

Agradecimientos

A Dios, porque esta tesis es una bendición en todo sentido, y nunca dejaré estar agradecido, por que es gracias a ti, que esta meta esta cumplida.

A mi madre, ya que eres una madre ejemplar, me ha enseñado a no desfallecer, ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos; y a mi padre, que me ayudaste a crecer y ser quien soy, gracias a ti por tu dedicación y tu paciencia infinita.

A mi asesor Enrique Martin SanMiguel Romero, por su constante aporte, enseñanza y apoyo en el desarrollo de esta tesis.

Resumen y palabras clave

La investigación se considera relevante desde el punto de vista, de cómo solucionar las deficiencias en los procesos de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, lo que conlleva a que no se ejecute con eficiencia, eficacia y prontitud el desarrollo de sus operaciones, antes de ser registrados y procesados en el Sistema SIAF.

El objetivo principal de la presente tesis, es realizar la evaluación de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG, que inciden en la eficiencia de los procesos.

Asimismo, el tipo de investigación por su grado de abstracción es aplicada; el enfoque de la investigación es cuantitativo, el cual también presenta un diseño no experimental, transaccional, y descriptivo simple, la técnica utilizada para el muestreo se ha empleado la entrevista y la observación, la población está conformada por la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG, siendo la muestra principal 11 trabajadores administrativos.

Finalmente, se determinó efectuar un diagnóstico de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG, elaborar un flujograma y medir el nivel de eficiencia de los procesos que se desarrollan en esta oficina. Ante esto se llegó a la conclusión que los constantes errores y atrasos provenientes de las diferentes dependencias de la UNPRG, específicamente en la oficina de Abastecimiento, con un margen de error del 59.87%, lo que originan que la Oficina de Contabilidad General no desarrolle con eficiencia los procesos de sus operaciones administrativas y financieras.

Palabras Clave: Eficiencia, Evaluación, Operaciones Administrativas y Financieras, Proceso.

Clasificaciones JEL: D73

Abstract and Keywords

The research is considered relevant from the point of view of how to solve the deficiencies in the processes of administrative and financial operations of the General Accounting Office of Pedro Ruiz Gallo National University, which leads to not being executed efficiently, efficiency and promptness the development of its operations before being registered and processed in the SIAF System.

The main objective of this thesis is to perform the evaluation of administrative and financial operations of the General Accounting Office of Pedro Ruiz Gallo National University affects the efficiency of the processes.

Also, the type of research by its degree of abstraction is applied; the focus of the research is quantitative, which also presents a non-experimental, transactional and simple descriptive design, the techniques used for the sampling are the interview and observation, the population is made up of the Accounting Office General of Pedro Ruiz Gallo National University, being the main sample 11 administrative workers.

Finally, it was determined to carry out a diagnosis of the administrative and financial operations of the General Accounting Office of Pedro Ruiz Gallo National University, to prepare a flow chart and measure the level of efficiency of the processes carried out in this office. Given this, it was concluded that the constant errors and delays coming from the different dependencies of the University. Specifically in the supply office with a margin of error of 59.87 % which causes that the General Accounting Office doesn't develop the processes of its administrative and financial operations efficiently.

Keywords: Evaluation, Efficiency, Administrative and Financial Operations, Proces.

Clasificaciones JEL: D73

Índice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
I. Introducción	11
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes del Tema	13
2.2. Bases Teóricas - Científicas	15
2.2.1. Eficiencia	15
2.2.2. Evaluación	18
2.2.3. Proceso	21
2.2.4. Operaciones Administrativas	30
2.2.5. Operaciones Financieras	30
III Metodología	41
3.1 Tipo y nivel de investigación	41
3.2 Diseño de la investigación	41
3.3 Población, muestra y muestreo	42
3.4 Criterios de selección	43
3.5 Operacionalización de Variables	44
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
3.7 Procedimientos	45
3.8 Plan de procesamiento de la información	46
3.9 Matriz de consistencia	46
3.10 . Consideraciones éticas	48
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1 Resultados	49
4.1.1 Aspectos Generales de La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	49
4.2 Discusión	66
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
VIII. ANEXOS	73

Índice de tablas

Tabla N° 01: Determinación de la muestra	43
Tabla N° 02: Operacionalización de variables	44
Tabla N° 03: Matriz de consistencia	47
Tabla N° 04: Documentos registrales utilizados en la fase de compromiso.....	58
Tabla N° 05: Documentos registrales utilizados en la fase de devengado.....	59

Indice de figuras

Figura N°01: Organigrama estructural de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	51
Figura N°02: Organigrama de la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Pedro Ruiz Gallo	55
Figura N°03: Flujograma del proceso operativo de una orden de servicio y compra.....	61
Figura N°04: Flujograma del proceso de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de contabilidad general de la UNPRG.....	62
Figura N°05: Flujograma de las debilidades o puntos críticos -1.....	63
Figura N°06: Flujograma de las debilidades o puntos críticos -02.....	64

I. Introducción

El tema de investigación denominado: “Evaluación de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para la eficiencia de los procesos”, se llevó a cabo para dar una solución a los problemas que se vienen presentado en la Oficina de Contabilidad General, específicamente en el área de Afectación Presupuestal.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - UNPRG, es la institución de formación profesional de alto nivel académico en la región Lambayeque, y que, por sus fines fundamentales, metas y objetivos se ha ganado un posicionamiento que es importante mantener y desarrollar. Hoy la Universidad cuenta con catorce Facultades y veintiséis Escuelas Profesionales; Escuela de Post-Grado, Centro Pre Universitario, Centro de Aplicación para educación primaria y secundaria; y ahora con un Centro Educativo Regional, modernos laboratorios y bibliotecas especializadas en permanente actualización.

La presente tesis, tiene su ámbito de estudio en la Oficina de Contabilidad General, específicamente en la Unidad de Afectación Presupuestal, donde se procesa toda la información relacionada a los documentos fuentes: órdenes de Compra, Ordenes de servicios, Planillas, Resoluciones de Viáticos, de multas, Caja Chica, etc. , para su posterior registro en el SIAF_SP.

El Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF_SP, es una herramienta electrónica de uso oficial, y obligatorio en todas las entidades públicas del Perú, en él, se registran las operaciones de Gasto (Compromiso Anual, Devengado y Girado, en algunos casos la fase de Pagado y Rendido) e Ingreso (Determinado y Recaudado), y la contabilización de los mismos, entre otras operaciones.

La problemática radica en que las diferentes dependencias de la UNPRG, no permite que la Oficina de Contabilidad General, específicamente el área de Afectación Presupuestal, se desarrolle con eficacia y prontitud la revisión, control y verificación de los documentos sustentatorios del gasto, para su posterior registro de la Fase de Compromiso y Devengado, según sea el caso, para su procesamiento en el SIAF-SP; por ello se planteo el objetivo general ¿ Cómo la evaluación de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, incide en la eficiencia de los procesos.

Y teniendo como objetivos específicos; efectuar un diagnóstico de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General, Elaborar un flujograma de los procesos que permita identificar funciones, actividades, procesos y tareas y, medir el nivel de eficiencia de los procesos en la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

La presente tesis, se encuentra dividida en cinco capítulos, coherentemente relacionados:

En el primer capítulo, planteamiento del problema, se consideró el tema a investigar lo cual permitió conocer la situación real de la Oficina de Contabilidad General específicamente en la Unidad de Afectación Presupuestal, considerando la problemática en la ejecución, control y la verificación de la documentación sustentatoria del gasto, previo al Registro en la Fase del Compromiso y Devengado del expediente SIAF-SP

En el segundo, se planteó el marco teórico considerando los antecedentes de la investigación, y bases teóricas.

En el tercer capítulo, se planteó la metodología de la investigación, considerando el diseño metodológico, población, muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo, se presentaron los resultados de la investigación, considerando los análisis descriptivos.

En quinto capítulo, comprendió el análisis, discusión, conclusiones y las recomendaciones del aporte realizado por el trabajo de investigación en función a la solución de los problemas planteados.

II.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Tema

Al indagar fuentes bibliográficas relacionadas con el presente trabajo de investigación, se han encontrado las siguientes tesis, de las cuales se han revisado y analizado las siguientes:

Jimenez (2016) Jinotega-Nicaragua, En su tesis para obtener el grado de Master en Contabilidad con énfasis en auditoria “ Evaluacion de los procedimientos contables y su aplicación en la presentación de información financiera de la empresa Hidroeléctrica Benjamin Linder” Municipio el Cua, Departamento de Jinotega, durante el periodo 2016” Nicaragua.

En la presente tesis desarrollada en la empresa hidroeléctrica Benjamin Linder-Nicaragua, el autor determina que la empresa no cuenta con todos los procedimientos contables, que les permita obtener una veracidad y confiabilidad en la información financiera.

La mencionada tesis se relaciona con el presente trabajo de investigación, porque se encuentra referida a evaluar los procedimientos contables que se realizan a diario dentro de la empresa hidroeléctrica, con el único propósito de otorgar con confiabilidad, eficiencia y eficacia los procedimientos ya establecidos formalmente en la empresa.

Cabrera (2017), Lambayeque, Perú, en su tesis para optar el Grado de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Eficiencia y Gestion de las Existencias en el Hospital Regional de la PNP-Chiclayo en el Periodo del 2016”.

En la presente tesis desarrollada en el ámbito del Hospital Regional de la PNP-Chiclayo, se pudo determinar que existe ineficiencia en controlar sus inventarios, ya que no cuenta con un Kardex adecuado que permita el control de entrada y salida de los medicamentos, ni mucho menos el control de la gestión de estos, y así mismo el Hospital no cuenta con un sistema de control que ayude al manejo adecuado, tanto en el proceso de pedido, recepción y despacho de las existencias, así como la conservación de los mismos.

La tesis mencionada se relaciona con nuestro trabajo de investigación, porque se encuentra referida a evaluar la eficiencia, eficacia en las actividades administrativas y financieras del Hospital Regional de la PNP- Chiclayo, lo cual quiere llegar a establecer que el sistema de control interno a implementar permitirá ayudar a mejorar el servicio brindado en el hospital y por ende una mejor eficiencia en sus procesos.

Cotrina (2014), Lambayeque, Perú, en su tesis para optar el Grado de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, titulada “Evaluación de la Gestión de la Unidad de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Tumbes, durante el periodo de Enero-Diciembre 2010, para mejor uso de los recursos operativos y adoptar las medidas correctivas pertinentes”.

En la tesis propuesta se desarrolló tomando como base el área de Tesorería de la Municipalidad de Tumbes, con el propósito de evaluar las deficiencias y buscar solución y medidas correctivas que permitan contribuir al buen manejo de los recursos públicos.

La tesis mencionada se relaciona con nuestro trabajo de investigación porque, se encuentra referida a evaluar las deficiencias en el área de Tesorería de la Municipalidad de Tumbes, lo cual busca establecer y ayudar a la Municipalidad a lograr un buen manejo y uso de los recursos, a diferencia de nuestro trabajo de investigación realizado, se enfoca a la evaluación de la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Chancafe (2016) Lambayeque, Perú, en su tesis para optar el Grado de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, titulada “Evaluación del Control Interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque”.

En la presente tesis el autor determina que el control interno en el sector público se encuentra implicado en las actividades operativas de una entidad, referida al control interno contable y control interno administrativo las cuales se relacionan a la eficiencia operacional y procedimientos administrativos, que eficientemente conllevan al logro de los objetivos.

La tesis antes mencionada, se encuentra referida al control interno administrativo y contable en una entidad pública, porque describe que el control se encuentra implicado en las actividades operativas de la entidad, siendo el control previo, simultaneo y posterior; permitiendo que las operaciones se efectue correcta y eficientemente en todo el procedimiento de las operaciones administrativas y financieras; por lo que nos resulta de interés a nuestra investigación.

Rivas, M. y Zúñiga, K. (2016) Lambayeque, Perú, en su tesis para optar el Grado de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, titulada “Evaluación del proceso de comercialización para diseñar flujogramas que ayuden a mejorar la eficiencia de las operaciones en la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL de su oficina principal en la ciudad de Chiclayo”.

En la presente tesis desarrollada los autores determinan que la empresa no tiene un adecuado control de sus operaciones de comercialización, lo cual propone elaborar flujogramas que ayuden a mejorar la eficiencia en el control de los procesos de sus operaciones.

La mencionada tesis se relaciona con el presente trabajo de investigación, porque se relaciona en elaborar un flujograma en la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG, que nos permita identificar las funciones, actividades, procesos y tareas para una mejora en la eficiencia en sus operaciones.

2.2. Bases Teóricas - Científicas

2.2.1. Eficiencia

2.2.1.1. Definición.

Según, Dunlop (1985). La eficiencia es un concepto que posee diversas interpretaciones, que obliga a delimitar la acepción del mismo que se pretenda utilizar en una investigación.

Inicialmente antes de entrar en sus diferentes acepciones, parece adecuado diferenciarlo de la noción de eficacia. Así, se entenderá como eficacia a la capacidad de establecer y lograr

metas preestablecidas mientras que la eficiencia (en términos genéricos, únicamente con el fin de distinguirla de la eficacia sin perjuicio de su posterior e inmediato análisis conceptual pormenorizado) aludirá a la capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o mínimo coste de obtención del producto.

Gravelle y Rees (1981: 498 Y 501). Quizá la idea más extendida de eficiencia sea el concepto de óptimo de Pareto según el cual una asignación de recursos “A” es preferida a otra “B” si y solo si con la segunda al menos algún individuo mejora y nadie empeora, es decir, un óptimo paretiano es una asignación de recursos que no puede modificarse para mejorar la situación de alguien sin empeorar la de otro/s. La garantía de la existencia de este tipo de equilibrio conlleva el cumplimiento de tres condiciones que están relacionadas con el término eficiencia: eficiencia productiva, de intercambio y global. La primera se cumple cuando existen iguales relaciones marginales técnicas de sustitución entre los recursos empleados para generar los outputs. La segunda, cuando la relación marginal de sustitución entre los bienes son las mismas para todos los consumidores y, la tercera, necesita de igualdad entre las relaciones marginales de sustitución entre pares de bienes y su relación marginal de transformación para la totalidad de los individuos.

Farell (1957: 254-5). Delimito dos conceptos de eficiencia: eficiencia técnica y eficiencia precio. La primera la definí como la lograda al producir lo máximo posible a partir de unos inputs dados. La segunda entendí que la obtenía aquella unidad productiva que utilizara una combinación de inputs que, con el mínimo coste, alcanzara un output determinado a unos precios preestablecidos.

En función de la primera y siguiendo su argumentación para el caso simple Farell, supuso a una empresa que empleara dos factores para generar un output bajo rendimiento constantes a escala y total conocimientos de la función de producción. Finalmente, Farell, definió la eficiencia global como el tipo de eficiencia que presentaría una asignación en caso de ser eficiente desde el punto de vista técnico y asignativo, estableciendo que sería igual al producto de ambas medidas de eficiencia

2.2.1.2. Medición de la eficiencia

Farrel fue el autor pionero en establecer, de forma explícita, el modo de medición de la eficiencia, basándose en los trabajos preliminares de Koopmans (1951) y Debreu (1951), para introducir una medida de la eficiencia de una empresa.

Señalo que la eficiencia tiene dos vertientes, técnica y asignativa, y que la combinación de ambas nos muestra la medida de la eficiencia económica total.

a) Eficiencia técnica.

Según Koopmans (1951), una empresa es eficiente técnicamente si no puede obtener más de alguno de sus productos sin obtener menos de algún otro, o sin emplear más de alguno de los factores. En definitiva la eficiencia técnica está asociada al aprovechamiento físico de los recursos en el proceso productivo, y no está ligada a ningún objetivo económico.

b) Eficiencia asignativa.

Cuando se considera un determinado objetivo económico que la empresa busca cumplir, la eficiencia está determinada por el nivel de cumplimiento de dicho objetivo.

Si una empresa intenta minimizar el coste de producción, hablamos de eficiencia en costes, y para ello es necesario que exista eficiencia técnica, en el sentido descrito anteriormente. Pero además, se requiere que los factores productivos se combinen de la forma que resulte más barata: a esto lo llamamos eficiencia asignativa de los factores.

Si el objetivo es maximizar el ingreso (a partir de unas cantidades dadas de factor), es preciso que haya eficiencia técnica y además se requiere que los productos sean obtenidos en las proporciones que permitan mayores ingresos, a los que denominamos eficiencia asignativa en las producciones.

Por último, si la empresa maximiza los beneficios, en ese caso deberá ser eficiente técnica y asignativamente en las producciones y los factores; y además, deberá producir con el tamaño de planta económicamente más adecuado.

c) Eficiencia económica.

La eficiencia económica (o global) recoge las dos dimensiones de la eficiencia descritas hasta el momento, siendo definida por Farrell (1957) como el producto de la eficiencia técnica y la eficiencia asignativa

A la hora de analizar el término eficiencia en la economía, nos encontramos con distintas acepciones (ha sido desarrollada en otras ramas diferentes a la teoría de la producción), según nos refiramos al contexto macroeconómico y microeconómico.

- Desde el punto de vista macroeconómico, la acepción de eficiencia utilizada es la eficiencia económica o eficiencia en el sentido de Pareto, considerando que un sistema económico es eficiente cuando se ha alcanzado una situación, esto es, una combinación de bienes producidos o consumidos o una combinación de factores utilizados, en la que ningún individuo podría mejorar su bienestar sin empeorar el bienestar de algún otro. Dicho de otro modo, si podemos encontrar una manera de mejorar el bienestar de algún individuo sin empeorar el de cualquier otro, estaremos ante una asignación ineficiente en el sentido de Pareto.
- Desde el punto de vista microeconómico concepto de eficiencia utilizado relaciona los recursos (inputs) empleados por una unidad productiva con los resultados obtenidos (outputs). En este contexto, se dice que una unidad productiva es eficiente cuando se obtiene la máxima productividad de acuerdo con los recursos empleados o, alternativamente, cuando la cantidad utilizada de recursos para obtener un determinado nivel de producción sea mínima. Por tanto, el concepto de eficiencia, desde el punto de vista microeconómico, suele vincularse al de la función de producción.

