# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO

## MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS**

# INCIDENCIA DE LA GESTION DE TESORERIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2017

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESISTA:**

**PERCY PANDURO MARIN**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2020**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
## ESCUELA DE POSGRADO

**ANEXO Nº 4**

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10 horas, del día 29 de diciembre ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr: Juan Jose Palomino Ochoa ..... Presidente
Dr: Julio Cesar Pastor Segura ..... Secretario
Dr: Jessenia, Choy Sánchez Panduro ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en: Gestión Pública.

Mención: .....

Don(ña) Percy Panduro Marin

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Incidencia de la Gestión de Tesoreria en la Calidad de Servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
## ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de diecisiete ( 17 )
**Equivalente** a Aprobado, por lo que se recomienda .....
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:30 horas del 29 de diciembre del 2021

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**VOCAL**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**
**DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL**

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

## SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N° V/0308-2020**

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis)** Titulado:

**"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE TESORERÍA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2017"**

| | | |
|---|---|---|
| Cuyo autor (es) | : | **PANDURO MARÍN, PERCY** |
| Escuela | : | POSGRADO |
| Maestría | : | GESTIÓN PÚBLICA |
| Asesor(a) | : | Dr. ARÉVALO RÍOS, MIGUES |

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 06%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

**Fecha: 30/11/2020**

**Dra. DINA PARI QUISPE**
**Dirección de Producción Intelectual**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

**REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

Yo, Percy Pandoro Marin

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

"Incidencia de la gestión de tesorería en la calidad de servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. Migues Arévalo Rios

En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Publica

Mención: Gestión Publica

Autorizo la publicación:

**PARCIAL** [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL** [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19 / 02 / 2022

Email: percyslash@gmail.com Firma:

Teléfono: 945616434 DNI: 44531735

# DECLARACIÓN JURADA

Yo, Percy Pauduro Marín
identificado(a) con DNI N° 44531735; de la Escuela de Posgrado, **Maestría** en: Gestión Publica
Mención: Gestión Publica
con la tesis titulada: "Incidencia de la gestión de tesorería en la calidad de servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017"
declaro bajo juramento que:

1) La tesis que presento es de mi autoría.
2) He redactado considerando las normas internacionales de redacción, citas y referencias bibliográficas de acuerdo con mi especialidad, respetando los derechos de autor. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente por mí, para obtener algún grado académico.
4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5) Los documentos adjuntados que presento tales como: Acta de sustentación, Constancia Antiplagio y otros que contengan firmas; corresponden a los originales, pudiendo entregar cuando las oficinas pertinentes me soliciten.

Finalmente, de identificarse **fraude** (*datos falsos*), **plagio** (*información sin citar a autores verdaderos*), **autoplagio** *(presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado)*, **piratería** *(uso ilegal de información ajena)*, **falsificación** *(representar falsamente las ideas de otros)*, **firma** y **huella dactilar falsa**; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Código Penal estipulado en el Decreto Legislativo N°635, Artículos N°218,219 y 220.

Domicilio actual: Pasaje Eladio Mayta N° 170

Fecha: 19/02/2022



FIRMA

HUELLA DACTILAR

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO

## MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS**

# INCIDENCIA DE LA GESTION DE TESORERIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2017

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESISTA:**

**PERCY PANDURO MARIN**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2020**

# DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres por inculcarme los valores de la responsabilidad y respeto de las cosas, a mi hermana por brindarme un soporte decoroso y a mi esposa que de una manera especial y cariñosa me ha dado fuerza y coraje, apoyando mis momentos difíciles para el desarrollo del post grado y la tesis.

Percy Panduro Marín

# AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que sin él no tendría la vida y la fuerza para este proyecto, agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali, a la Escuela de Post grado, a mis Docentes, a mi Asesor y Colegas que me ayudaron a desarrollar y completar la tesis.

# RESUMEN

La investigación determinó el grado de incidencia de la gestión de tesorería en la calidad de servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha como objetivo principal, considerando que la gestión de tesorería recauda por diversos conceptos ingresos que permiten lograr la ejecución del pago a los proveedores y de esta manera brindar servicios de calidad a los usuarios, sin embargo esta acción depende la gestión de tesorería y otras áreas, por ello es que se realiza la relación de la captación de los recursos provenientes de tributos por los ciudadanos del distrito que tiene incidencia en la prestación de servicios de calidad por parte del municipalidad, en ese sentido el área de tesorería resulta un área estratégico porque se custodian documentos importantes, cartas fianzas y libros bancos sistematizados para su posterior conciliación y control, en ese contexto la función que cumple esta área trasciende en la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios, la investigación en cuanto a su metodología es de enfoque cuantitativo de nivel o alcance descriptivo, correlacional en el que describe los hechos ocurridos en la gestión de tesorería y lo relaciona con la calidad de los servicios que brinda a los usuarios, de diseño no experimental, transversal, de los resultados se concluye que existe relación significativa de la gestión de tesorería en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2017.

Palabras Clave: Gestión, Tesorería, Calidad.

# ABSTRACT

The research determined the degree of incidence of treasury management on the quality of service to users in the Yarinacocha District Municipality as the main objective, considering that treasury management collects income from various concepts that allow the execution of payment to the providers and in this way provide quality services to users, however this action depends on the management of the treasury and other areas, which is why the relationship of the collection of resources from taxes is made by the citizens of the district that has incidence in the provision of quality services by the municipality, in that sense the treasury area is a strategic area because important documents, guarantee letters and systematized bank books are kept for their subsequent conciliation and control, in this context the function it fulfills This area transcends the perception of users regarding the quality of the products. services, the research in terms of its methodology is of a quantitative approach of a descriptive, correlational level or scope in which it describes the events that occurred in treasury management and relates it to the quality of the services it provides to users, non-design experimental, transversal, from the results it is concluded that there is a significant relationship between treasury management in the quality of services of the District Municipality of Yarinacocha, 2017.