2.2.2. Evaluación

2.2.2.1. Definición.

Ballart, (1992). Conceptualmente la evaluación, se inserta en el marco teórico del análisis de las políticas públicas, en la medida que esta persigue producir información que tenga alguna relevancia con la toma de decisiones política-administrativa, información útil que permita resolver problemas concretos.

Organización para la cooperación y desarrollo económico - OCDE (1998). Señala que la evaluación en la gestión pública es la “medición sistemática y continua en el tiempo de los resultados obtenidos por las instituciones públicas y la comparación de dichos resultados con aquellos deseados o planeados, con miras a mejorar los estándares de desempeño de la institución”

Weiss, (1998). Desde el ámbito de los programas públicos, es el que se señala que la “evaluación es la medición sistemática de la operación o impacto de un programa o política pública, comparada con estándares implícitos en orden a contribuir a su mejoramiento.

Según el objeto de la evaluación, esta clasificación nos permite pronunciarnos sobre diversos ámbitos de las intervenciones gubernamentales: evaluación de políticas públicas, evaluación de programas públicos, evaluación de gestión y resultados de las entidades públicas, y evaluación del desempeño individual.

Según el propósito de la evaluación: Desde la generación de información para la toma de decisiones, como “conocimiento para la acción”.

En el caso de la evaluación de políticas y programas el objetivo claro de la evaluación es el perfeccionamiento de estos, en términos de maximización de eficacia (logro de objetivos buscados), y eficiencia desde el punto de vista de la economicidad de los medios utilizados en un contexto de escasez de recursos.

En la evaluación del Desempeño de las entidades Públicas, el propósito es un “mix” entre el apoyo a la toma de decisiones de las estrategias para lograr mejores resultados y gestionar más eficientemente y eficazmente sus procesos, así como apoyar la rendición de cuentas a usuarios y diferentes grupos de interés, y para fines de formulación presupuestaria, asignando recursos a cumplimientos de objetivos.

Según los mandantes de la evaluación: Evaluación externa: desarrollada por entes independientes de la entidad. Evaluación interna, desarrollada por la propia entidad.

Según la etapa de la intervención de la acción pública:

- Evaluación ex ante: Se realiza previamente a la implantación de la acción gubernamental, en la cual se encuentra los estudios de diseño de programas, estudios de pre-inversión y similares.
- Evaluación de Procesos: Se realiza durante el ejercicio de la acción gubernamental y tiene que ver con el uso de los recursos para el cumplimiento de los objetivos, el ajuste a la programación de la generación de los productos, entre otros aspectos.
- Evaluación es post: Se realiza una vez finalizada la intervención o acción gubernamental, o la gestión de un determinado periodo, e involucra el análisis y pronunciamiento de los resultados inmediatos, intermedios, e impactos o resultados finales.

2.2.2.2. La Evaluación en el desempeño de las organizaciones públicas.

Evaluando este desempeño desde el punto de vista de los resultados finales o impacto de la acción de la entidad en el cumplimiento de su misión, y también de cómo estos fueron logrados en términos de la eficiencia (uso de recursos para la generación de los productos), Eficacia (capacidad de cumplir con la producción comprometida y de logro de los objetivos), Calidad (capacidad de lograr la producción de los bienes y servicios de acuerdo a los atributos esperados por los usuarios), y Economía (como se organizan los recursos económicos y presupuestario para el logro de los resultados).

Se asume que la evaluación se relaciona estrechamente con el proceso de planificación y programación institucional. En este sentido la posibilidad de pronunciarse sobre los resultados (lo que se logró), asume la existencia de objetivos (lo que se esperaba lograr), los cuales deben ser establecidos en términos de metas concretas posibles y susceptibles de ser medidas a través de indicadores.

2.2.2.3. Dimensiones de la evaluación.

Está relacionado a los indicadores de eficiencia, eficacia, economía y calidad

- **Eficacia:** Cual es el grado de cumplimiento de los objetivos, a cuántos usuarios o beneficiarios se entregan los bienes o servicios, que porcentaje corresponde del total de usuarios
- **Eficiencia:** Cual es la productividad de los recursos utilizados, es decir cuántos recursos públicos se utilizan para cada producto de un determinado bien o servicio.
- **Economía:** Cuan adecuadamente son administrados los recursos utilizados para la producción de los bienes y servicios.
- **Calidad:** Cuan oportunos y accesibles a los usuarios son los bienes y servicios entregados.

2.2.3. Proceso

2.2.3.1. Definición.

Amaya (2008) Los procesos son una serie de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de los cuales se transforman unos recursos (insumos *-inputs*) para obtener un producto (salidas-*outputs*) o servicio.

Mariño (2008) Define el proceso como “Sistema interrelacionado de causas que entregan salidas, resultados, bienes o servicios a unos clientes que los demandan, transformando entradas o insumos suministrados por unos proveedores y agregando valor a la transformación”

Mas (1992) Proceso termino que utilizamos para referirnos a la secuencia de fases de un fenómeno. En el mundo de las organizaciones los procedimientos o procesos tienen un significado más restringido. Se refieren a las secuencias ordenadas de actividades que deben de realizarse para completar un trabajo, al final del cual se obtiene un producto o un servicio.

Según la colección de Desarrollo Empresarial, presenta diferentes definiciones de procesos:

- Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo que agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente, externo o interno.
- Serie de actividades o pasos entre si, a través de los cuales al transformar unos recursos se obtiene un producto o un servicio.
- Sistema de actividades que utiliza recursos para transformar entradas (inputs) en salidas (outputs).
- Ordenamiento específico de actividades en lugar y tiempo, que tienen un principio y un fin, con insumos o entradas y productos o resultados claramente especificados por y para un determinado cliente o mercado

En todo proceso intervienen, los recursos se refieren a las entradas o insumos que se van a transformar con talento humano mediante un proceso de cambio o ensamble, dando como resultado productos en la modalidad de bienes, servicios o ambos. Es la etapa de transformación donde ocurre el verdadero significado de proceso.

El término de procedimiento se usa más cuando se describen detalladamente las actividades que se desarrollan en cada una de las etapas de un proceso.

2.2.3.2. Elementos de análisis de los procesos

Mas (1992) El análisis de los procesos de producción ha de permitirnos realizar un diagnóstico acerca de los cinco factores claves de diseño de dicho proceso:

- **Eficiencia:** Es la relación existente entre volumen de producción o de prestación de servicio, dadas unas especificaciones y el coste de los recursos empleados.
- **Capacidad:** Es el volumen de producción/prestación que puede desarrollar el proceso con su recursos (humanos, materiales y financieros).
- **Flexibilidad:** Es la actitud que tiene el proceso para cambiar algunas de sus operaciones y adaptarse a nuevas especificaciones del producto o servicio.
- **Efectividad:** Es la diferencia entre el valor del producto o servicio del proceso y el coste del mismo.
- **Eficacia:** Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos que se consigue con el producto o servicio.

2.2.3.3. Técnicas de análisis y mejora de procesos

Mas (1992) Las técnicas que propone este apartado permiten una descripción de proceso y/o una mejora de las etapas que lo constituye. Si las funciones representan el puente entre el nivel estratégico y el nivel organizativo, los procesos son los que quedan coherencia a las actividades al integrarlas a una secuencia ordenada.

La fuente de información para el análisis de procesos pueden ser los manuales de proceso, si es que estos existen, conjuntamente con la observación directa y la entrevista con los responsables del proceso general y de las etapas principales. Esta información se complementa con la documentación asociada al proceso (planificación de actividades, ordenes de trabajo, etc.). En el caso de analizar procedimientos administrativos, la fuente documental básica es el expediente administrativo, ya que se ilustra paso a paso todas las transformaciones/operaciones que sufre a lo largo de los trámites del procedimiento. La información necesaria es:

- Producto o servicio resultado del proceso.

- Circuito del proceso: secuencia de actividades, efectivos, recursos materiales.
- Rutas físicas (desplazamientos entre las diferentes estaciones del proceso).
- Estructura organica del personal.
- Evaluación del personal (adecuación, incentivos).
- Sistemas de regularización.
- Medidas de normalización.
- Estado de las alarmas del proceso.

2.2.3.4. Proceso dentro de una organización

Cada una de las funciones dentro de una organización tienen sus propias etapas o procesos, que en gran parte ,se realizan en forma diaria o en la medida que se requiera y son las siguientes.

- Reclutamiento.
- Selección.
- Contratación.
- Inducción.
- Beneficios.
- Compensación.
- Desarrollo.
- Ubicación.
- Registros.
- Evaluación.

2.2.3.5. Concepto de procedimiento

Amaya, M (2008). Conjunto de actividades normalizadas (estandarizadas) que deben cumplirse en todas las etapas de un proceso. Es una manera específica de efectuar una actividad.

Los procedimientos se ejecutan de acuerdo con las funciones asignadas para cada puesto dentro de la organización y para que sean válidos deberán estar documentados con las siguientes especificaciones:

- Propósito.

- Alcance de la actividad
- Qué, quién, cómo, cuándo, dónde.
- Materiales y equipos utilizados
- Controles, revisiones y registros

La documentación de los procesos y procedimientos conlleva los siguientes beneficios:

- Normalización.
- Delimitación de Responsabilidades.
- Acuerdo de alcance y límites.
- Disminución de errores.
- Instrumento de capacitación.
- Referencias para el mejoramiento.
- Parámetros de control.

2.2.3.6. Características de los procesos

Mariño, N. (2008), En el desarrollo de las funciones, todas las empresas realizan actividades que normalmente pasan inadvertidas y que se constituyen en su razón de ser, su vida, su transformación y su crecimiento. Sus procesos, entonces tienen las siguientes características:

- Son mutuamente dependientes; es decir, no existe ningún proceso o procedimiento sin la ayuda o intervención de otro.
- No son autónomos, así se trate del más sencillo o breve.
- No existe un producto o un servicio sin un proceso.
- No existe un proceso sin un producto o servicio.
- Se interceptan y se retroalimentan en forma permanente.
- Tienen comienzo y finalización.
- Se agregan valor o se desgastan entre sí.
- Bien ejecutados, son el éxito de otros procesos.
- Cruzan líneas fronterizas organizacionales, ya que tienen que ver con más de un departamento directa o indirectamente.

2.2.3.7. Representación gráfica de los procesos.

La representación gráfica de un proceso se convierte en un instrumento muy importante para guiar su ejecución, mostrar en forma dinámica y lógica la secuencia de las tareas o actividades, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe con los pasos (etapas), los documentos y las unidades administrativas y campos que intervienen en él.

La elaboración de un diagrama de flujo para la totalidad del proceso, hasta llegar al nivel de tareas, es la base para analizar y mejorar dicho proceso.

Existen diferentes formas de representar gráficamente el flujo de los procesos en la empresa, a saber.

- Flujogramas de bloque: Proporciona una visión rápida de un proceso.
- Diagrama o flujograma estándar de la American National Standards Institute (Ansi); analiza las interrelaciones detalladas de un proceso.
- Diagramas de flujo funcional: muestran el flujo del proceso entre organizaciones o áreas.
- Diagramas geográficos: muestran el flujo del proceso entre locaciones.
- Diagrama tridimensional de flujo: para varios niveles en planta física.

2.2.3.8. Definición de conceptos básicos: Actividades, Funciones y Flujogramas

A. Actividades

- **Definición**

Goharriz, (1993). Es un conjunto de operaciones realizadas, bien sea por una persona o una entidad, en un sentido mas amplio, que concretan, materializan las funciones y que sirven de base para el establecimiento de procedimientos.

Toda organización se crea para fines determinados; tiene una misión que cumplir y unos objetivos a alcanzar. Para alcanzar estos objetivos es necesario que la organización realice un trabajo, esto es, que ejecute una serie de actividades físicas y/o mentales encaminadas a la ejecución de objetivos.

El trabajo puede ser de muy diversa índole. Así, por ejemplo:

- El trabajo administrativo consiste en una serie de actividades fundamentadas básicamente en transformar y generar información.
- El trabajo a cargo de las personas se realiza voluntariamente a cambio de una retribución y dentro de la organización.

- **Ventajas**

- Permite una eficaz planificación y control de la producción.
- Permite aumentar la productividad (relación entre la producción y los recursos empleados) por medio de la reorganización del trabajo.

- **Elementos de análisis de las actividades**

Goharriz, (1993), El análisis de actividades se puede hacer basándose en distintos criterios, todos ellos complementarios que detallamos a continuación:

- Criterio de productividad: El análisis de actividades bajo el enfoque de incremento de la productividad nos llevara a distinguir entre aquellas partes de ellas que aportan valor añadido al producto o servicio, y las que no lo aportan.
- Criterio de finalidad: Es un segundo criterio de análisis en el que se distingue las actividades por su finalidad.
- Criterio de Nivel: Tercer criterio que se refiere a la distribución de las actividades entre el personal.
- Criterio de Tipología: Cuarto Criterio que consiste en clasificar las actividades dentro de una tipología reducida de actividades estandar.

- **Técnicas y medios de mejora de las actividades**

Goharriz, (1993) Las técnicas y medios de mejora se orientan hacia la consecución de mayor productividad y/o valor en la producción o servicio. Las técnicas se fundamentan en la información que se obtiene de las actividades a partir de cuestionarios cualitativos y cuantitativos, así como de entrevistas con los directivos y operadores de la organización. Esta información consiste en:

- Inventarios exhaustivos de las actividades.
- Cuantificación del desempeño de las actividades en tiempo por persona.
- Cuantificación del valor de las actividades.
- Clasificación de las actividades según los criterios de productividad, de finalidad, del nivel y/o de tipología.
- Costes de los recursos empleados.

Los resultados que se derivan de las técnicas aplicadas pueden ser:

- Contribución de cada actividad a la totalidad del proceso.
- Costes de las actividades.
- Relación coste/valor u otras relación (detección de actividades poco rentables, sin valor, etc.)
- Distribución de las actividades entre los operadores (detección de cuellos de botella, detección de asignación incorrectas).
- Distribución de las actividades según tipología (detección de problemas organizativos)

B. Funciones

• Definición:

Mas (1992) Es un conjunto de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de la organización y que se realizan de una manera sistemática y reiterada. Es decir el conjunto de cosas que ha de hacer siempre la organización para fabricar su producto o prestar su servicio.

En el caso de organizaciones públicas la definición y asignaciones de funciones es muy rigurosa y exhaustiva y queda definida a partir de las disposiciones normativas que no se cumplen.

• Funciones de Gestión

Mas (1992) Constituyen las funciones que, de manera indispensable, se deben ejecutar en cualquier organización son las siguientes, en el orden lógico en el que se despliega:

- **Planificar:** Consiste en determinar un plan de acción, definir lo que se va hacer.

- **Organizar:** Estructurar e integrar las actividades y los recursos para alcanzar los objetivos eficaz y eficientemente.
- **Integrar:** Elegir las personas competentes para ocupar los puestos de a organización.
- **Dirigir:** Guiar las acciones de la organización hacia los objetivos fijados.
- **Controlar:** Asegurar la progresión hacia los objetivos según el plan de acción establecido.

- **Elementos de análisis de funciones**

Mas (1992) El análisis de funciones parte de presupuesto de que se conoce perfectamente los elementos del nivel estratégico, en concreto las misiones, los objetivos y estrategias. Las funciones son el puente entre el nivel estratégico y nivel organizativo. y son las siguientes etapas:

- Identificación de las funciones
- Identificación de los productos/ servicios asociados a las funciones.
- Consistencia de las funciones con los objetivos.
- Caracterización de las funciones por su nivel.
- Determinación de la asignación de las funciones a cada unidad de la estructura.
- Determinación de la estructura de responsabilidades de la función.
- Determinación del grado de despliegue de la función.
- Determinación de la productividad y/o eficacia de la función.
- Determinación de las interrelaciones de funciones.

- **Técnicas y medios de mejora de las actividades**

Mas (1992) La mejora de las funciones tiene como objetivo lograr el encaje mas perfecto posible entre el nivel estrategico y el nivel organizativo. Las técnicas de mejoras de funciones se basan sobretudo en la información obtenida a través de entrevistas con los integrantes de la organización, por medio de documentación interna (tipo manual de funciones, si es que existe, y memoria de actividad) y, en menor grado mediante cuestionarios (preferentemente dirigidos a los niveles directivos y mandos intermedios). La información necesaria es:

- Misiones y objetivos.
- Organigrama y personal adscrito a cada unidad.

- Inventario de funciones y unidades y/o a los que están asignadas.
- Estructura de responsabilidades de cada función.
- Relación entre unidades y funciones.

La auditoria completa de las funciones conduce a aplicar varias técnicas, según sea el punto a tratar, lo que ha de verificarse lo siguiente:

- Las funciones estén ordenadas con un criterio lógico, para lo cual se dara una clasificación pertinente.
- Quede determinado el grado de cumplimiento de los criterios de auditoria de funciones.
- Quede delimitada la estructura de responsabilidades de cada función.

C. Flujogramas

- **Definicion:**

Bravo (2000), el flujograma es una técnica que representa gráficamente y de manera lógica, precisa y clara el desarrollo secuencial de un sistema o proceso operativo que se realiza en una empresa, un elemento de aquel proceso, asi como las labores individuales, maquinas y cualquier otro aspecto informativo realizado mediante documentos, opiniones u otros; mediante la utilización de simbolos convencionales.

Aguirre (2006), el flujograma es la representación gráfica del flujo de transacciones en el que se muestra el diseño de la organización y de los sistemas administrativos, a modo de diagramas, con el fin de entender y constatar todo el proceso de documento que se generan y de los departamentos y empleados implicados en el mismo.

- **Ventajas:**

Según Aguirre (2006), las principales ventajas que tiene la utilización del flujogama son las siguientes:

- La ilustración de todos los procedimientos, paso a paso, de las transacciones de cada ciclo, facilitando asi su comprensión y conocimiento del circuito administrativo y contable.

- Esquematización de toda la documentación que se tiene presente en los sistemas de información administrativa de cada flujo operacional.
- Identificación de los controles establecidos y de cualquier deficiencia en el entendimiento del sistema.

2.2.4. Operaciones Administrativas

Aicardi (2011), Son aquellas que se preocupan de todas las acciones que se deben desplegar en forma coordinada, para que la organización funcione en un orden y en el sentido que la planificamos, de esta forma se pueden lograr obtener los resultados que habremos definido como objetivos y se consiguen a través de la eficiencia y eficacia que se requiere.

2.2.5. Operaciones Financieras

Rodriguez (1994), Una Operación financiera es un instrumento que permite realizar intercambio de capitales financieros disponibles en diferentes momentos de tiempo. Mediante la operación financiera se realiza un intercambio de disponibilidad dineraria entre los sujetos que participan en la operación.

En toda operación financiera existen tres elementos que la caracterizan:

- Elemento Personal: ¿Quién realiza la operación financiera?
- Elemento Material o Real: ¿Qué se intercambia en la operación financiera?
- Elemento Convencional o forma: ¿En que contexto se realiza la operación financiera?

2.2.5.1. Sistema Integrado de Administración Financiera

2.2.5.1.1. Sustento Normativo

El Sistema Integrado de Administración Financiera –SP tiene sustento normativo mediante las disposiciones legales siguientes:

- a) **Ley N° 28112 Ley Marco de la Administración Financiera**

Art. 10.- Registro Único de Información

10.1 El registro de la información es único y de uso obligatorio por parte de todas las entidades y organismos del Sector Público, a nivel nacional, regional y local y se efectúa a través del Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF_SP) que administra el Ministerio de Economía y Finanzas, través del Comité de Coordinación.

10.2 El SIAF-SP constituye el medio oficial para el registro, procesamiento y generación de la información relacionada con la Administración Financiera del Sector Público, cuyo funcionamiento y operatividad se desarrolla en el marco de la normatividad aprobada por los órganos rectores.

b) Ley N° 28708 – Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad

Art... N° 17° Registro Contable en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Publico (SIAF-SP)

El registro contable que se efectúa utilizando el Sistema Integrado de Administración Financieras del Sector Publico SIAF-SP, tiene como sustento la Tabla de Operaciones cuya elaboración y actualización permanente es responsabilidad de la Dirección Nacional de Contabilidad Pública.

2.2.5.1.2. Definición

Álvarez, J. (2011). Menciona que el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), es un sistema de registro de operaciones y procesamiento de la información de las transacciones que realiza el Estado a las entidades del Sector público, utilizando la informática y la tecnología de la información durante el proceso de ejecución financiera y presupuestal, que tiene por finalidad centralizar la información que se genera en los sub-sistemas de presupuesto, abastecimiento, tesorería y contabilidad.

Es una herramienta electrónica de uso oficial y obligatorio en las entidades del sector público, en el, se harán operaciones de gasto, ingresos, contabilización de los mismos, entre otras operaciones más importantes que son necesarias para la ejecución de proyectos y obras, así como para el abastecimiento de bienes y servicios de una entidad, es por ello que su uso adecuado es crucial para que el proceso de ejecución financiera no se detenga, es por eso que

el SIAF está ligado a la Gestión Financiera del Tesoro Público en su relación con las denominadas Unidades Ejecutoras (UE).

Como señala Silva M. (2011) es un sistema asociado a la ejecución presupuestal del Estado que pretende mejorar la gestión de las finanzas públicas a través del registro único de las operaciones de ingresos y gastos de las Unidades Ejecutoras (destinatarios de una porción del Presupuesto Público, integrante del pliego y este, a su vez, de un Sector del Estado) permitiendo la integración de los procesos presupuestarios, contables y de Tesorería.

2.2.5.1.3. Ambito del SIAF

El SIAF opera en los tres niveles de gobierno y es de aplicación obligatoria en concordancia con lo dispuesto en el Art. 10° de la Ley N° 28112 “Ley Marco de la Administración Financiera del Estado”.

- **SIAF-SP Gobierno Nacional** A través de todas las entidades del Estado o pliegos presupuestales incluyendo los organismos públicos descentralizados, organismos autónomos, etc.
- **SIAF-SP Gobiernos Regionales** Que incluye los 26 gobiernos regionales conjuntamente con sus Unidades Ejecutoras y organismos descentralizados.
- **SIAF-GL Gobiernos Locales** Que incluye a los 1837 municipios provinciales y distritales del país.

Por lo tanto, el SIAF vincula información de todas las instituciones del sector público a nivel de Entidades Rectoras como la Dirección Nacional de Presupuesto Público, la Dirección General del Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y la Contaduría Pública de la Nación, y de Entidades Ejecutoras, que comprende a todas las entidades a nivel de Sectores, Pliegos y Unidades Ejecutoras. Adicionalmente hay instituciones que efectúan sus funciones como ejecutoras y como usuarias de la información que procesa el SIAF (Contraloría General, SUNAT).

2.2.5.1.4. Finalidad

Tiene por finalidad agilizar los procesos de los registros, a través del sistema, mediante computadoras instaladas a nivel nacional por el MEF, para poder tener la información

interconectada, controlando y procesando los datos, obteniéndose información en tiempo real, oportuna, clara y precisa.

2.2.5.1.5. Objetivos

- a) Controlar los fondos públicos de la gestión para un adecuado cumplimiento de las funciones de las entidades, a través de la tecnología, buscando simplificar operaciones para procesar en forma más eficiente y eficaz, facilitando el trabajo y dejando de procesar en forma manual.
- b) Registrar las operaciones de ingresos y gastos, afectando la gestión presupuestaria y financiera de la administración gubernamental.
- c) Brindar información contable en forma oportuna sobre el resultado de las operaciones financieras y presupuestales, ejecutadas por las entidades.
- d) Brindar información a la gerencia para una adecuada toma de decisiones, contribuyendo a mejorar la gerencia de la administración financiera gubernamental.
- e) Facilitar información a la Auditoría Interna y Externa, fortaleciendo las labores de control interno gerencial.

2.2.5.1.6. Ventajas

- a) Ayuda a mejorar la gestión administrativa y financiera de la entidad, brindándoles facilidad de emisión de reportes.
- b) Se trabaja paralelamente pudiendo manejar la Ejecución del Presupuesto y los Estados Financieros.
- c) La base de datos debe, al ser registrada oportunamente con información, brindar reportes confiables y una cobertura adecuada.
- d) Se da la integración de las diferentes áreas de la Municipalidad para cada registro de gastos e ingresos.
- e) Las autoridades pertinentes podrán informarse sobre la recaudación y los gastos a tiempo real.
- f) Simplifica la elaboración de los Estados Financieros y Presupuestales, permitiendo cumplir con la información requerida por las e entidades del gobierno central, dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes.

Además el sistema otorga los órganos rectores:

- a) Información oportuna, clara y consistente.
- b) Permite obtener en forma inmediata reportes consistentes de estados presupuestarios, financieros y contables.
- c) Pone a disposición de la dirección Nacional de Contabilidad Publica DNCP, información que facilita la elaboración de la Cuenta General de la Republica.
- d) Pone a disposición de la Contraloría General de la Republica, información de detalle, reduciendo los requerimientos de reportes y mejorando la capacidad de control en oportunidad, cobertura y selectividad,
- e) Contribuye a una mejor asignación de recursos y toma de decisiones.
- f) Transparencia en la gestión de los Gobiernos.

2.2.5.1.7. Características del sistema

Álvarez, J. (2011), expresa que las cualidades o rasgos particulares que presenta el sistema, sirven de fundamento en el desarrollo e implementación del mismo, presentados a continuación:

➤ Universalidad de registro y simultaneidad de las operaciones

Consiste en registrar e interpretar a través de documentos generados por el sistema, todas las operaciones que tengas incidencia económica y financiera, consolidándose en un sistema integrado, conciliador y centralizador de la información rápida y precisa en los sub-sistemas de presupuesto, tesorería, abastecimiento, endeudamiento y contabilidad en forma general, produciendo con mayor rapidez y precisión informes necesarios y oportunos.

➤ Registro único de operaciones

Proceso por el cual el SIAF registra por única vez, cada operación o hecho económico, requiriendo los datos de la documentación sustentatoria para su ejecución y desarrollo.

Asimismo, está relacionado con la simplificación de registros de todas las operaciones de gastos e ingresos y el envío de la información a los Órganos Rectores:

- Dirección Nacional de Presupuesto Público (DNPP)
- Dirección Nacional de Tesoro Público (DNTP)
- Contaduría Pública de la Nación (CPN)

El registro SIAF, a nivel de unidades ejecutoras está organizado en 2 partes:

- Registro Administrativo: Fases Compromiso, Devengado y Girado.
- Registro Contable: Contabilización de las Fases así como Notas Contables.

➤ **Conceptualización de ingresos y salidas en las operaciones.**

Característica en la cual se considera como un ingreso a toda operación que implica la determinación y recaudación de ingresos o la percepción de los mismos proveniente de las distintas fuentes de financiamiento, y al egreso a toda operación que implica una utilización de los recursos financieros, utilizando en ambos casos el clasificador.

➤ **Utilización del plan contable asociado al clasificador de ingresos y gastos**

El sistema utiliza el Plan Contable General como base para la codificación de las operaciones o transacciones que realiza el Estado, las mismas que están asociadas al clasificador de ingresos y gastos, de manera tal que cuando se codifique una operación de ingreso o gasto automáticamente está generando un código contable asociado a la partida presupuestal asociada.

➤ **Utilización de la tabla de operaciones**

La tabla de operaciones está diseñado como un catálogo propio, siendo la matriz que relaciona los Clasificadores Presupuestales con las Cuentas del Plan Contable Gubernamental, los cuales son procesados por el sistema, donde las operaciones de ingresos, gastos y otras complementarias, son contabilizados utilizando la Tabla de Operaciones (TO SIAF), permitiendo la obtención de los Estados Financieros y Presupuestarios.

➤ **Selección de las fases del ciclo de ejecución de ingresos y gastos**

Es un fin que se debe cumplir y ejecutar obligatoriamente en cada una de las secuencias del ciclo de ingresos y gastos: siendo el desarrollo para el ciclo de la ejecución de Ingresos a través de las fases de Ingreso Determinado (comprometido) y Recaudado (ingreso percibido); y para el ciclo de gastos deben de realizarse a través de las fases de Comprometido, Devengado y adicionalmente la etapa del pago, debiendo pasar por las fases de Girado y Pagado.

➤ **Procesamiento de la información en línea**

Radica en ordenar, clasificar, codificar y sistematizar la información proveniente de las diferentes áreas de actividad relacionadas con el sistema económico y financieros, las cuales deben estar interconectados a las centrales de los órganos rectores relacionados con la administración financiera del Estado (DNPP; DNCP, DNTP, CONSUCODE, Contraloría, etc.) y a su vez con la red del Banco de la Nación.

➤ **Utilización de la informática**

El SIAF utiliza la informática a plenitud a través de dos sistemas de la tecnología computarizada, los cuales son:

- a) Internet: Conectando las redes de cómputo existentes que establecen comunicación y amplían en gran medida el alcance de esta con cada participante.
- b) Intranet: Es un site privado al que se accede por claves y códigos, para uso exclusivo de una sola organización que solo conecta al usuario con un organismo central.

➤ **Posee mecanismos propios de seguridad**

El SIAF proporciona sus propios mecanismos de seguridad, como el uso de claves de acceso, códigos de restricción, garantizando la inalterabilidad e los datos ingresados y grabados en archivos del sistema tanto en el nivel institucional como en el nivel central.

2.2.5.1.8 Ejecución Fianciera del Gasto

➤ **Gasto Devengado**

Reconocimiento de una obligación de pago que se registra sobre la base del compromiso, previamente formalizado y registrado, sin exceder el límite del correspondiente calendario de compromiso.

El total del devengado registrado a un determinado periodo no debe exceder el total acumulado del gasto comprometido y registrado a la misma fecha

➤ **Formalización del Devengado.**

El devengado sea en forma parcial o total, se produce como consecuencia de haberse verificado lo siguiente:

- a) La recepción satisfactoria de los bienes registrados.
- b) La efectiva prestación de los servicios contratados.
- c) El cumplimiento de los términos contractuales o legales cuando se tratan de gastos sin contraprestación inmediata o directa. El registro en el sistema administración financiera del sector público

➤ **Autorización del Devengado.**

La autorización para el reconocimiento de los devengados es competencia del Director General de Administración o quien haga sus veces, en la Unidad de Ejecutora o el funcionario a quien se delega esta facultad de manera expresa.

El Director General de Administración o quien haga sus veces en la unidad ejecutora establece los procedimientos para el procesamiento de la documentación sustitoria de la obligación a cancelar. Asimismo imparte las directivas para que las aéreas relacionadas con la formalización del devengado, cumplan con la presentado de la documentación sustitoria a la correspondiente tesorería, u oficina que haga sus veces, con la suficiente anticipación a las fechas o cronogramas de pago asegurando la oportuna y adecuada atención del pago correspondiente.

➤ **Del pago**

A través del pago se extingue, en forma parcial o total una obligación y solo proceden siempre que esté debidamente formalizada como devengado y registrado en el SIAF-SP. La unidad ejecutora o entidad debe consignar el número de registro SIAF-SP, en la documentación relacionada con la correspondiente obligación contractual, caso contrario no procede la entrega de bienes o la prestación de los servicios por parte del proveedor o contratista.

Está prohibido el pago de obligaciones que no cumplan los requisitos prescritos en el presente artículo, aun cuando los bienes y servicios, sean personales o no personales, cuenten con la conformidad respecto a su recepción o prestación.

➤ **Plazos para cancelar el devengado**

El Devengado debidamente registrado al 31 de diciembre de cada año, puede cancelarse hasta el 31 de marzo del año siguiente.

2.2.5.2. Módulos del Sistema de Administración Financiera SIAF-SP

Alvares, J. (2011) indica que, el Sistema Integrado de Administración Financiera cuenta con los siguientes módulos:

a) Módulo Contable

Es el proceso que sistematizan la contabilización, y presentación de los Estados Financieros. En este módulo se utiliza básicamente el Plan Contable Gubernamental, el mismo que enlaza con el clasificador de ingresos y gastos; y tiene como sustento la Tabla de Operaciones cuya elaboración y actualización permanente es responsabilidad de la Dirección Nacional de Contabilidad Pública. La contabilización se basa en las fases siguientes:

- Compromiso Anual
- Devengado
- Girado
- Pagado
- Rendiciones
- Contabilización con Autorizaciones de Giro
- Contabilización de Ingresos a Caja
- Contabilización de Documentos Entregados
- Contabilización de operaciones complementarias que se realizan con Notas de Contabilidad.

b) Módulo de Proceso Presupuestario

Se da la identificación de la Asignación de la Programación de compromisos Anuales (PCA), en la cual se puede verificar y/o modificar.

c) Módulo Administrativo

El módulo Administrativo, es la plantilla en la cual se registran las operaciones diarias de Gasto (Certificado de Crédito Presupuestario, Compromiso Anual, Devengado y Girado, en algunos casos la fase de Pagado y Rendición) e Ingreso (Determinado y Recaudado) Presupuestales y No Presupuestales.

Las Operaciones Presupuestales, son aquellas que afectan al Presupuesto (Marco Presupuestal), Las Operaciones No Presupuestales, son aquellas que sólo tienen incidencia económica (financiera) y NO afectan al presupuesto.

d) Módulo de la Deuda Pública

El módulo de la Deuda Pública para los Gobiernos Locales y Regionales permitirá realizar el registro y seguimiento de los préstamos y obligaciones contraídas pendientes de pago.

e) Módulo de Control de Pago de Planillas

Este módulo es solo para el registro de planilla, es decir para el pago del personal que labora en la entidad pública, mas no es apto para procesos administrativos

2.2.5.3. Proceso Contable

Según Ayala (2013), El Proceso contable es el conjunto de fases o etapas que permite concretar la contabilidad de la mejor forma; se lleva a cabo mediante la racionalización de los recursos humanos y materiales de la empresa, en el marco de las normas contables generalmente aceptadas; así como con los procedimientos y técnicas de utilización general y específica. Es un proceso por medio del cual, los diferentes registros contables se interrelacionan técnica y convenientemente

- **Definición de Integración Contable**

Es un proceso por medio del cual, los diferentes registros contables se interrelacionan técnica y convenientemente desde el primer asiento hasta la formulación de los estados financieros, de acuerdo al sistema de contabilidad que haya adoptado la entidad y el volumen de las operaciones que se realizan en el periodo.

La Integración Contable es el conjunto de procedimientos mediante el cual los libros principales y auxiliares que ha registrado operaciones, se entrelazan en un sistema contable que permite producir los estados financieros, procesando todos los registros efectuados.

- **Funciones**

- Elaborar los Estados de Ejecución Presupuestaria y Balances Financieros.
- Procesar adecuadamente y proveer oportunamente información contable par su empleo como herramienta de gestión.
- Registrar el módulo sistemático de los libros principales y auxiliares.
- Conciliar información del libro caja, resúmenes de entrada y salida de bienes de almacén.
- Conciliación de información presupuestal
- Elaboración de la información presupuestal y financiera.
- Elaborar los Estados Financiera: Estado de Situación Financiera, Estado de Gestión, Estado de Cambios en el Patrimonio Netos, Estado de Flujo de Efectivo.