Key Words: Management, Treasury, Quality.

# INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación ha sido la de relacionar el grado de incidencia de la gestión de tesorería y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en el cual se han establecido que existe una relación significativa y que el área de tesorería representa importante en el que se cumplen de manera prioritaria la ejecución de los pagos por diversos conceptos de bienes y servicios, asimismo, se tiene que la gestión de tesorería contribuye a la calidad de servicio que brinda la municipalidad, es por ello que requiere de personal profesional idóneo con características de solvencia moral probada, por ello la percepción de la ciudadanía puede traducirse de manera positiva. El área de tesorería capta los ingresos por conceptos diversos, así como de rentas, lo que hace viable la marcha adecuada de la gestión de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, esta área se encarga de conciliar los depósitos y transferencias a los proveedores, en el que la competencia profesional es muy importante a fin de lograr que las cuentas se encuentren conciliadas, desterrando las anomalías que pudieran existir, en este aspecto es importante destacar el control permanente que realizan de manera regular.

La presente investigación cuenta con una serie de capitulaciones en el que se realizaron de manera sistematizada el estudio y se compone como sigue:

En su primer capítulo se encuentra el problema de la investigación, básicamente la descripción de la realidad problemática.

En su segundo capítulo se encuentra el marco conceptual que está compuesto por los antecedentes, bases teóricas, bases filosóficas, definición de términos y bases epistémicas.

En su tercer capítulo está compuesta por la metodología, el tipo de investigación, diseño y esquema de la investigación, población, muestra, operacionalización de variables, técnicas para el procesamiento y presentación de la información.

En el cuarto capítulo se encuentran los resultados obtenidos que están presentados mediante tablas y figuras.

En su quinto capítulo se encuentra la discusión de resultados, el trabajo de campo y la hipótesis general.

Finalmente se encuentran las conclusiones y sugerencias.

# ÍNDICE

DEDICATORIA iv

AGRADECIMIENTO v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN viii

ÍNDICE x

ÍNDICE DE TABLA xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

CAPÍTULO I 15

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 15

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 19

1.2.1. PROBLEMA GENERAL 19

1.2 2. PROBLEMA 19

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20

1.3.1. OBJETIVO GENERAL 20

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20

1.4. HIPÓTESIS 20

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL 20

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 20

1.5. VARIABLES 21

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 22

1.7. VIABILIDAD 22

1.8. LIMITACIONES 23

CAPÍTULO II 24

2. MARCO TEÓRICO 24

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 24

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL 24

2.1.2. A NIVEL NACIONAL 26

2.2. BASES TEÓRICAS 27

2.2.1. Gestión de Tesorería 27

2.2.2. Calidad de servicios a los usuarios 33

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS 36

2.4. DEFINICIÓN CONCEPTUALES 36

2.5. BASES EPISTÉMICOS 39

CAPÍTULO III 42

3. MARCO METODOLÓGICO 42

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 42

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 42

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 43

3.3.1. POBLACIÓN 43

3.3.2. MUESTRA 43

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 44

3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 44

3.6. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS 46

CAPÍTULO IV 47

4. RESULTADOS 47

CAPÍTULO V 101

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 101

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO 101

5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL 103

CONCLUSIONES 104

SUGERENCIAS 106

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 107

# ÍNDICE DE TABLA


Tabla N° 01 Recaudación de ingresos – I 47
Tabla N° 02 Recaudación de ingresos – II 50
Tabla N° 03 Recaudación de ingresos – III 53
Tabla N° 04 Ejecución de pagos –I 56
Tabla N° 05 Ejecución de pagos – II 59
Tabla N° 06 Ejecución de pagos – III 62
Tabla N° 07 Custodia y control de cheques – I 65
Tabla N° 08 Custodia y control de cheques – II 68
Tabla N° 09 Custodia y control de cheques – III 71
Tabla N° 10 Conciliación de cuentas corrientes bancarias – I 74
Tabla N° 11 Conciliación de cuentas corrientes bancarias – II 77
Tabla N° 12 Conciliación de cuentas corrientes bancarias – III 80
Tabla N° 13 Documentos, fianzas y otros – I 83
Tabla N° 14 Documentos, fianzas y otros – II 86
Tabla N° 15 Documentos, fianzas y otros – III 89
Tabla N° 16 Servicios – I 92
Tabla N° 17 Servicios – II 95
Tabla N° 18 Servicios – III 98

# ÍNDICE DE FIGURAS


Figura N° 01 Recaudación de ingresos – I 49
Figura N° 02 Recaudación de ingresos – II 52
Figura N° 03 Recaudación de ingresos – III 55
Figura N° 04 Ejecución de pagos – I 58
Figura N° 05 Ejecución de pagos – II 61
Figura N° 06 Ejecución de pagos – III 64
Figura N° 07 Custodia y control de cheques – I 67
Figura N° 08 Custodia y control de cheques – II 70
Figura N° 09 Custodia y control de cheques – III 73
Figura N° 10 Conciliación de cuentas corrientes bancarias – I 76
Figura N° 11 Conciliación de cuentas corrientes bancarias – II 79
Figura N° 12 Conciliación de cuentas corrientes bancarias – III 82
Figura N° 13 Documentos, fianzas y otros – I 85
Figura N° 14 Documentos, fianzas y otros – II 88
Figura N° 15 Documentos, fianzas y otros – III 91
Figura N° 16 Servicios – I 94
Figura N° 17 Servicios – II 97
Figura N° 18 Servicios – III 100

# CAPÍTULO I
# 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

De acuerdo a la Ley N° 15170 del 06 de octubre de 1964 se crea el distrito de Yarinacocha en la Provincia de Coronel Portillo del departamento de Loreto, que tiene como capital el Puerto Callao, integrada por los caseríos de Yarinacocha, Cashibococha, San José, San Juan, San Francisco, Nuevo Destino, Nueva Luz de Fátima, San Pablo de Tushmo, posteriormente el 18 de junio de 1980 mediante Ley N° 23099 se crea el departamento de Ucayali, integrada por sus provincias de Atalaya, Purús, Padre Abad y Coronel Portillo que integra al distrito de Yarinacocha.