III Metodología

3.1 Tipo y nivel de investigación

Enfoque

El presente trabajo es Cuantitativo.

Según Hernandez, Cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas del comportamiento y probar teorías.

Tipo

El presente trabajo por su grado de abstracción es un tipo de investigación aplicada, en razón que se utilizaron conocimientos sobre procesos operativos y efectividad, a fin de aplicarlas en la evaluación del procedimiento de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG.

Según Zorrilla (1993), la investigación aplicada depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica, y se enriquece con ellos, pero se caracterizan por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

Niveles

El presente trabajo es de nivel descriptivo; ya que según Hernandez (2014), nos menciona en su libro que los estudios descriptivos sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, y son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

3.2 Diseño de la investigación

El presente trabajo es de diseño no experimental, transaccional, descriptivo simple.

Según Hernández, Baptista (2010), no experimental porque no se pueden manipular las variables, porque evaluará el procedimiento de las operaciones administrativas y financieras, para después analizarla.

Transaccional, ya que la recolección de datos se realizara en un solo tiempo. Descriptivo simple, ya que los datos a reunir se obtendrán del personal de las Oficinas de Contabilidad General, Tesorería, Abastecimiento, y Facultades.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Tamayo y Tamayo (1997), La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Poblacion: Oficina de Contabilidad General, 30 trabajadores

Según Tamayo y Tamayo (1997), La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

Muestra: Para determinar la muestra de trabajo se consideró el método de la tasa de respuesta, el cual indica que se puede tener en cuenta la cantidad de la población que supere el 35% , teniendo en cuenta esto, se han considerado 11 trabajadores.

Muestreo, en esta fase se determa la técnica más apropiada en función del problema, las hipótesis y el diseño.

Muestreo: Entrevisa, porque se aplico el testimonio del personal encargado del procesamiento de las operaciones administrativas y financieras.

Tabla N° 01: Determinación de la muestra.

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO			Total General Muestra
<u>Contabilidad General</u> Contador General- Jefe (01)		- Oficina de Planificación (01) -Oficina de Abastecimiento(01)	
<u>Unidad de Integración</u> <u>Contable</u>	- <u>Unidad de Afectacion Presupuestal</u> Jefe de Afectacion Presupuestal (01) Personal Administrativo (03)	-Oficina de Tesoreria (01) -Facultades: -Contadores (03)	
TOTAL PERSONAL	05	06	
			11

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

3.4 Criterios de selección

Personal encargado de la revisión, control y verificación de los documentos sustentatorios del gasto, para su posterior procesamiento en el SIAF-SP

En este procedimiento de la revisión, es donde se detecta los errores provenientes de la diferentes dependencias de la UNPRG.

3.5 Operacionalización de Variables

TABLA N° 02: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u> OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS</p>	Operaciones Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Área usuaria - Verificación - Monitoreo - Documentos Fuentes - Conocimiento y habilidades
	Operaciones Financieras	<ul style="list-style-type: none"> - Siaf - Control - Estados Financieros - Normas y Directivas
<p><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u> EFICIENCIA DE LOS PROCESOS</p>	Eficiencia de los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Datos - Materiales - Talento humano - Equipos e instalaciones - Información

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

3.6 Tecnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Tecnicas

- **Observación:** Permitirá recabar información sobre el ambiente de trabajo, el personal, sus actividades, interacciones y los procesos, etc., facilitando el desarrollo de la investigación.
- **Entrevista** Dirigida especialmente al personal de las áreas de Contabilidad, Tesorería, Planificación, Abastecimiento, dos asistentes Administrativos y tres contadores de facultades.

Instrumentos

- **Ficha:** Técnica que permitió observar los expedientes con los errores presentados con respecto al procedimiento de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General.
- **Guía:** permitirá recabar información sobre el ambiente de trabajo. Las Entrevistas aplicadas al Contador General, Tesorero General, Jefe de Planificación, Jefe de Abastecimiento, dos Asistentes Administrativos y tres Contadores de Facultades. Dicha técnica fue aplicada mediante un diálogo entre el entrevistado y el entrevistador a través de una cita formal, con el objetivo recoger información de primera fuente respecto al procedimiento de las operaciones administrativas y financieras de la Oficina de Contabilidad General aplicada en la Universidad.

3.7 Procedimientos

Se recolectó información de la Oficina de Contabilidad General, específicamente de la Unidad de Afectación Presupuestal, en la cual se facilitó la información de una manera rápida, por lo que laboro en dicha unidad, en donde se detecta los errores provenientes de las diferentes dependencias de la UNPRG.

La Información recolectada, nos permite verificar el procedimiento que tiene cada expediente del gasto, al ser ingresado a la Oficina de Contabilidad General, para su respectivo proceso en el SIAF-SP.

Una vez que la información se encuentra revisada , en un cuadro de excell plasmaremos las deficiencias encontradas en cada una de las dependencias de la UNPRG, lo cual nos permita identificar el nivel de eficiencia que desarrolla cada dependencia.

3.8 Plan de procesamiento de la información

La presente investigación se recogió la información a través de entrevistas que fueron dirigidas al personal de la Oficina de Contabilidad General, , Abastecimiento, Planificación y tres facultades, con la finalidad de obtener información relevante y procesar los datos que se utilizaran como medio y plasmarlo en el excell.

3.9 Matriz de consistencia

Tabla 03: *Matriz de Consistencia*

TÍTULO: “EVALUACIÓN DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD GENERAL DE LA UNPRG PARA LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTRO
<p>Problema general ¿Cómo la evaluación de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de Contabilidad General de la UNPRG inciden en la eficiencia de los procesos?.</p>	<p>Objetivo General 1. Evaluar las operaciones administrativas y financieras de la oficina de Contabilidad General de la UNPRG que inciden en la eficiencia de los procesos.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>2. Efectuar un diagnóstico de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de Contabilidad General de la UNPRG.</p> <p>3. Elaborar un flujograma de los procesos de la oficina de Contabilidad General de la UNPRG que permita identificar funciones, actividades, procesos y tareas.</p> <p>4. Medir el nivel de eficiencia de los procesos en la oficina de Contabilidad General de la UNPRG.</p>	<p>Hipótesis General La evaluación de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de Contabilidad General de la UNPRG inciden en la eficiencia de los procesos.</p>	<p>Variable Independiente Evaluación de las operaciones administrativas y financieras</p> <p>Variable Dependiente Eficiencia de los procesos.</p>	<p>Población Oficina de Contabilidad General de la UNPRG.</p> <p>- Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>- Tipo: Aplicada</p> <p>- Nivel: Descriptivo</p> <p>- Diseño: No experimental, transaccional, descriptivo simple</p> <p>Muestra Personal de la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG y otras dependencias.</p> <p>Entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contador General - Jefe de Afectación Presupuestal - Tesorero General - Jefe de Planificación - Jefe de Abastecimiento - Tres asistentes administrativos de la Oficina de Contabilidad General - Tres Contadores de Facultades.

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

3.10. Consideraciones éticas

Información confidencial voluntaria a las personas, datos confiables que se encuentran en la Oficina de Contabilidad General. Los datos han sido manejados solo por el entrevistado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Aspectos Generales de La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

El 17 de marzo de 1970 coexistieron en nuestra Región, la Universidad Agraria del Norte, con sede en la ciudad de Lambayeque, y la Universidad Nacional de Lambayeque, con sede en Chiclayo; y mediante Decreto Ley N° 18179 expedido por el Gobierno Revolucionario de la Fuerza Armada, que presidió el General Juan Velasco Alvarado, se fusionaron ambas Universidades, para dar origen a una nueva, a la que se tuvo el acierto de darle el nombre de uno de los más ilustres Lambayecanos; al genial inventor, precursor de la aviación mundial y héroe nacional, Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo.

Nacida así, hace 42 años, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, tuvo como primer Rector al ing. Antonio Monsalve Morante. A él sucedieron los siguientes Rectores en los periodos correspondientes; y en la actualidad el Dr. Jorge Oliva Núñez.

Presenta como objetivos: Lograr la excelencia académica, formando integralmente el futuro profesional; Formular e iniciar la política de investigación científica, tecnológica y humanista; propiciar el desarrollo de las diversas actividades ligadas al Bienestar Universitario, principalmente las relacionadas al Estamento Estudiantil; Lograr la eficiencia y racionalización en la Gestión Administrativa.

, modernos laboratorios y bibliotecas especializadas en permanente actualización.

4.1.1.1 Misión

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo brinda una educación y formación superior humanista, científica y que conserve el medio ambiente, que contribuye al desarrollo integral y el bienestar de la sociedad, y a la formación de profesionales y líderes con objetivos y justos, capaces de atender indoneamente a las exigencias de un entorno local y global.

4.1.1.2 Visión

En el 2019 la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo será universidad líder en las macro-regiones Norte y NorOriente del Marañón del Perú, por la calidad de la educación y

formacion de sus estudiantes y por integrar destacados profesores, investigadores, egresados y estudiantes como agentes de modernización de nuestras organizaciones, cambios en los procesos productivos conservando el medio ambiente y en el ámbito del desarrollo social.

4.1.1.3 Organigrama de la UNPRG

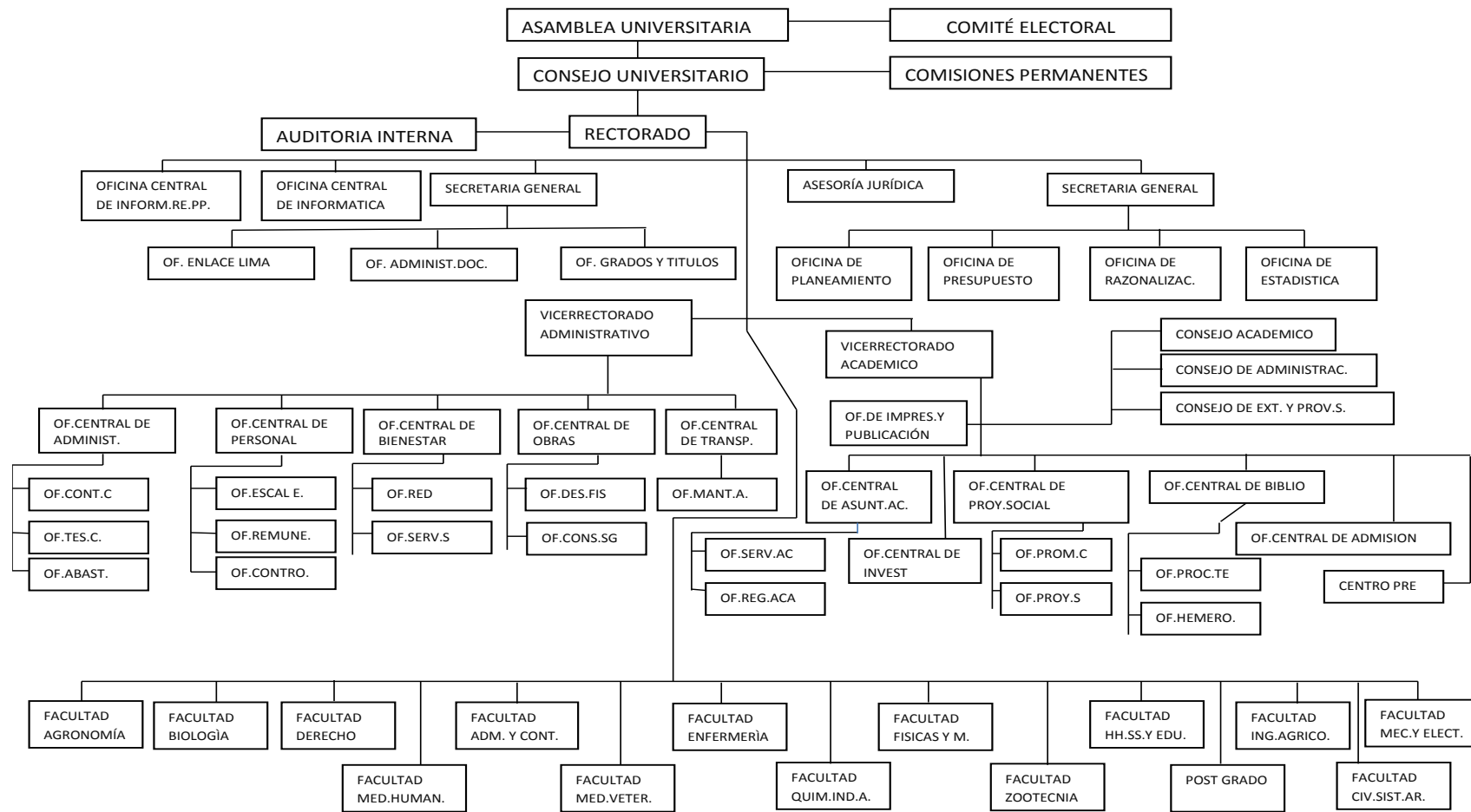


Figura 01: Organigrama Estructural de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”

Fuente: MOF.

Fecha: 2016

4.1.1.4 Funciones específicas: ROF y MOF- UNPRG

El Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, dispone que los integrantes lleven a cabo las siguientes funciones específicas:

1. Oficina Central de Planificación y Presupuesto

- Elaborar los planes de desarrollo de la Universidad a corto, mediano y largo plazo.
- Dirigir la correcta formulación del Proyecto del Presupuesto Anual de la institución en coordinación con las facultades y demás dependencias.
- Proponer las modificaciones presupuestales a nivel institucional.
- Orientar la formulación de planes y la ejecución de las acciones de Racionalización en materia de personal, uso de los recursos físicos, mejoramiento de la estructura orgánica.
- Conducir el proceso de formulación y evaluación del Plan Estadística de la Universidad. (El Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad, fue aprobada mediante Resolución N° 498-64-R-CU de fecha 23 de Agosto de 1994)

El Manual de Organización y Funciones de la Universidad, aprobada mediante Resolución N° 001-2010-OCA, de fecha 19 de Julio del 2010, dispone que las funciones específicas y eventuales de la siguientes oficinas.

2. Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial

- Coordinar una adecuada provisión y programación de las Adquisiciones con las facultades, centros de producción y demás dependencias de la universidad.
- Coordinar una adecuada provisión y programación de las Adquisiciones con las Facultades, Centros de Producción y demás dependencias de la Universidad.
- Elaborar los planes de desarrollo de la Universidad a corto, mediano y largo plazo.
- Coordinar la ejecución del calendario y compromisos de acuerdo a las fuentes de financiamiento.
- Organizar, ejecutar y controlar el proceso logístico para la adquisición de los bienes y servicios, de acuerdo a la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado vigentes.

- Abastecer los diferentes requerimientos solicitados por las distintas dependencias de la Institución, teniendo en cuenta los planes y las necesidades de los usuarios.
- Evaluar cotizaciones de los requerimientos y cuadro comparativo de cotizaciones.
- Elaborar las Órdenes de Compra y de Servicio, utilizando el Sistema Integral de Abastecimiento- SIAB.
- Codificar los requerimientos de acuerdo al clasificador de gastos. – Ejecutar la Fase del Devengado en el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SP.
- Presenciar, verificar y suscribir la conformidad del ingreso de los bienes. - supervisar el internamiento y custodia de los bienes para su posterior distribución en almacén.
- Elaborar las Notas de entrada al almacén y Pecosas por la salida del bien en stock. – Controlar que el proceso de planeamiento, almacenamiento, control de inventario, valorizaciones y bajas se efectúen de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
- Procesar los requerimientos y Formular el cuadro anual para su aprobación en el SEACE.
- Normar los procedimientos y Controlar el inventario general de existencias.

3. Oficina de Tesorería General

- Coordinar una adecuada provisión y programación de las Adquisiciones con las facultades, centros de producción y demás dependencias de la universidad.
- Administrar los Recursos Financieros de la Universidad.
- Informar el nivel de liquidez para las operaciones diarias.
- Registrar diariamente la Fase Girado en el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SP. De los expedientes de Compra, Servicios, Planillas, Resoluciones, y otros.
- Registrar y controlar las operaciones de Tesorería, supervisando las actividades de previsión, captación, custodia, distribución y utilización de los fondos presupuestados.

- Procesar las rendiciones que presentan las Oficinas para la reposición del fondo de Caja Chica.
- Recopilar los comprobantes de pago en forma cronológica y por cada cuenta corriente.
- Realizar la recaudación diaria de tasas educativas, y depositar al Banco de la Nación.
- Realizar la entrega de cheques a los proveedores.

4.1.2 Diagnóstico de la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG.

4.1.2.1 Concepto de contabilidad

La Oficina de Contabilidad General, gestiona los procesos contables de la UNPRG, con fines de elaboración, presentación y sustentación de los Estados Financieros ante los órganos internos y externos correspondiente. Las demás funciones que le asigne la Dirección General de Administración.