En la actualidad la gestión de tesorería de la Municipalidad provincial de Yarinacocha, adquiere relevancia toda vez que esta área tiene como objetivo controlar la liquidez de las cuentas bancarias, elaboración de cheques y realizar pagos, efectuar el control presupuestario de ingresos y gastos, proponer políticas dirigidas a optimizar el uso de los recursos financieros, en coordinación con la unidad de presupuesto es un punto crítico, en el que se efectúan los desembolsos para la ejecución de adquisiciones de bienes y servicios, existe falencias en la gestión de tesorería no solo por la actos de corrupción que conllevaron a sus titulares a dejar la gestión municipal, sino que la precariedad de la gestión en estas áreas que provocaron cambios de funcionarios, los mismos no realizan de manera adecuada la labor de la ejecución de pagos, Custodia y control de cheques y recaudación de ingresos.

La Ley N° 28112 Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público fue promulga el 27 de noviembre del 2001, estipulándose las normas que regulan la gestión integral y eficiente de los procesos relacionados con la captación y utilización de los fondos públicos, así como el registro y presentación de la información correspondiente en términos que contribuyan al cumplimiento de los deberes y funciones del Estado, en un contexto de responsabilidad y transparencia fiscal y búsqueda de la ejecución presupuestal en los gobiernos locales, como ocurre en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La Ley General del Sistema Nacional de Tesorería, Ley 28693, y modificatorias fue promulgada el 21 de marzo del 2006 que tiene por objeto establecer las normas fundamentales para el funcionamiento del Sistema Nacional de Tesorería, en concordancia con lo dispuesto en la Ley Nº 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público, este instrumento es válido para la aplicación en el sistema de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público, Ley N° 28411 fue dad el 06 de diciembre del 2004, teniendo por objeto establecer las normas fundamentales para el funcionamiento del Sistema Nacional de Tesorería, en concordancia con lo dispuesto en la Ley Nº 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público, esta ley desarrolla con amplitud lo establecido por la Constitución Política respecto de la descentralización, regulando “la estructura y organización del Estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada” que

corresponden al gobierno central, a los gobiernos regionales y a los gobiernos locales. De modo expreso norma la descentralización en materia administrativa, económica, productiva, financiera, tributaria y fiscal, estableciendo que regulará la conformación de las regiones y municipalidades, así como sus competencias, bienes y recursos, y relaciones de gobierno entre ellos. La finalidad que se propone es el desarrollo integral, armónico y sostenible del país, en beneficio de la población, acorde al concepto de descentralización anteriormente comentado.

La Ley 27783, establece que el territorio nacional se divide en regiones, departamentos, provincias, distritos y centros poblados, sobre las cuales el gobierno central preserva su jurisdicción.

La Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades Decreto Supremo N° 195-2001-EF, La presente ley orgánica establece normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con las demás organizaciones del Estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.

El sistema de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene deficiencias y carencias existentes en los documentos bancarios que no son entregados de manera oportuna, el cual se traduce en un problema al retrasar la información limitando los resultados reales de las cuentas

bancarias, hasta realizar las conciliaciones respectivas, por esta área de tesorería en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La falta de directivas internas del sistema de tesorería para optimizar la gestión conforme a las normas generales y normas de control de tesorería para el sector gubernamental local, siendo importante la implementación de lineamientos de mejoras con el soporte de tecnologías existentes en el área, que entrelacen con todas las áreas de la institución, a fin de brindar información oportuna y servicios de calidad al usuario y a la institución edil.

El sistema de tesorería de la municipalidad no cuenta con un área segura, ya que esta oficina es la encargada de archivar todo el acervo documentario pagado, corriendo el riesgo de que cualquier persona tenga acceso a esta información, al no contar con personal encarga a esta labor, los sistemas de pago a proveedores aún se efectúan con cheques, pudiendo efectuarlos a través de sus cuentas corrientes interbancarias, sin la necesidad de girar cheques, haciendo más ágil, evitando de esta manera las anulaciones de cheques vencidos. Falta una adecuada estrategia de seguridad con la recaudación diaria que debe ser recogida de esta área por una empresa especializada en recojo de valores para salvaguardar la integridad y seguridad de la persona encargada de recoger estos valores de caja, esta área no es dotado de los recursos humanos calificados, por falta de capacitación, materiales y equipos necesarios de última generación, para una eficiente gestión, contando con personal capacitado aplicarían lo aprendido utilizando la tecnología para desarrollar mejor su trabajo en equipo y corto tiempo.

El sistema de Tesorería realiza sus labores sin el adecuado soporte tecnológico, salvo el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF programa que se utiliza para el giro de cheques y se encuentra interconectado con los libros bancos e ingresos, no cuenta con la disponibilidad suficiente y lugar adecuado para efectuar las funciones que compete al sistema de tesorería.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la gestión de tesorería se relaciona con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?

### 1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO

a) ¿Cómo la gestión de tesorería respecto a la recaudación de ingresos y ejecución de pagos tiene incidencia en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?

b) ¿Cómo incidirá la gestión de tesorería respecto a la captación de ingresos por tributos, con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?

c) ¿Cómo incidirá la gestión de tesorería respecto a la documentación, fianzas de proveedores y servicios con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?

## 1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la gestión de tesorería se relaciona con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) Determinar la gestión de tesorería respecto a la recaudación de ingresos y ejecución de pagos con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

b) Establecer la gestión de tesorería respecto a la captación de ingresos por tributos, con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

c) Establecer la gestión de tesorería respecto a la documentación, fianzas de proveedores y servicios con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

## 1.4. HIPÓTESIS

### 1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de tesorería incide con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

### 1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

a) La gestión de tesorería incide de manera significativa respecto a la recaudación de ingresos y ejecución de pagos con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

b) La gestión de tesorería incide de manera significativa respecto a la captación de ingresos por tributos, con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

c) La gestión de tesorería incide de manera significativa respecto a la documentación, fianzas de proveedores y servicios con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.

## 1.5. VARIABLES

**Variable Independiente**

Gestión de Tesorería

**Dimensiones:**

Sistema Nacional de Tesorería

Gestión de fondos

**Indicadores:**

- Recaudación de ingresos
- Ejecución de pagos
- Custodia y control de cheques

**Variable Dependiente**

Calidad de servicio a los usuarios

**Indicadores:**

- Conciliación de cuentas corrientes bancarias
- Documentos Fianza y otros
- Servicios

**Variable Interviniente**

Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2017

## 1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El sistema de tesorería de la municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene funciones críticas dentro del área financiera, pues debe administrar el flujo de caja con eficiencia y oportunidad que se traduce en la satisfacción de los usuarios.

Es considerado como un instrumento de política institucional, de corto plazo y de racionalización administrativa, tiene como objetivo proveer o estimar las fuentes y montos financieros que se obtendrán en un ejercicio y asignarlos para el financiamiento de los planes, proyectos, actividades, así como para el funcionamiento operativo de la estructura organizativa de la municipalidad a fin cumplir con los objetivos y metas trazadas, entendiéndose que la presente investigación se justifica.

Por cuanto el sistema nacional de tesorería ha incorporado avances importantes sobre la gestión de fondos públicos, esta misma tiene incidencia en la gestión municipal, que estará relacionada con la calidad de los servicios a los usuarios, por ello el sistema de tesorería debe de aplicar en toda su extensión la ley del sistema nacional de tesorería.

## 1.7. VIABILIDAD

Es factible desarrollar la presente investigación al contar con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros y humanos en del sistema de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

## 1.8. LIMITACIONES

El presente trabajo de investigación no está exento de ciertas limitaciones. Estas limitaciones se derivan en algunos casos de la propia naturaleza de la base de datos utilizada, y en otros del desarrollo y aplicaciones de la metodología propuesta.

# CAPÍTULO II
# 2. MARCO TEÓRICO

## 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Según, **(Ojeda Núñez, 2013)** en su tesis "La gestión de tesorería y su incidencia en la toma de decisiones de inversión de la cooperativa de ahorro y crédito el sagrado Ltda.".

El trabajo de investigación concluye que Como consecuencia de la inaplicación de un plan de gestión de tesorería se presenta una incorrecta utilización del superávit que tiene la Cooperativa. Esto se justifica en la pregunta doce de la encuesta aplicada al personal de la cooperativa que tiene relación directa con el problema en estudio.

Según, **(Pávez Tapia, 2016)** en su tesis "Modelo de sistema de control de gestión tesorería general de la república".

En la tesis concluye si bien el Control de Gestión es una herramienta que se utiliza con fuerza en el sector privado, en los últimos años se ha incorporado de forma paulatina en el sector público, como es el caso de la TGR, Asimismo la influencia de los últimos gobiernos, el impulso de la economía y la orientación al logro de resultados, han impulsado en las Instituciones públicas la implementación de nuevas metodologías administrativas para el mejoramiento de la gestión, como es el caso de la Planificación Estratégica.

Según, **(Ros Gálvez, 2016)** en su tesis “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”.

El trabajo de investigación concluye la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son constructos que están íntimamente relacionados, aunque comparten algunas similitudes y diferencias. Se observa un cierto desacuerdo en cuanto a la relación de causalidad que se produce entre ambos conceptos, principalmente debido a los problemas relativos a su definición. Algunos autores evidencian que la calidad percibida es un determinante de la satisfacción del usuario, mientras que para otros se trata de una consecuencia.

Según, **(Maggi Vera, 2018)** en su tesis “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”

La tesis concluye que los hospitales orientados a la salud pública deben de realizar las gestiones necesarias internamente para que pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios, los hospitales deben cambiar su cultura organizacional y orientarla hacia la satisfacción del usuario; para que así, se pueda generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador.

### 2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Según, **(Roque Pimentel, 2017)** en su tesis “El control interno y la gestión de tesorería en la Municipalidad Provincial de Canas Cusco 2017”

El trabajo de investigación que el control interno es favorable en la municipalidad provincial de Canas, Cusco, puesto que en la tabla N°15 muestra que el 60,3% de los trabajadores encuestados optaron por marcar la alternativa favorable, el 33,3% marcó la alternativa desfavorable, otro 4,8% optó por la alternativa muy desfavorable y sólo el 1,6% marcó la alternativa muy favorable.

Según, **(Mena Sánchez, 2010)** en su tesis “La gestión de tesorería en las empresas multinacionales comercializadoras de cosméticos en el distrito de santa Anita”.