4.1.2.2 Organigrama de la Oficina de Contabilidad General de la UNPRG

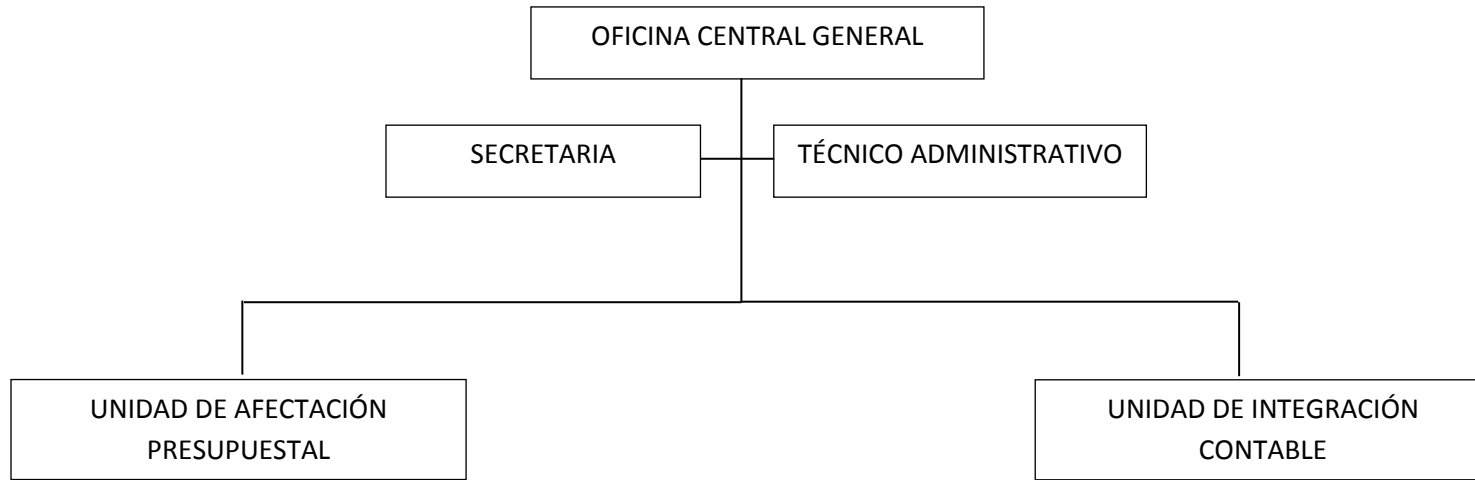


Figura 02: Organigrama Oficina de Contabilidad de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”

Fuente: MOF.

Fecha: 2016

4.1.2.3 Funciones específicas: ROF y MOF- UNPRG

El Manual de Organización y Funciones de la Universidad, aprobada mediante Resolución N° 001-2010-OCA, de fecha 19 de Julio del 2010, dispone que las funciones

1. Unidad de Afectación Presupuestal

- Dar cumplimiento a los plazos fijados por la Dirección Nacional de Presupuesto Público en la fase de Ejecución Presupuestaria.
- Procesar la información presupuestaria de los ingresos de las 14 Facultades, 3 Centros de Producción, Alta Dirección y gastos mediante el Sistema Integrado de Administración Financiera-SP.
- Realizar el control previo de los compromisos presupuestarios y verificar que si las operaciones que se comprometen corresponden a la naturaleza del gasto.
- Ejecutar la fase de Devengado en el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SP de las órdenes de compra y de servicio.
- Realizar la fases de Compromiso y devengado de los Oficios de Encargos, Rendiciones de Caja Chica. Resoluciones de Multas, Subsidios, Pago de Sentencias Judiciales.
- Realizar la conciliación del Marco Presupuestal de ingresos y gastos con las facultades y centros de producción.
- Realizar el ingreso de las facturas, recibos de servicio público (agua, luz, cable, teléfono, etc.) en el Sistema de Adquisiciones y exportaciones-Confrontación de Operaciones Autodeclaradas COA.
- Verificar el registro administrativo de la ejecución presupuestal en los auxiliares estándar.

2. Unidad de Integración Contable

- Analizar y verificar las operaciones contables originadas por las áreas de Tesorería General, Abastecimiento y Control Presupuestal, respecto a las Oficinas de la Alta Dirección, Facultades y Centros de Producción.

- Revisar, analizar, registrar y contabilizar las operaciones contables, financieras y/o presupuestales en el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-SP y realizar asientos complementarios, ajustes y regularizaciones.
- Realizar el control previo a la información adjunta a cada comprobante de pago este completa.
- Elaborar los Estados Financieros y Presupuestarios del ejercicio de acuerdo a la Directiva “Cierre Contable y Presentación de la Información y Elaboración para la cuenta General de la Republica”.
- Analizar, controlar y elaborar anexos, de acuerdo a lo estipulado en las Normas Técnicas del Plan Contable Gubernamental 2009 aprobado por Resolución N° 001-2009-EF/93.01 y demás Directivas impartidas por el Ministerio de Economía y Finanzas, Contaduría Pública de la Nación.

4.1.2.4 Diagnostico de la situación actual de la Oficina de Contabilidad General

Analizando el origen de los presuntos errores o deficiencias que se presentan constantemente en los procedimientos de las operaciones administrativas y financieras en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo -UNPRG, específicamente en la Unidad de Afectación Presupuestal, donde se procesa y registra la información del expediente SIAF, en las fase de Compromiso y Devengado según el caso, en el Sistema Integrado de Administracion Financiera.

En la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-UNPRG, en la Unidad de Afectación Presupuestal, se realiza la revisión, el control y la verificación de la documentación sustentatoria del gasto, previo al Registro del expediente SIAF-SP, corroborando que la información proveniente de cada una de las áreas involucradas sea correcta, oportuna y confiable, a fin de que no exista error alguno, a la hora de procesar dicha información en el Sistema Integrado de Administración Financiera –SP.

Este control y verificación que el personal realiza de los documentos fuentes son:

- Órdenes de Servicio
- Pedido de Servicio

- Órdenes de Compra
- Pedido de Compra
- Resoluciones de Viáticos, de Caja Chica y su respectivas Rendiciones
- Planillas de Pago
- Adquisiciones de Activos No Financieros, Proyectos, etc.

Cada dependencia de una Entidad Pública se convertirá en área usuaria al momento que realice su pedido, el cual toma el nombre de requerimiento.

El área usuaria, es la responsable de solicitar los requerimientos de los bienes y servicios, mediante pedidos, y estos a su vez, son remitidos a cada una de las Áreas responsables, de los diferentes procesos. El área Usuaria es la responsable de definir con precisión las características, condiciones, cantidad y calidad de los bienes, servicios u otras que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

Estos documentos fuentes que sustentan el gasto, debe ser la correcta, evaluando que la partida presupuestal este de acuerdo a su naturaleza de gasto, meta presupuestaria asignada y otros documentos que sustenten dicho gasto, debiendo estar de acuerdo al Reglamento de Comprobantes de Pago, Directiva de Tesorería y Clasificador de Gasto Vigente.

Los documentos registrales son la fuente de contabilidad, en ellos se reflejan las distintas transacciones, como, compras, contrataciones de servicios, planillas del personal, pagos de subsidios, etc. Los documentos registrales utilizados en la contabilización de las fases de Compromiso y Devengado se muestran en las tablas N° 04 y 05.

Tabla N° 04: Documentos registrales utilizados en la fase de compromiso

FASE PRESUPUESTARIA	CODIGO DOCUMENTARIO	DENOMINACION DEL DOCUMENTO
COMPROMISO	016	CONVENIO SUSCRITO
COMPROMISO	032	ORDEN DE COMPRA- GUIA DE INTERNAMIENTO
COMPROMISO	032	ORDEN DE SERVICIO
COMPROMISO	036	PLANILLA DE MOVILIDAD
COMPROMISO	039	PLANILLA DE DIETAS DE DIRECTORIO
COMPROMISO	041	PLANILLA DE PROPINAS
COMPROMISO	042	PLANILLA DE RACIONAMIENTO

COMPROMISO	043	PLANILLA DE VIATICOS
COMPROMISO	059	CONTRATO DE COMPRA- VENTA
COMPROMISO	060	CONTRATO SUSCRITO (VARIOS)
COMPROMISO	133	RESUMEN ANUALIZADO LOCADORES DE SERVICIOS
COMPROMISO	134	RESUMEN ANUALIZADO PROYECTOS ESPECIALES
COMPROMISO	070	CONTRATO SUSCRITO (OBRAS)
COMPROMISO	230	PLANILLA ANUALIZADA EN GASTOS DE PERSONAL
COMPROMISO	231	PLANILLA ANUALIZADA EN GASTOS DE PENSIONES
COMPROMISO	232	RESUMEN ANUALIZADO RETRIBUCIONES - CAS
COMPROMISO	233	RESUMEN SERVICIOS PUBLICOS ANUALIZADO
COMPROMISO	234	DOSPOSITIVO LEGAL O ACTO DE ADMINISTRACION 1/
COMPROMISO	235	PLANILLA OCASIONALES
		1/ Solo en caso de CTS, gratificaciones, subsidios, fondos para pagos en efectivo, caja chica, encargos, sentencias en calidad de cosa juzgada, aguinaldos y arbitrios.

Fuente: Artículo N° 14, Directiva para la Ejecución Presupuestaria N° 005-2010-EF/76.01, modificada por la Resolución Directoral N° 022-2011 -EF/50.01

Fecha: 2016

Tabla N° 05: Documentos registrales utilizados en la fase de devengado

FASE PRESUPUESTARIA	CODIGO DOCUMENTARIO	DENOMINACION DEL DOCUMENTO
DEVENGADO	1.	FACTURA, BOLETA DE VENTA U OTROS COMPROBANTES DE PAGO RECONOCIDOS Y EMITIDOS DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO APROBADO POR SUNAT.
DEVENGADO	2.	ORDEN DE COMPRA U ORDEN DE SERVICIO EN CONTRATACIONES O ADQUISICIONES DE MENOR CUANTIA ACOMPAÑADO CON LA RESPECTIVA FACTURA EN LOS CASOS QUE SE CONTEMPLAN EN PAGOS A CUENTA, PAGOS CONTRA ENTREGA O ENTREGAS PERIODICAS DE LAS PRESTACIONES EN LA OPORTUNIDAD U OPORTUNIDADES ESTABLECIDAS EN LAS BASES O EN EL CONTRATO.
DEVENGADO	3.	VALORIZACIONES DE OBRA ACOMPAÑADA DE LA RESPECTIVA FACTURA.
DEVENGADO	4.	PLANILLA UNICA DE PAGOS DE REMUNERACIONES O PENSIONES, VIATICOS, RACIONAMIENTO, PROPINAS, DIETAS DE DIRECTORIO, COMPENSACION POR TIEMPO DE SERVICIOS.
DEVENGADO	5.	RELACION NUMERADA DE RECIBOS POR SERVICIOS PUBLICOS COMO AGUA POTABLE, SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA O TELEFONIA, SUSTENTADA CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES.
DEVENGADO	6.	FORMULARIO DE PAGOS DE TRIBUTOS.
DEVENGADO	7.	RELACION NUMERADA DE SERVICIOS NO PERSONALES CUYO GASTO SE REGISTRA EN LA ESPECIFICA 27.
DEVENGADO	8.	NOTA DE CARGO BANCARIO.
DEVENGADO	9.	RESOLUCION DE RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE CARÁCTER LABORAL, TALES COMO SEPELIO Y LUTO, GRATIFICACIONES, REINTEGROS O INDEMNIZACIONES.
DEVENGADO	10.	DOCUMENTO OFICIAL DE LA AUTORIDAD COMPETENTE CUANDO SE TRATE DE AUTORIZACIONES PARA EL DESEMPEÑO DE COMISIONES DE SERVICIOS.
DEVENGADO	11.	RESOLUCION DE ENCARGOS DE PERSONAL DE LA INSTITUCION, FONDOS PARA PAGOS EN EFECTIVO, FONDO FIJO PARA CAJA CHICA Y, EN SU CASO, EL DOCUMENTO QUE ACREDITA LA RENDICION DE CUENTAS DE DICHO FONDO.

DEVENGADO	12.	RESOLUCION JUDICIAL CONSENTIDA O EJECUTORIADA.
DEVENGADO	13.	CONVENIOS O DIRECTIVAS DE ENCARGOS Y, EN SU CASO, EL DOCUMENTO QUE SUSTENTA NUEVAS REMESAS.
DEVENGADO	14.	NORMA LEGAL QUE APRUEBA LA RELACION DE PERSONAS NATURALES FAVORECIDAS CON SUBVENCIONES AUTORIZADAS DE ACUERDO A LEY.
DEVENGADO	15.	OTROS DOCUMENTOS QUE APRUEBR LA DIRECCION NACIONAL DE TESORO PÚBLICO.
DEVENGADO		TAMBIEN FORMAN PARTE DE LA DOCUMENTACION SUSTENTATORIA PARA LA FASE DE DEVENGADO: A. LAS FACTURAS Y LOS RECIBOS POR HONORARIOS EMITIDOS A TRAVES DEL SISTEMA DE EMISION ELECTRONICA, A, QUE SE CONTRAEN LAS RESOLUCIONES DE SUPERINTENDENCIA N°S 188-2010-SUNAT Y N° 182-208-SUNAT, RESPECTIVAMENTE. B. RESOLUCION ADMINISTRATIVA PARA SUSTENTAR REEMBOLSOS DE VIATICOS, UNICAMENTE ANTE SITUACIONES CONTINGENTES DEBIDAMENTE JUSTIFICADAS QUE HUBIERAN MOTIVADO LA FALTA DE ENTREGA DEL VIATICO CORRESPONDIENTE ANTES DEL INICIO DE LA COMISION DEL SERVICIO, O , QUE DE SER EL CASO, SE HUBIERA EXTENDIDO EL TIEMPO, INICIALMENTE PREVISTO, PARA EL DESARROLLO DE DICHA COMISION.

Fuente: Artículo N° 08 de la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15, aprobada mediante D.R N° 002-2007-EF-77.15, publicada en separata especial el diario oficial el peruano el 27.07.17.

Fecha: 2016.

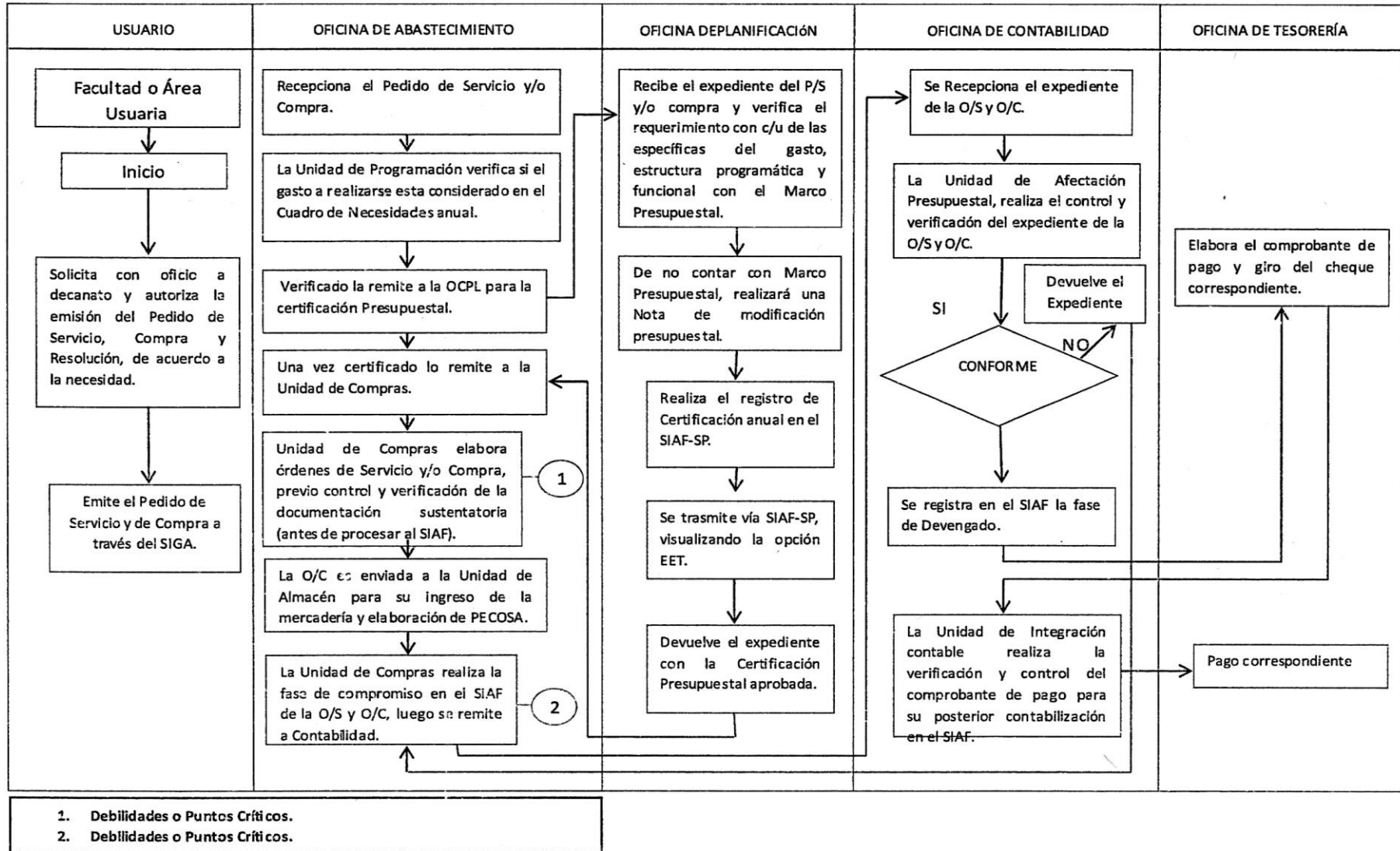


Figura 03: Flujo del Proceso Operativo de O/S y O/C

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2016

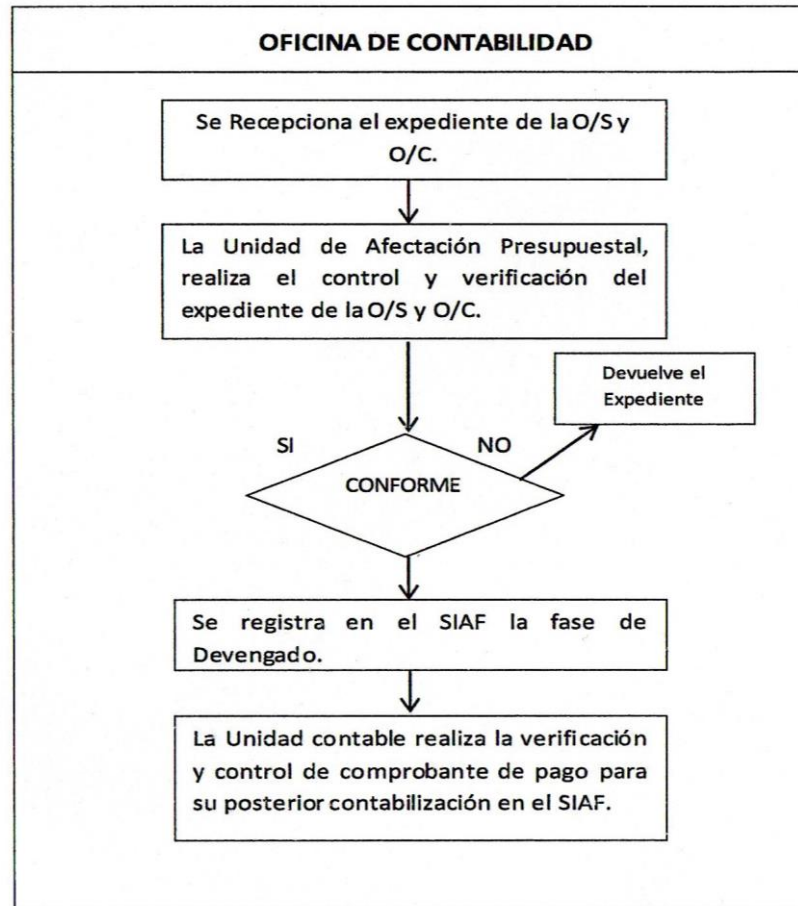


Figura 04: Flujograma de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de Contabilidad General