La tesis concluye que una eficiente gestión de las cuentas por cobrar significa una rápida recuperación de los niveles de efectivo que pueda garantizar a la empresa la liquidez suficiente para poder operar de forma eficiente, para pagar las obligaciones y al mismo tiempo evitar que existan saldos excesivos en las cuentas de cheques

Según, **(Ramírez Saavedra, 2016)**) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016”

El trabajo de investigación concluye que se determina que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

Según, **(Huancollo Chambi, 2018)** en su tesis "Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco Huancané Puno 2017"

En la tesis se concluye que existe una influencia positiva débil del 0.482 muy significativa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se puede afirmar que la atención personalizada, los horarios de atención y la preocupación por los usuarios aun no tienen muy satisfechos a los usuarios que acuden a la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Gestión de Tesorería

Según, **(Santandreu, 2011)**

Comprende aquella área de gestión cuya misión consiste en considerar la función de tesorería como un centro de movimientos monetarios, con independencia de la actividad propia económica de la empresa, pues, aquella actividad de gestión más común en todas las empresas y un objetivo prioritario en muchas de ellas, asimismo,

en definitiva, la gestión de tesorería consiste más en una cultura, que en una simple técnica.

Según, **(Francisco López, 2014)**

La gestión de la tesorería tiene una gran importancia en las empresas, en especial en tiempos de crisis, cuando el crédito es escaso y caro. Una buena gestión de la tesorería es, en ese entorno, un elemento esencial de supervivencia.

Dicha importancia se ve aumentada por los cambios estructurales que se van produciendo en el mundo financiero:

- La transformación continua de los mercados monetarios.
- La complejidad de los mercados de divisas, con una alta volatilidad de los cambios, paralela al impacto de las posibles estrategias de cobertura del riesgo de cambio.
- La digitalización prácticamente total de la operativa bancaria, debido al impacto de internet. Estamos de pleno en el manejo electrónico de la información y la ejecución electrónica de las transacciones, con todas sus consecuencias. Llegaremos en breve a la robotización de los procesos.

**Objetivo**

Según, **(Santandreu, 2011)** nos menciona

La gestión de tesorería se suele contemplar como la gestión de liquidez inmediata, entendiéndose ésta como saldo en caja y en las entidades financieras, mucho más amplio es el concepto del C.M.

integrado en la gestión del circulante, dado que la misma se integra como gestión de ventas, compras, cobros y pagos.

**Limite éticos de la gestión de la tesorería**

Según, **(Francisco López, 2014)** nos menciona:

Pero la tesorería se debe desarrollar dentro de unos límites normales de ética comercial, de lo contrario existe el peligro de degenerar las relaciones entre cliente y proveedor, y caer en una guerra de valores comerciales. Cada empresa debe autolimitarse de acuerdo a su estilo y sus principios. Es lícito hacer aquello que no vulnere las cláusulas mutuas de relación establecidas entre las partes. En ese sentido entiendo lícitas medidas como establecer el pago mediante cheque, para ganar el período de float que éste produce, o fijar unos días de pago semanales o mensuales, para facilitar la gestión de estos.

Está claro, en cualquier caso, que parte del margen de mejora de la gestión de la tesorería depende de la posición de liderazgo que la compañía mantenga en los sectores donde vende y donde compra, y de la calificación bancaria que disfrute.

La tesorería se gestiona, como casi todas las actividades de la empresa, en una especie de campo de batalla, en el que la empresa se enfrenta a tres ejércitos, como mínimo, cuyos intereses financieros son generalmente opuestos: sus clientes, sus proveedores y sus bancos. Hay que luchar con todas las armas, pero

hasta en las guerras hay unas reglas mínimas a respetar.

En Estados Unidos es costumbre que los consultores de cash management que asesoran a una empresa se obliguen por contrato a no asesorar a algunos de sus principales clientes y proveedores durante un período de tres años.

La Ley del Sistema Nacional de Tesorería, al que se define como el conjunto de órganos, normas, procedimientos técnicos e instrumentos destinados a lograr la adecuada administración de los fondos públicos del Gobierno Nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales.

La norma precisa que la responsabilidad de la administración de los fondos públicos, tanto los tributarios como los no tributarios, recae exclusivamente en el Gerente de administración, o quien haga sus veces y el Tesorero, cuya designación debe ser acreditada ante la Dirección Nacional de Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas.

El Sistema Nacional está conformado, en el nivel central, por la Dirección Nacional del Tesoro Público, que es el órgano rector del sistema y como tal aprueba la normatividad, así como implementa y ejecuta los procedimientos y operaciones correspondientes; y en el nivel descentralizado u operativo por las oficinas de administración y sus correspondientes tesorerías.

A través de sus titulares, son atribuciones y responsabilidades de las oficinas de administración, o la que haga sus veces, la

centralización y administración del manejo de todos los fondos públicos, así como la coordinación e integración adecuada y oportuna de la administración de tesorería con los sistemas de presupuesto, contabilidad y endeudamiento, así como con las demás áreas de la administración.

Cabe reseñar que la Ley del Sistema Nacional de Tesorería precisa que los débitos o cargos en las cuentas bancarias sólo proceden con la aprobación expresa de los titulares, bajo responsabilidad personal y colegiada del directorio de la entidad bancaria correspondiente, y que el incumplimiento de sus disposiciones por parte del Tesorero da lugar a las sanciones administrativas y sin menoscabo de la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar La Unidad de Tesorería es el órgano encargado de la administración del flujo financiero de ingresos y gastos y del sistema de tesorería en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Siendo las funciones el de programar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y registrar las actividades de ingresos y egresos y las demás acciones u operaciones de tesorería. Elaborar y emitir flujos de caja en concordancia con la programación presupuestaria y la disponibilidad efectiva de recursos financieros.