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2016

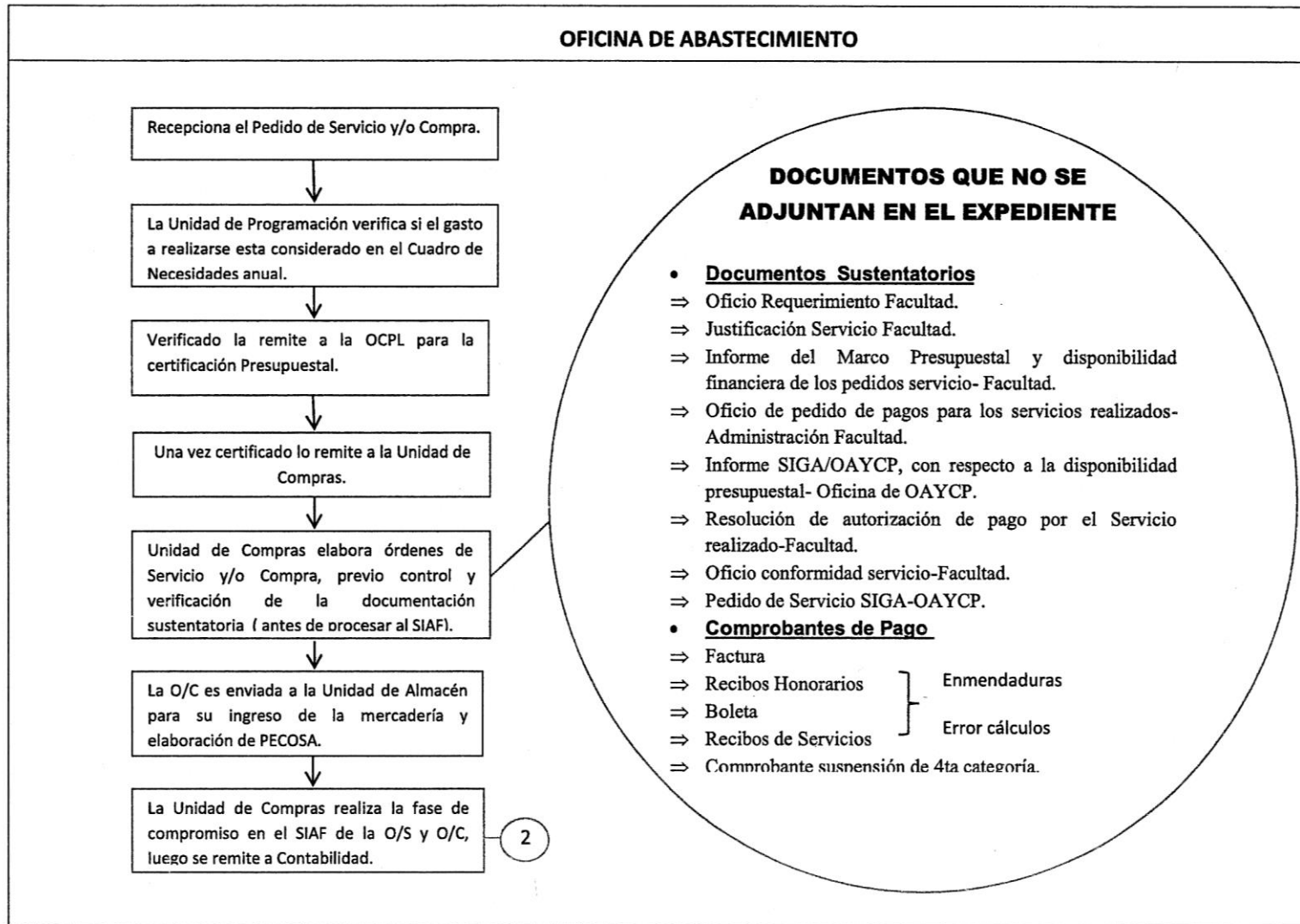


Figura 05: Flujograma de las debilidades o puntos críticos – 1.

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2016.

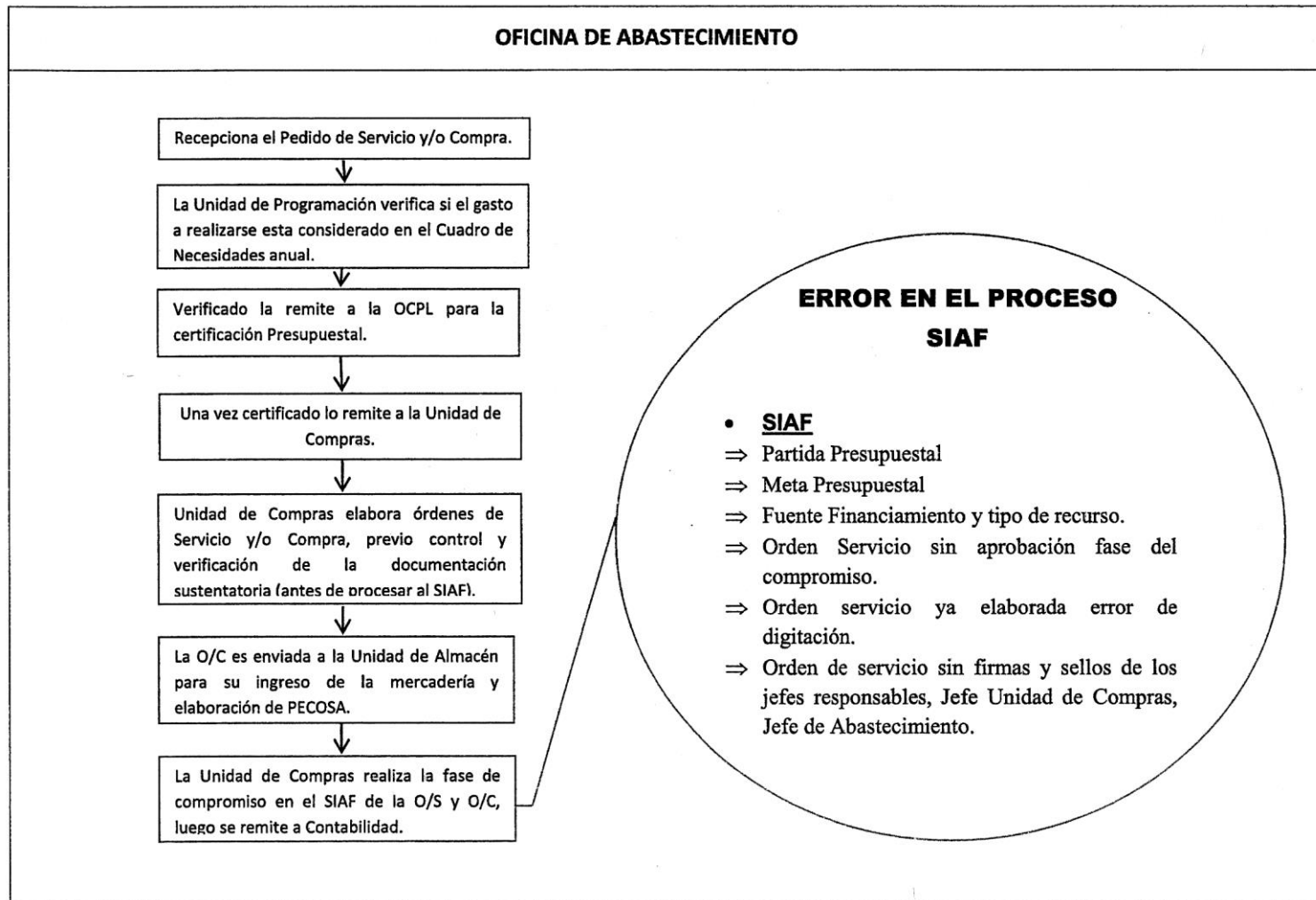


Figura 06: Flujograma de las debilidades o puntos críticos – 2.

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2016.

4.1.2.5 Descripción de las Operaciones Administrativas y Financieras de la Oficina de Contabilidad General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

A) Operaciones administrativas:

➤ Unidad de Afectación Presupuestal

- Recepciona los expedientes SIAF con la respectiva documentación sustentatoria para el registro de la fase de Compromiso y Devengado según sea el caso.
- Realiza el control y verificación del expediente SIAF, corroborando que la documentación sustentatoria sea la correcta, oportuna y confiable, debiendo estar de acuerdo a las Directivas y Reglamento vigentes.
- Este control en los documentos fuentes, es evaluar o revisar la partida presupuestal y meta asignada sea la correcta.
- Se registra la fase de Compromiso y Devengado, en el SIAF-SP según sea el caso, y se transmite para su aprobación respectiva.
- Se remite el expediente SIAF aprobado a la Oficina de Tesorería para el giro respectivo.

➤ Unidad de Integración Contable

- Recepciona el Comprobante de Pago, para su contabilización en el Sistema SIAF-SP en sus fases de Compromiso, Devengado, Girado de los gastos; y las fases de Determinado y Recaudado de los Ingresos .
- Previo a la contabilización realizara el control y verificación del expediente SIAF con la respectiva documentación sustentatoria de acuerdo al Reglamento de Comprobantes de pago, Directiva de Tesorería y Clasificador de Gastos Vigentes, aplicable a cada operación.
- Contabilizara en el Sistema SIAF-SP de acuerdo a los Principios y Normas Contables vigentes.
- Se remite el Comprobante de Pago contabilizado en sus diferentes fases, a la Oficina de Tesorería para el pago respectivo.

B) Operaciones financieras:

➤ Unidad de Afectación Presupuestal

- Se registran en las fases de Compromiso y Devengado, con el respectivo código de los documentos registrales que son los documentos fuente de Contabilidad.
- El registro administrativo tiene diferentes tipos de operación, tipo de financiamiento, tipo de recurso y clasificador de gastos.
- El correcto registro administrativo permite a la Unidad de Integración Contable realizar la contabilización oportuna y eficiente.

➤ Unidad de Integración Contable

- El registro contable tiene como sustento la Tabla de Operaciones, matriz que se relaciona con los clasificadores presupuestales y con las cuentas del Plan Contable Gubernamental.
- Registra las operaciones complementarias de (depreciación, provisiones, entre otras operaciones) de la entidad, a través de Notas Contables.
- La Unidad de Integración Contable procesa la información registrada en el Sistema SIAF-SP generando: el Balance de Comprobación mensual.
- Se genera los Libros Contables Principales, Libros Auxiliares
- Se genera en el Sistema SIAF-SP y emite los Estados Financieros y Presupuestarios de conformidad con las Directiva, según corresponda a periodo a presentar y son: Estado de Situación Financiera, Estado de Gestión, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado De Flujos de Efectivo.

4.2 Discusión

- De acuerdo al objetivo número uno referente a determinar como la evaluación de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de contabilidad general de la UNPRG incide en la eficiencia de los procesos; según Ballart (1992), la evaluación se inserta en el marco teórico del análisis de las políticas públicas, en la medida que esta

persigue producir información que tenga alguna relevancia con la toma de decisiones política-administrativa, información útil que permita resolver problemas concreto. Cotrina (2014), en su investigación considero evaluar las deficiencias que buscan solución y medidas correctivas que permitan contribuir al buen manejo de los recursos públicos.

En tal sentido al analizar las operaciones administrativas y financiera de la oficina de contabilidad general de la UNPRG, se encontró que los constantes errores, retrasos provienen específicamente de la oficina de abastecimiento.

- De acuerdo al objetivo numero dos referente a efectuar un diagnostico de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de contabilidad general de la UNPRG; los autores Arcadi (2011), las operaciones administrativas son aquellas que se preocupan de todas las acciones que se deben desplegar en forma coordinada para que la organización funcione en un orden y en sentido que lo planificamos. Rodríguez (1994), una operación financiera es un instrumento que permite realizar intercambio de capitales financieros disponibles en unos diferentes momentos de tiempo. Chancafe (2016), en su investigación considero que es necesario hacer un diagnóstico para determinar la situación actual de la empresa.

En tal sentido se está observando que el diagnóstico de las operaciones administrativas y financieras es importante, por ello en la investigación que se ha realizado a la oficina de contabilidad general de la UNPRG, al hacer este diagnóstico, se encontró que no existe una revisión y un orden secuencial de los trámites, con respecto a los documentos sustentatorios provenientes de cada área involucrada, y así mismo no cumplen con los procedimientos y reglamentos vigentes.

Por lo cual se determina, para que las operaciones administrativas y financieras sean correctas y eficientes, se debe de realizar un control previo, simultáneo y posterior a cada operación que se realice.

- Con respecto al objetivo numero tres referente a elaborar un flujograma de los procesos de la oficina de contabilidad general de la UNPRG que permita identificar funciones, actividades, procesos y tareas. Los autores, según Aguirre (2006), el

flujograma es la representación gráfica del flujo de transacciones en el que se muestra el diseño de la organización y de los sistemas administrativos, a modo de diagramas, con el fin de entender y constatar todo el proceso de documentos que se generan y de los departamentos y empleados implicados en el mismo. Rivas, M. y Zúñiga, K. (2016), en su investigación utilizaron también un flujograma, permitiéndole este, encontrar los puntos críticos, las deficiencias, mejorar los procesos y proponer nuevas rutas de mejoras.

En este sentido, al ver las afirmaciones de Aguirre, y lo encontrado por Rivas y Zúñiga, se consideró también en esta investigación de tesis para la Oficina de contabilidad general de la UNPRG hacer un flujograma, encontrando con ello, que no existe en el personal administrativo de la institución conocimiento de las funciones propias que le son inherentes, ya que las funciones, actividades, procesos y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

- Con respecto al objetivo número cuatro referente a medir el nivel de eficiencia de los procesos en la oficina de contabilidad general de la UNPRG; según Dunlop (1985), la eficiencia es la capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o mínimo coste de obtención del producto. Cabrera (2017), en su investigación encontró que al implementar un sistema de control interno ayudara a mejorar el servicio brindado en el hospital y por ende una mejor eficiencia en sus procesos.

Con respecto a todo lo anterior, también se analizó la eficiencia en la oficina de contabilidad general de la UNPRG, por lo cual se determinó que no existe una eficiencia de los procesos en esta oficina, debido a los constantes errores, retrasos, horas hombre, utilizados en el desarrollo de las operaciones administrativas y financieras.

V. CONCLUSIONES

- Al efectuar la evaluación de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de contabilidad general de la UNPRG, se determinó que existe ineficiencia en los procesos, debido al resultado de los constantes errores, retrasos, que se generan por desconocimiento que existe en el personal administrativo de la oficina de abastecimiento.
- Al efectuar el diagnóstico de las operaciones administrativas y financieras de la oficina de contabilidad general de la UNPRG, se encontró que la mayoría de errores provienen de la oficina de abastecimiento, ya que no existe un verdadero control de sus operaciones, por lo cual originan retrasos, demoras en las funciones a desarrollar en la oficina de contabilidad general, y no permitiendo cumplir con el logro de sus objetivos.
- Al elaborar el flujograma de los procesos, se determinó que el nivel de eficiencia de la oficina de abastecimiento es bajo, por los constantes errores que se generan por desconocimiento que existe en el personal administrativo de dicha oficina, lo que origina tergiversación, diversidad de criterio y retrasos en el cumplimiento de metas.
- Al medir el nivel de eficiencia de los procesos en la oficina de contabilidad general, se encontró un margen de error del 59.83% , debido a que el personal administrativo de la oficina de abastecimiento, no ejecuta con transparencia la revisión, verificación de los documentos sustentatorios del gasto.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que para mejorar la eficiencia de los procesos de la oficina de contabilidad general, se debe seleccionar al personal idóneo que labora en la oficina de abastecimiento y realizar capacitaciones constantes al personal, y de esta manera evitar errores que se presentan en dicha oficina.
- Se recomienda que para un adecuado control de las operaciones administrativas y financieras, se debe establecer con la oficina de abastecimiento una coordinación permanente con la oficina de contabilidad general, con la finalidad de obtener información pertinente, oportuna y eficiente a fin de evitar los excesos de tiempo de espera, que llegan a tomar horas, días, semanas y meses causados por una inadecuada gestión de los procesos.
- Se recomienda que los procesos, actividades, tareas deben ser periódicamente revisados por el personal idóneo, para asegurar que cumplan con los reglamentos, procedimientos y normativa vigente, y así mismo garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de la misma.
- Se recomienda efectuar una supervisión permanente al personal administrativo de la oficina de abastecimiento para medir, prevenir y corregir cualquier eventual deficiencia o irregularidad, ya que son ellos los encargados de analizar la parte operativa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, O. (2006). Auditoria y Control Interno. Madrid: Editorial Cultural S.A.
- Aula mass. (2013). Eficiencia. Recuperado de <http://aula.mass.pe/manual/eficiencia>.
- Bravo, M. (2000). Control Interno. Lima: Editorial San Marcos.
- Cabrera, A. (2017). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP- Chiclayo del 2016. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.
- Chancafe, U. (2016). Evaluación del Control Interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.
- Cotrina, . (2014). Evaluación de la gestión de la unidad de tesorería de la Municipalidad Distrital de Tumbán, durante el periodo de enero a diciembre 2010 para mejor uso de los recursos operativos y adoptar medidas correctivas pertinentes. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.
- Donald, K. (2002). La administración del personal en el Sector Público Parte General. México.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. Edit. McGraw-Hill.
- Jimenez. (2016). Evaluación de los procedimientos contables y su aplicación en la presentación de información financiera de la empresa hidroeléctrica Benjamin Linder- Municipio el Cua, Departamento de Jinotega, durante el período 2016.
- Neil, S.(1999). Metodos de Investigacion. Mexico. Edit. Prentice Hall.
- Raquel, R. (2005). La Eficiencia en la asignación de recursos destinados a la educación superior: el caso de la Universidad de la Laguna. España.
- Rivas, M. y Zúñiga, K. (2016) Lambayeque, Perú, Evaluación del proceso de comercialización para diseñar flujogramas que ayuden a mejorar la eficiencia de las operaciones en la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL de su oficina principal en la ciudad de Chiclayo”.

(2014). Proceso de Integración Contable. Recuperado de <http://www.percucontable.com/monografias/integración-contable>.

Tamayo, M. (1997). Proceso de la Investigación científica. Mexico: Limusa S.A.

VIII. ANEXOS

TABLA N° 06: ORDENES DE SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES DE DICIEMBRE 2016

1ra Semana del 01 al 09 de Diciembre del 2016

N°	Fecha de Ingreso	O/S N°	Facultad	Servicio	Meta	Registro SIAF	Fecha Laborada	Fecha de Pago	Retraso en el Pago	Errores
1	01/12/2016	5602	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16666	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
2	01/12/2016	5600	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16664	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
3	01/12/2016	5599	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16663	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
4	01/12/2016	5598	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16662	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
5	01/12/2016	5616	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16720	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
6	01/12/2016	5615	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16718	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
7	01/12/2016	5614	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16717	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
8	01/12/2016	5640	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16697	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
9	01/12/2016	5639	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16696	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
10	01/12/2016	5638	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16695	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
11	05/12/2016	5637	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16694	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
12	05/12/2016	5636	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16693	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
13	05/12/2016	5635	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16692	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
14	05/12/2016	5642	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16699	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
15	05/12/2016	5634	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16691	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
16	05/12/2016	5632	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16689	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
17	05/12/2016	5589	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16653	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
18	05/12/2016	5585	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16649	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
19	05/12/2016	5644	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16701	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
20	05/12/2016	5643	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16700	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
21	05/12/2016	5654	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16712	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
22	05/12/2016	5588	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16652	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
23	05/12/2016	5587	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16651	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
24	05/12/2016	5658	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16715	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
25	05/12/2016	5657	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16714	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
26	05/12/2016	5656	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16722	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
27	05/12/2016	5606	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16670	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
28	05/12/2016	5653	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16711	JUL 2016	feb-17	7 MESES	

29	05/12/2016	5684	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16873	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
30	05/12/2016	5687	FDYCP	DOCENCIA	0034	16875	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Conformidad Servicio
31	05/12/2016	5685	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16870	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
32	05/12/2016	5586	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16650	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
33	06/12/2016	5613	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16676	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
34	06/12/2016	5612	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16675	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
35	06/12/2016	5611	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16674	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
36	06/12/2016	5610	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16673	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
37	06/12/2016	5608	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16672	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
38	06/12/2016	4390	FDYCP	DOCENCIA	0030	14529	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Conformidad Servicio
39	06/12/2016	4391	FDYCP	DOCENCIA	0030	14530	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
40	06/12/2016	4392	FDYCP	DOCENCIA	0030	14531	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
41	07/12/2016	4394	FDYCP	DOCENCIA	0030	14533	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
42	07/12/2016	4395	FDYCP	DOCENCIA	0030	14534	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello
43	07/12/2016	4396	FDYCP	DOCENCIA	0030	14535	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
44	07/12/2016	4397	FDYCP	DOCENCIA	0030	14536	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
45	07/12/2016	4398	FDYCP	DOCENCIA	0030	14537	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
46	07/12/2016	4399	FDYCP	DOCENCIA	0030	14540	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
47	07/12/2016	4747	FDYCP	DOCENCIA	0030	15061	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
48	09/12/2016	5672	FACFYM	DOCENCIA	0034	16840	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
49	09/12/2016	5673	FACFYM	DOCENCIA	0034	16841	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
50	09/12/2016	5817	FACFYM	DOCENCIA	0034	16956	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
51	09/12/2016	5818	FACFYM	DOCENCIA	0034	16957	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello
52	09/12/2016	5819	FACFYM	DOCENCIA	0034	17021	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
53	09/12/2016	5820	FACFYM	DOCENCIA	0034	17024	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Firma
54	09/12/2016	5821	FACFYM	DOCENCIA	0034	17041	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Firma
55	09/12/2016	5822	FACFYM	DOCENCIA	0034	17042	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
56	09/12/2016	5823	FACFYM	DOCENCIA	0034	17199	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
57	09/12/2016	5824	FACFYM	DOCENCIA	0034	17200	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
58	09/12/2016	5825	FACFYM	DOCENCIA	0034	17028	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
59	09/12/2016	5845	FACFYM	DOCENCIA	0004	17165	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
60	09/12/2016	5607	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16671	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio

29	05/12/2016	5684	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16873	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
30	05/12/2016	5687	FDYCP	DOCENCIA	0034	16875	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Conformidad Servicio
31	05/12/2016	5685	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16870	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
32	05/12/2016	5586	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16650	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
33	06/12/2016	5613	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16676	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
34	06/12/2016	5612	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16675	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
35	06/12/2016	5611	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16674	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
36	06/12/2016	5610	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16673	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
37	06/12/2016	5608	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16672	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
38	06/12/2016	4390	FDYCP	DOCENCIA	0030	14529	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Conformidad Servicio
39	06/12/2016	4391	FDYCP	DOCENCIA	0030	14530	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
40	06/12/2016	4392	FDYCP	DOCENCIA	0030	14531	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
41	07/12/2016	4394	FDYCP	DOCENCIA	0030	14533	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
42	07/12/2016	4395	FDYCP	DOCENCIA	0030	14534	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello
43	07/12/2016	4396	FDYCP	DOCENCIA	0030	14535	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
44	07/12/2016	4397	FDYCP	DOCENCIA	0030	14536	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
45	07/12/2016	4398	FDYCP	DOCENCIA	0030	14537	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
46	07/12/2016	4399	FDYCP	DOCENCIA	0030	14540	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
47	07/12/2016	4747	FDYCP	DOCENCIA	0030	15061	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
48	09/12/2016	5672	FACFYM	DOCENCIA	0034	16840	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
49	09/12/2016	5673	FACFYM	DOCENCIA	0034	16841	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
50	09/12/2016	5817	FACFYM	DOCENCIA	0034	16956	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
51	09/12/2016	5818	FACFYM	DOCENCIA	0034	16957	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello
52	09/12/2016	5819	FACFYM	DOCENCIA	0034	17021	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
53	09/12/2016	5820	FACFYM	DOCENCIA	0034	17024	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Firma
54	09/12/2016	5821	FACFYM	DOCENCIA	0034	17041	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Firma
55	09/12/2016	5822	FACFYM	DOCENCIA	0034	17042	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
56	09/12/2016	5823	FACFYM	DOCENCIA	0034	17199	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
57	09/12/2016	5824	FACFYM	DOCENCIA	0034	17200	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
58	09/12/2016	5825	FACFYM	DOCENCIA	0034	17028	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
59	09/12/2016	5845	FACFYM	DOCENCIA	0004	17165	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Pedido de Servicio
60	09/12/2016	5607	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16671	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio

Puerto: Elaboración Propia

Fecha: 2016

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{VALOR OBJETIVO OBTENIDO}}{\text{VALOR OBJETIVO PREVISTO}}$$

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{TOTAL ORDENES DE SERVICIOS OBSERVADAS}}{\text{TOTAL ORDENES DE SERVICIOS RECEPCIONADAS}}$$

EFICIENCIA

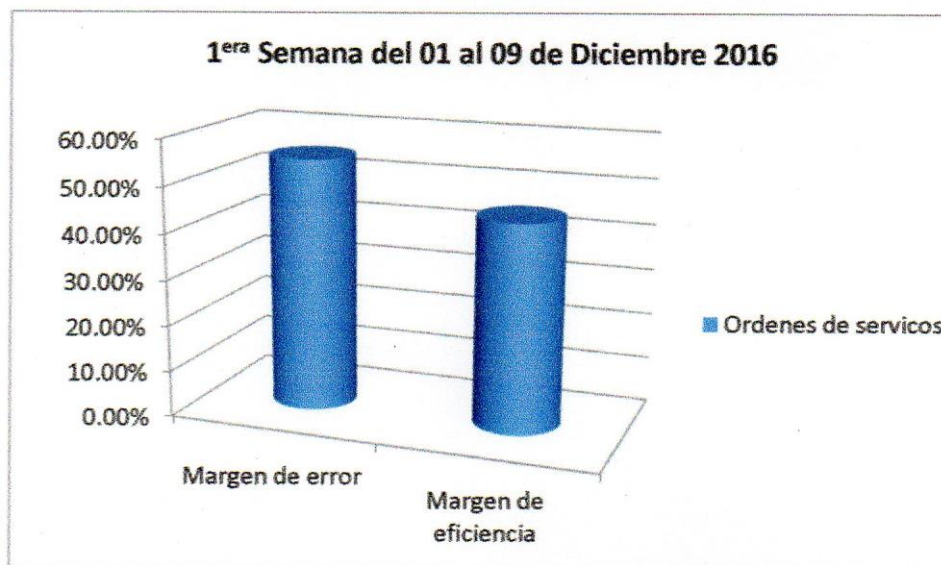
$$\begin{aligned} \text{Con respecto a margen de error} &= 55.00\% \text{ Margen de error} \\ \text{Con respecto al tiempo} &= 45.00\% \text{ Margen de eficiencia} \end{aligned}$$

Tabla N° 07: Eficiencia: 1^{era} Semana del 01 al 09 de Diciembre 2016

Eficiencia	Porcentaje
Margen de error	55.00%
Margen de eficiencia	45.00%

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

Figura N° 07: Eficiencia: 1^{era} Semana del 01 al 09 de Diciembre 2016

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

TABLA N° 08: ORDENES DE SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES DE DICIEMBRE 2016

2da Semana del 12 al 16 de Diciembre del 2016

N°	Fecha de Ingreso	O/S N°	Facultad	Servicio	Meta	Registro SIAF	Fecha Laborada	Fecha de Pago	Retraso en el Pago	Errores
1	12/12/2016	5650	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16708	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
2	12/12/2016	5919	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17738	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
3	12/12/2016	5920	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17739	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
4	12/12/2016	5646	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16703	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
5	12/12/2016	5605	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16669	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
6	12/12/2016	5604	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16668	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
7	12/12/2016	5648	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16705	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
8	12/12/2016	5542	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17040	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
9	12/12/2016	5652	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16710	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
10	12/12/2016	5645	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16702	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
11	12/12/2016	5631	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16688	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
12	12/12/2016	5630	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16687	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
13	13/12/2016	5629	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16686	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
14	13/12/2016	5627	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16684	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
15	13/12/2016	5626	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16683	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
16	13/12/2016	5622	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16817	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
17	13/12/2016	5621	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16816	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
18	13/12/2016	5620	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16679	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
19	13/12/2016	5619	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16678	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
20	13/12/2016	5618	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16677	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
21	13/12/2016	5617	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16721	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
22	13/12/2016	5641	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16698	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
23	13/12/2016	5625	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16682	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
24	13/12/2016	5624	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16681	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
25	13/12/2016	5623	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16680	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
26	13/12/2016	5592	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16656	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
27	13/12/2016	5591	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16655	JUL 2016	feb-17	7 MESES	

28	13/12/2016	5590	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16654	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
29	13/12/2016	5597	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16661	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
30	13/12/2016	5596	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16660	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
31	13/12/2016	5595	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16659	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
32	13/12/2016	5594	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16658	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
33	14/12/2016	5603	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16667	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
34	14/12/2016	5593	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16657	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
35	14/12/2016	6289	FACFYM	DOCENCIA	0034	17705	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
36	14/12/2016	6288	FACFYM	DOCENCIA	0034	17701	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
37	14/12/2016	6050	FACFYM	DOCENCIA	0034	17525	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Resolución
38	14/12/2016	6287	FACFYM	DOCENCIA	0034	17700	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
39	14/12/2016	6286	FACFYM	DOCENCIA	0034	17698	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
40	14/12/2016	6285	FACFYM	DOCENCIA	0034	17697	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Conformidad Servicio
41	15/12/2016	6291	FACFYM	DOCENCIA	0005	17709	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
42	15/12/2016	6284	FACFYM	DOCENCIA	0034	17696	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	
43	15/12/2016	6283	FACFYM	DOCENCIA	0034	17695	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello
44	16/12/2016	6282	FACFYM	DOCENCIA	0034	17694	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello
45	16/12/2016	6281	FACFYM	DOCENCIA	0005	17693	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello
46	16/12/2016	5907	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17391	AGOST 2016	ene-17	5 MESES	Falto Sello

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{VALOR OBJETIVO OBTENIDO}}{\text{VALOR OBJETIVO PREVISTO}}$$

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{TOTAL ORDENES DE SERVICIOS OBSERVADAS}}{\text{TOTAL ORDENES DE SERVICIOS RECEPCIONADAS}}$$

EFICIENCIA

Con respecto a margen de error = 56.52 % Margen de error

Con respecto al tiempo = 43.48% Margen de eficiencia

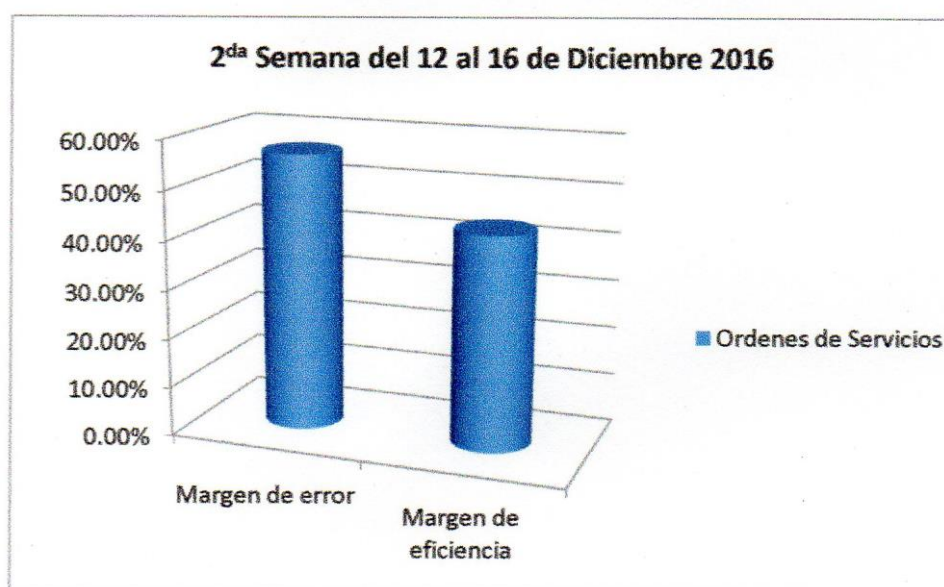
Tabla N° 09: Eficiencia: 2^{da} Semana del 12 al 16 de Diciembre 2016

Eficiencia	Porcentaje
Margen de error	56.52%
Margen de eficiencia	43.48%

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

Figura N° 08: Eficiencia: 2^{da} Semana del 12 al 16 de Diciembre 2016



Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2016

TABLA N° 10: ORDENES DE SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES DE DICIEMBRE 2016