- Administrar los recursos financieros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en concordancia con la normatividad del sistema de tesorería, normas de control, demás

normas conexas y complementarias, políticas de la alta dirección y el presupuesto institucional.

- Recepcionar y obtener los ingresos correspondientes por diversos conceptos, como tasas y transferencias.
- Recepcionar, ubicar, controlar y custodiar dinero en efectivo, especies valoradas. y demás valores de la Municipalidad.
- Llevar el control del fondo fijo para caja chica de acuerdo a la directiva correspondiente y remitir los reportes de gasto a la Unidad de Presupuesto y Planificación; y a la Unidad de Contabilidad.
- Cumplir y velar por el cumplimiento de las normas del Sistema de Tesorería, y las demás normas conexas y complementarias.
- Aperturar y mantener actualizada las cuentas bancarias de la Municipalidad, depositando en ellas los ingresos que se perciban por todo concepto dentro de las 24 horas siguientes a su recepción e informando a la oficina de Administración sobre el movimiento de fondos en los Bancos.
- Recepcionar los recursos captados y recaudados por la Oficina de Administración u otros órganos generadores de Ingresos.
- Ejecutar y controlar los pagos a proveedores, planillas y demás obligaciones contraídas por Municipalidad Distrital de Supe Puerto, guardando el debido procedimiento y en concordancia con la afectación presupuestaria, la normatividad del sistema de tesorería, presupuestaria, de control y otras conexas y

complementarias. Revisando y fiscalizando previamente toda documentación que sustente algún pago.

- Coordinar, informar y remitir mensualmente, un consolidado de la información financiera referente a la ejecución de ingresos y gastos a la oficina de Planificación y Presupuesto; y a la Unidad de Contabilidad.

### 2.2.2. Calidad de servicios a los usuarios

Según, **(Gitlow, 1991)** nos menciona:

Manifiesta que la calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio; es el punto en el que sienten que sobrepasa sus necesidades y expectativas.

Según, **(Gutiérrez Pulido, 2010)** nos dice:

Indica que los usuarios evalúan la calidad de servicio por medios de cuatro componentes: Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que este componente es uno de los más importantes para los estudiantes. Respuesta, la capacidad para brindar un servicio puntual, los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al usuario, atender rápido a quien tiene prisa. Seguridad, el conocimiento y la cortesía del empleado, así como la habilidad para transmitir seguridad, los empleados que tratan a los usuarios con respeto y les hacen sentir que es posible confiar en una promesa son un ejemplo de la confianza. Tangibles, los

aspectos físicos del servicio, las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal.

Según, **(Jay, 2000)** nos manifiesta que un excelente servicio al cliente es todo aquello que trata de darles a los clientes lo que desean. Se debe tomar en cuenta dos situaciones:

a) La primera que los clientes no siempre saben qué es lo que quieren; y,

b) Que todos los clientes no son lo mismo;

Esto agrega un desafió total cuando se suministra un servicio y estos factores llevan a la misma regla clave acerca del servicio al cliente: “el servicio inteligente al cliente debe ser flexible”. Cualquiera que suministre un servicio a sus clientes debe estar preparado para averiguar lo que el cliente en particular quiere, y entonces suministrárselo

**El enfoque a los clientes**

Según, , **(Arias Coello, 2013)** nos cuenta que:

Una fuerte ventaja competitiva se caracteriza por que la organización está dirigida por los deseos y las necesidades de los clientes, bajo el termino de cliente, la organización debe englobar no solo a sus clientes finales, esto es aquellos que reciben directamente el servicio o compran los productos, sino que se debe

ampliar dicho concepto, cualquier organización tiene 4 metas claves:

- Satisfacer a sus clientes
- Alcanzar un grado de satisfacción más alto que sus competidores
- Retener el máximo tiempo a sus clientes
- Ganar cuota de mercado

**Calidad de servicios**

Según, **(Atencio Cárdenas & Gonzales Pertuz, 2007)** nos mencionan:

Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal, la calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecno estructura, Línea Media y Staff de Apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del Recurso Humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido, hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que “lo que no funciona”, o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que prevalece

es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción y específica. Es decir, que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio con lo que de él se espera

## 2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

Las bases filosóficas de la gestión de tesorería y la calidad de servicios de usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, de acuerdo a lo manifestado por **(Di Paola, 2014)**, El papel y las responsabilidades de la función de tesorería –más allá de los límites estrictos de su departamento– han cambiado radicalmente desde el estallido de la crisis financiera en 2008. La crisis situó la liquidez y el riesgo y, por tanto, el papel fundamental de las funciones de tesorería- en el punto de mira, lo que ha causado que tanto los consejos de administración como otros profesionales de las organizaciones perciban a los responsables de tesorería desde una nueva perspectiva. Las actuaciones directas que adoptaron los responsables de tesorería para gestionar la crisis en los meses siguientes dieron paso a soluciones a largo plazo, transformando aún más el papel de estos profesionales.

## 2.4. DEFINICIÓN CONCEPTUALES

**2.4.1. Administrativa:** Gestión o gobierno de las posesiones e intereses propios o ajenos llevada a cabo por una o varias personas. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.2. Bienes:** Son aquellos que puede trasladarse de una parte a otra, sin menoscabo de la cosa inmuebles que los contiene. **(Giraldo Jara, 2005)**

**2.4.3. Calidad:** Conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de alguien o de algo. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.4. Cheques:** Documento de pago que permite retirar cierta cantidad de dinero de la cuenta del firmante. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.5. Conciliación:** Componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuesto entre sí, análisis e identificación de las diferencias entre un mismo saldo obtenido por dos vías diferentes o uno de ellos de un tercero. . **(Giraldo Jara, 2005)**

**2.4.6. Control:** Es una actividad derivada o complementaria de la actividad planificadora o previsora, poder o autoridad para dirigir, ordenar o impedir, Control. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.7. Cuentas corrientes:** Dinero de libre disponibilidad de la empresa depositado en una cuenta corriente, no considerado a plazo fijo, se pueden apertura en moneda nacional o extranjera, los saldos disponibles en cuenta corriente no generan intereses, el retiro del dinero depositado se realizan a través de giros de cheques. **(Giraldo Jara, 2005)**

**2.4.8. Descentralización:** Sistema de organización de las empresas en el que la dirección se reparte entre los diferentes niveles funcionales, que utilizan el término descentralización para

designar la dispersión del poder de decisión entre los diferentes jefes y niveles de la organización. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.9. Desembolsos:** Entrega de dinero en efectivo como consecuencia de una compra o una obligación de pago. **(Giraldo Jara, 2005)**

**2.4.10. Documentos:** Cualquier escrito o elemento (factura, contrato, escritura, etc.) que prueba o certifica algo. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.11. Ejecución:** Acción y efecto de ejecutar. **(RAE, España)**

**2.4.12. Falencias:** Engaño o error de algo. **(RAE, España)**

**2.4.13. Fianzas:** Obligación constituida como colateral o garantía para el cumplimiento de otra, que es obligación principal, contraída por un tercero. **(Giraldo Jara, 2005)**

**2.4.14. Financiera:** Institución especializada en aceptar o garantizar letras de cambio. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.15. Fiscal:** funcionario que promueve la aplicación de la justicia para defender los derechos de los ciudadanos y el interés público, y vela por la independencia de los Tribunales. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.16. Fondos:** Capacidad de dinero disponible que posee la empresa. **(Giraldo Jara, 2005)**

**2.4.17. Funcionarios:** Persona que desempeña un empleo público y que, como tal, es remunerado por el Estado. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.18. Gestión:** Administración y dirección de una empresa atendiendo a una serie de procedimientos y reglas que mediante la coordinación y organización de los recursos disponibles persigue

cumplir los objetivos prefijados de la manera más eficaz posible. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.19. Incidencia:** Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo. **(RAE, España)**

**2.4.20. Ingresos:** Remuneración total percibida por un trabajador durante un periodo de tiempo, asimismo un activo recibido, no necesariamente en efectivo, a cambio de los bienes y servicios vendidos o prestados. **(Giraldo Jara, 2005)**

**2.4.21. Pagos:** Satisfacción de una obligación o de una deuda mediante la entrega de determinada cantidad de dinero o de cualquier otro bien. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.22. Precariedad:** Bien que se posee y se dispone sin ser su titular, con el consentimiento de su dueño o sin que éste se haya percatado. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.23. Recaudación:** Ingresos obtenidos generalmente con motivo de la venta de entradas para un espectáculo, o simplemente en actividades organizadas para conseguir fondos para una causa benéfica. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.24. Recursos financieros:** Fuentes de financiación, recogidas en el pasivo de la empresa, que se materializan en las inversiones o activo de ésta. Según su origen o naturaleza se distinguen varias categorías: créditos a corto, medio y largo plazo, financiación

interna y externa y capitales permanentes y no permanentes. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.25. Servicio:** Conjunto de prestaciones ofrecidas por un ente público a los habitantes de un determinado país, región o municipio. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.26. Sistema:** Conjunto integrado por elementos que interaccionan de forma lógica y dinámica, a influencia ejercida sobre alguno de los elementos del sistema le afectará globalmente debido a la interrelación entre los elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.27. Tesorería:** Actividad de dirección responsable de la custodia e inversión del dinero, garantía del crédito, cobro de cuentas, suministro de fondos y seguimiento del mercado de valores en una empresa. **(Papadakis, 2008)**

**2.4.28. Usuarios:** El que usa ordinariamente una cosa y servicio. **(Papadakis, 2008)**

## 2.5. BASES EPISTÉMICOS

Los supuestos que fundamentan y orientan nuestro trabajo de investigación está basada en la forma positivista de interpretar la información de la realidad en un contexto científico.

Asimismo, la amplitud de criterios en las formas de investigar ha producido diferentes métodos, en nuestro caso usaremos el método inductivo-deductivo, esto significa la aplicación de la deducción en la elaboración de las hipótesis y la aplicación de la inducción en la gestión de tesorería,

inducción y deducción tienen mayor objetividad cuando son consideradas como probabilísticas.

**Gestión por Resultados**

La Gestión por Resultados (también denominada administración por objetivos o dirección por resultados) es un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y el impacto de las políticas de la organización a través de una mayor responsabilidad de los funcionarios por los resultados de su gestión. Es un sistema dinámico que integra la necesidad de la empresa de alcanzar sus objetivos de lucro y crecimiento, con la necesidad del gerente de contribuir a su propio desarrollo. Es un estilo exigente y equilibrado de administración de empresas. Se caracteriza por la adecuación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidades, a un conjunto de resultados estratégicos precisos, definidos y dados a conocer con antelación, posibles de cumplir en un período establecido de tiempo.