3ra Semana del 19 al 21 de Diciembre del 2016

N°	Fecha de Ingreso	O/S N°	Facultad	Servicio	Meta	Registro SIAF	Fecha Laborada	Fecha de Pago	Retraso en el Pago	Errores
1	19/12/2016	5876	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17358	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Conformidad Servicio
2	19/12/2016	5655	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	16713	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Conformidad Servicio
3	19/12/2016	5875	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17357	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Conformidad Servicio
4	19/12/2016	5874	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17356	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
5	19/12/2016	5873	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17355	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
6	19/12/2016	5872	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17354	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
7	19/12/2016	5871	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17353	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
8	19/12/2016	5870	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17352	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
9	19/12/2016	5929	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17766	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
10	19/12/2016	5927	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17765	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
11	19/12/2016	5929	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17767	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
12	19/12/2016	5911	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17429	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
13	20/12/2016	5924	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17761	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
14	20/12/2016	5925	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17763	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
15	20/12/2016	5926	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17764	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
16	20/12/2016	5910	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17394	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Conformidad Servicio
17	20/12/2016	5908	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17392	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Sello
18	20/12/2016	5914	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17432	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
19	20/12/2016	5913	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17431	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
20	20/12/2016	5912	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17430	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Conformidad Servicio
21	20/12/2016	5909	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17393	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
22	20/12/2016	5886	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17368	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
23	20/12/2016	5869	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17351	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Sello
24	20/12/2016	5899	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17381	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
25	20/12/2016	5898	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17380	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
26	20/12/2016	5897	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17379	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
27	21/12/2016	5896	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17378	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Conformidad Servicio

28	21/12/2016	5934	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17780	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
29	21/12/2016	5923	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17756	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
30	21/12/2016	5922	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17755	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
31	21/12/2016	5921	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17750	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Resolución
32	21/12/2016	5918	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17736	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Pedido de Servicio
33	21/12/2016	5917	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17435	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
34	21/12/2016	5863	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17345	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
35	21/12/2016	5915	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17433	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Sello
36	21/12/2016	5916	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17434	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
37	21/12/2016	5857	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17339	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	
38	21/12/2016	5880	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17362	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Pedido de Servicio
39	21/12/2016	5904	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17388	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Pedido de Servicio
40	21/12/2016	5903	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17387	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Pedido de Servicio
41	21/12/2016	5902	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17386	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Pedido de Servicio
42	21/12/2016	5885	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17367	AGOST 2016	feb-17	6 MESES	Falto Pedido de Servicio

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

EFICIENCIA	=	<u>VALOR OBJETIVO OBTENIDO</u> <u>VALOR OBJETIVO PREVISTO</u>
-------------------	---	--

EFICIENCIA	=	<u>TOTAL ORDENES DE SERVICIOS OBSERVADAS</u> <u>TOTAL ORDENES DE SERVICIOS RECEPCIONADAS</u>
-------------------	---	---

EFICIENCIA

Con respecto a margen de error = 59.52 % Margen de error

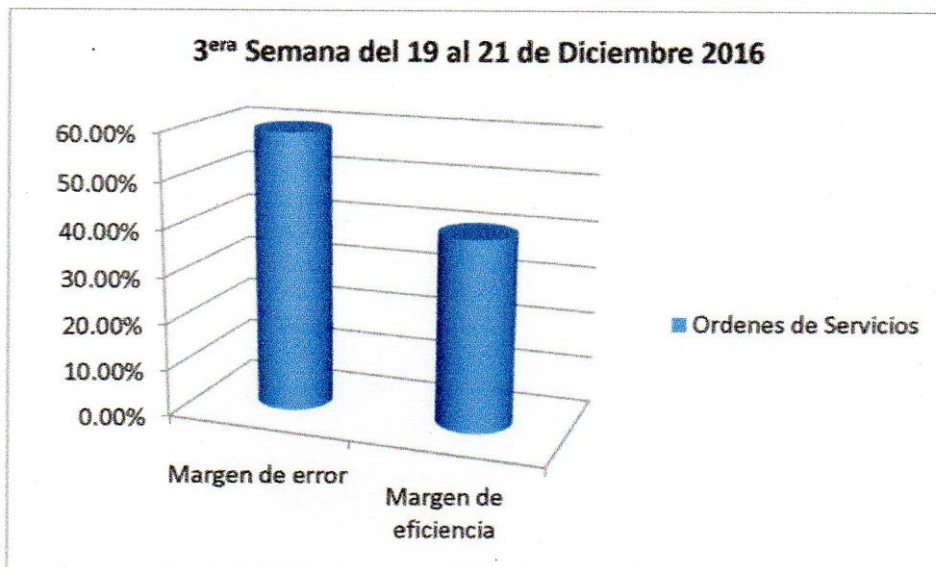
Con respecto al tiempo = 40.48% Margen de eficiencia

Tabla N° 11: Eficiencia: 3^{era} Semana del 19 al 21 de Diciembre 2016

Eficiencia	Porcentaje
Margen de error	59.52%
Margen de eficiencia	40.48%

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

Figura N° 09: Eficiencia: 3^{era} Semana del 19 al 21 de Diciembre 2016

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

TABLA N° 12: ORDENES DE SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES DE DICIEMBRE 2016

4ta Semana del 26 al 30 de Diciembre del 2016

N°	Fecha de Ingreso	O/S N°	Facultad	Servicio	Meta	Registro SIAF	Fecha Laborada	Fecha de Pago	Retraso en el Pago	Errores
1	26/12/2016	5868	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17350	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
2	26/12/2016	5867	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17349	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
3	26/12/2016	5866	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17348	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
4	26/12/2016	5865	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17347	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
5	27/12/2016	5877	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17359	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Sello
6	27/12/2016	5878	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17360	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
7	27/12/2016	5879	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17361	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
8	27/12/2016	5881	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17363	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
9	27/12/2016	5882	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17364	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
10	27/12/2016	5883	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17365	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
11	27/12/2016	5884	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17366	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
12	29/12/2016	5900	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17382	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
13	29/12/2016	5901	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17383	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
14	29/12/2016	5905	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17389	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
15	29/12/2016	5931	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17769	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
16	29/12/2016	5864	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17346	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
17	29/12/2016	5932	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17771	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
18	29/12/2016	5933	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17778	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
19	29/12/2016	5935	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17784	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
20	29/12/2016	5936	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17788	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
21	29/12/2016	5937	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17790	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
22	29/12/2016	5938	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17792	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
23	30/12/2016	5892	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	17374	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
24	30/12/2016	6370	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18100	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
25	30/12/2016	6371	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18101	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
26	30/12/2016	6372	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18102	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar

27	30/12/2016	6373	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18103	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Fase Compromiso sin Aprobar
28	30/12/2016	6374	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18104	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
29	30/12/2016	6375	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18105	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
30	30/12/2016	6376	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18106	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
31	30/12/2016	6377	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18107	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
32	30/12/2016	6378	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18108	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
33	30/12/2016	6379	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18109	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
34	30/12/2016	6380	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18110	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
35	30/12/2016	6381	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18111	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
36	30/12/2016	6382	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18112	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
37	30/12/2016	6383	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18113	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
38	30/12/2016	6384	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18114	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
39	30/12/2016	6385	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18115	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
40	30/12/2016	6386	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18116	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
41	30/12/2016	6387	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18117	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
42	30/12/2016	6388	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18118	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
43	30/12/2016	6389	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18119	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
44	30/12/2016	6390	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18120	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
45	30/12/2016	6391	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18121	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
46	30/12/2016	6392	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18122	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Conformidad Servicio
47	30/12/2016	6393	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18123	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
48	30/12/2016	6394	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18124	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
49	30/12/2016	6395	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18125	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
50	30/12/2016	6396	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18126	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
51	30/12/2016	6397	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18127	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
52	30/12/2016	6398	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18128	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
53	30/12/2016	6399	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18129	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
54	30/12/2016	6400	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18130	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
55	30/12/2016	6401	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18131	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
56	30/12/2016	6402	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18132	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
57	30/12/2016	6403	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18133	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Pedido de Servicio
58	30/12/2016	6404	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18134	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
59	30/12/2016	6405	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18135	JUL 2016	feb-17	7 MESES	

60	30/12/2016	6406	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18136	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Partida Presupuestal
61	30/12/2016	6407	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18137	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
62	30/12/2016	6408	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18138	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
63	30/12/2016	6409	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18139	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
64	30/12/2016	6410	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18140	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
65	30/12/2016	6411	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18141	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
66	30/12/2016	6412	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18142	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Falto Resolución
67	30/12/2016	6413	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18143	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
68	30/12/2016	6414	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18144	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
69	30/12/2016	6415	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18145	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
70	30/12/2016	6416	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18146	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
17	30/12/2016	6417	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18147	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
72	30/12/2016	6418	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18148	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
73	30/12/2016	6419	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18149	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
74	30/12/2016	6420	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18150	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
75	30/12/2016	6421	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18151	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
76	30/12/2016	6422	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18152	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
77	30/12/2016	6423	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18153	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
78	30/12/2016	6426	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18156	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
79	30/12/2016	6448	ENFERMERIA	DOCENCIA	0011	18227	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
80	30/12/2016	6449	ENFERMERIA	DOCENCIA	0011	18228	JUL 2016	feb-17	7 MESES	Error Tipo de Recurso
81	30/12/2016	6450	ENFERMERIA	DOCENCIA	0011	18229	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
82	30/12/2016	6451	ENFERMERIA	DOCENCIA	0011	18230	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
83	30/12/2016	6452	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18231	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
84	30/12/2016	6453	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18232	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
85	30/12/2016	6454	ENFERMERIA	DOCENCIA	0030	18233	JUL 2016	feb-17	7 MESES	
86	30/12/2016	6331	FACEAC	DOCENCIA	0034	18044	OCT 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal
87	30/12/2016	6332	FACEAC	DOCENCIA	0034	18045	OCT 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal
88	30/12/2016	6298	FACFYM	DOCENCIA	0034	17925	SET 2016	feb-17	4 MESES	
89	30/12/2016	6300	FACFYM	DOCENCIA	0034	17927	SET 2016	feb-17	4 MESES	
90	30/12/2016	6472	FACFYM	DOCENCIA	0034	18342	SET 2016	feb-17	4 MESES	
91	30/12/2016	6290	FACFYM	DOCENCIA	0034	17707	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Meta Presupuestal
92	30/12/2016	6303	FACFYM	DOCENCIA	0034	17930	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Meta Presupuestal

93	30/12/2016	6304	FACFYM	DOCENCIA	0034	17931	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Meta Presupuestal
94	30/12/2016	6299	FACFYM	DOCENCIA	0034	17926	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Meta Presupuestal
95	30/12/2016	6301	FACFYM	DOCENCIA	0034	17928	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Meta Presupuestal
96	30/12/2016	6302	FACFYM	DOCENCIA	0034	17929	SET 2016	feb-17	4 MESES	
97	30/12/2016	6473	FACFYM	DOCENCIA	0034	18343	SET 2016	feb-17	4 MESES	
98	30/12/2016	6362	FACFYM	DOCENCIA	0005	18204	SET 2016	feb-17	4 MESES	
99	30/12/2016	6470	FACFYM	DOCENCIA	0034	18340	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal
100	30/12/2016	6471	FACFYM	DOCENCIA	0034	18341	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal
101	30/12/2016	6477	FACFYM	DOCENCIA	0034	18348	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal
102	30/12/2016	6476	FACFYM	DOCENCIA	0034	18347	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal
103	30/12/2016	6475	FACFYM	DOCENCIA	0034	18345	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal
104	30/12/2016	6474	FACFYM	DOCENCIA	0034	18344	SET 2016	feb-17	4 MESES	Error Partida Presupuestal

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

EFICIENCIA	=	<u>VALOR OBJETIVO OBTENIDO</u> VALOR OBJETIVO PREVISTO
-------------------	---	---

EFICIENCIA	=	<u>TOTAL ORDENES DE SERVICIOS OBSERVADAS</u> TOTAL ORDENES DE SERVICIOS RECEPCIONADAS
-------------------	---	--

EFICIENCIA

Con respecto a margen de error = 68.26 % Margen de error

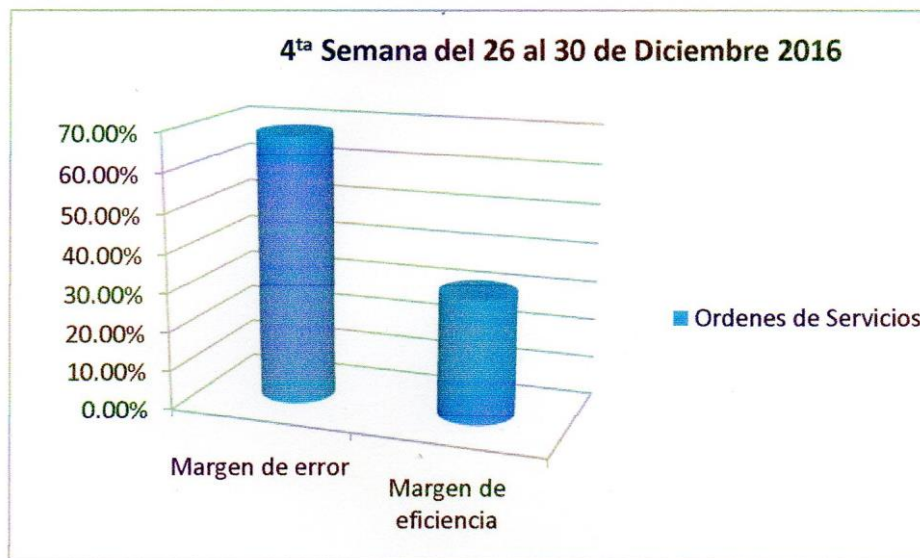
Con respecto al tiempo = 31.74% Margen de eficiencia

Tabla N° 13: Eficiencia: 4^{ta} Semana del 26 al 30 de Diciembre 2016

Eficiencia	Porcentaje
Margen de error	68.26%
Margen de eficiencia	31.74%

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

Figura N° 10: Eficiencia: 4^{ta} Semana del 26 al 30 de Diciembre 2016

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

TABLA 14: RESUMEN GENERAL DE ORDENES DE SERVICIO
CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE 2016

Mes de Diciembre		Margen de Error	Margen de Eficiencia
1ra Semana	del 01 al 09	55.00%	45.00%
2da Semana	del 12 al 16	56.52%	43.48%
3ra Semana	del 19 al 21	59.52%	40.48%
4ta Semana	del 26 AL 30	68.26%	31.74%

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

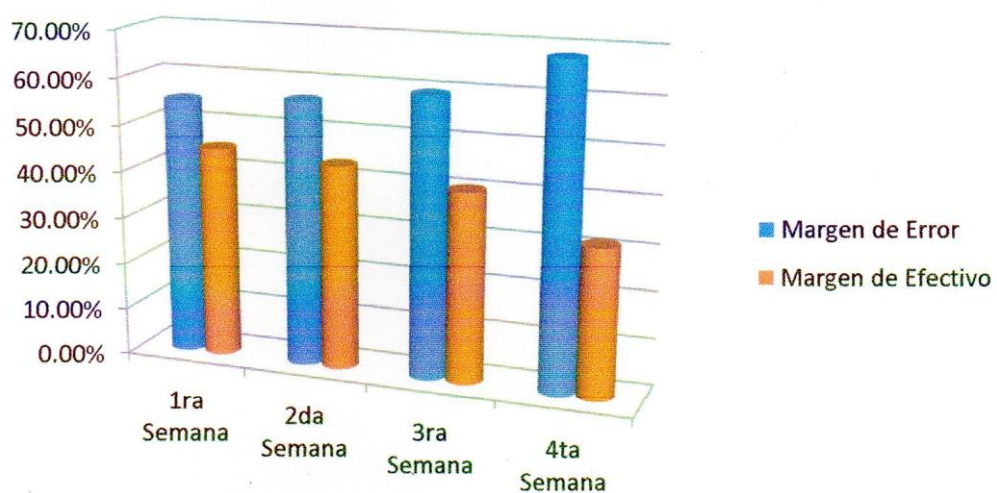
Tabla N° 15: Eficiencia general por semana del mes de Diciembre 2016

Mes de Diciembre	Margen de Error	Margen de Efectivo
1ra Semana	55.00%	45.00%
2da Semana	56.52%	43.48%
3ra Semana	59.52%	40.48%
4ta Semana	68.26%	31.74%

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

Figura N° 11: Eficiencia general por semana del mes de Diciembre 2016



Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2016

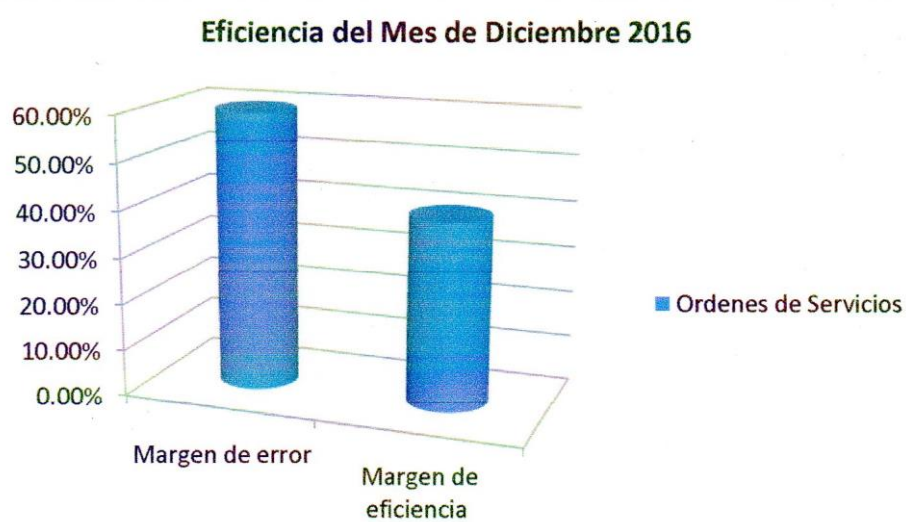
Tabla N° 16: *Eficiencia general del mes de Diciembre 2016*

Eficiencia	Porcentaje
Margen de error	59.83%
Margen de eficiencia	40.17%

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016

Figura N° 12: *Eficiencia general del mes de Diciembre 2016*



Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 2016