**GESTION POR PROCESOS**

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. En tendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

# CAPÍTULO III

# 3. MARCO METODOLÓGICO

## 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

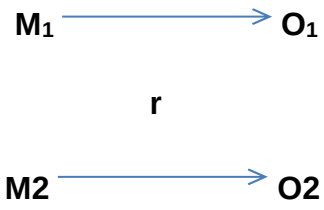
Nuestra referencia son los tipos de investigación que presenta **(Hernández Sampieri, 2014)** y que han sido adaptadas al campo de las ciencias sociales, en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación se utilizará la Investigación Descriptiva y Explicativa en la que se utilizaron conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema, para explicar de qué manera se relaciona la gestión en el área de tesorería con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El tipo de investigación es descriptiva correlacional y explicativa, en la que se utilizaron conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema respecto a la gestión en el área de tesorería con relación a la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

a) Descriptivo. - Para especificar todos los aspectos del control gubernamental y su incidencia en la gestión de recursos y bienes del Estado en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
b) Inductivo. - Para inferir la información de la muestra en la población y determinar las conclusiones que la investigación amerita. Se inferirá la información del control gubernamental y su incidencia en la gestión de recursos y bienes del Estado en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

## 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Corresponde al diseño transaccional correlacional cuyo diagrama es:




Donde:

M1 : Muestra de Gestores en el área de tesorería

O1 : Sistema Nacional de Tesorería

M2 : Muestra de Usuarios de la Municipalidad Prov. C. Portillo

O2 : Satisfacción de los usuarios

r : Coeficiente de relación entre variables

## 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.3.1. POBLACIÓN

La población bajo estudio estuvo formada por 210 personas usuarios de la municipalidad distrital de Yarinacocha.

| N° | Recursos Humanos | Sub Total | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| **1** | **Usuario** | **210** | **100%** |
| Total Población (N) | | 210 | 100% |

### 3.3.2. MUESTRA

La muestra está conformada por 66 usuarios de la municipalidad distrital de Yarinacocha, con un nivel de confianza de 95%.

Formula de muestreo:

$$\square = \frac{3.84\square 0.5\square 0.5\square 210}{(0.01\square(210-1)+3.84\square 0.5\square 0.5}$$

n = 66

## 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|---|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE<br><br>GESTION DE TESORERIA | La gestión de la tesorería implica un control de los flujos monetarios y su conexión con los flujos comerciales, es decir, como un control del dinero que entra y sale, a donde va, en qué momento y que costes, o beneficios, producen esos movimientos. Debido a todo esto es conveniente intentar llevar un control de la tesorería que permita una gestión eficiente de la financiación y de la liquidez. De este modo, conseguiremos que los fondos necesarios estén disponibles en el momento adecuado para hacer frente a las contingencias de la actividad sin incurrir, por otra parte, en gastos financieros innecesarios. | -Sistema Nacional de Tesorería<br><br>-Gestión de fondos | -Recaudación de ingresos<br><br>-Ejecución de pagos<br><br>-Custodia y control de cheques |
| VARIABLE DEPENDIENTE<br><br>CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS | Cuando se habla de calidad de servicio se debe tener en cuenta que su aplicación en la literatura es variada, por ello una forma de comprender el concepto en su totalidad es jerarquizar las ideas que lo sustentan. Para este propósito, el servicio como concepto en primera instancia es el que sustenta el orden jerárquico, así, para Fisher (1988, p. 175) el servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas; años más tarde Fisher y Navarro (1994, p. 185) lo exponen como “un tipo de bien económico; constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” | -Directivos y Trabajadores<br><br>-Proveedores<br><br>-Público en general | -Conciliación de cuentas corrientes bancarias<br><br>-Documentos Fianza y otros<br><br>-Servicios |

## 3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Técnicas de Recojo

Para obtener todos los datos de sus dominios necesarios para contrastarlos, se requerirá aplicar o recurrir a:

La técnica de Análisis documental; se utilizará como instrumentos fichas textuales y de resumen, recurriendo como fuentes a libros especializados y documentos oficiales, que usaremos para obtener datos de los dominios de las variables como: conceptos básicos, técnicas avanzadas y beneficios potenciales.

La técnica de entrevista; se tendrá como informantes a los directivos y usaremos para obtener datos de los dominios de la variable: Gestión en el área de tesorería.

La Técnica de la Encuesta; se utilizará como instrumento un cuestionario, recurriendo como informantes a los trabajadores, proveedores y público en general que aplicaremos para obtener los datos de los dominios de la variable: Satisfacción de los usuarios.

Procesamiento de los datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos indicados anteriormente serán incorporados al programa computarizado SPSS o Excel, y se harán gráficos, con precisiones porcentuales, prelaciones, ordenamientos de mayor a menor, etc.

Presentación de datos

Se efectuará el análisis estadístico para relacionar las variables. Se realizará análisis de estadística descriptiva para cada una de las variables y luego se describirá la relación entre éstas. La distribución de frecuencia, puede presentarse en forma de histogramas o gráficas. La distribución de frecuencia también se puede graficar como polígonos de frecuencias teniendo las medidas de tendencia central: la moda y la mediana.

## 3.6. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**La Encuesta:** Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado en dar una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

**Observación:** Observaremos en la realidad practica que hechos científicos son relevantes para esta investigación.

**Búsqueda en internet:** A través de este servicio permitirá recopilar información de las teorías existentes relacionadas al tema de investigación y afianzar los resultados a obtener.

# CAPÍTULO IV
# 4. RESULTADOS

## 4.1. Indicador: Recaudación de ingresos

La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad.

**Tabla N° 01**

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** | **Porcentaje acumulado** |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 36 | 54.55 | 54.55 |
| **De acuerdo** | 18 | 27.27 | 81.82 |
| **En desacuerdo** | 7 | 10.61 | 92.42 |
| **Muy en desacuerdo** | 5 | 7.58 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 54.55% que simbolizan a 36 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha

mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad.

La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 27.27% que simbolizan a 18 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad.

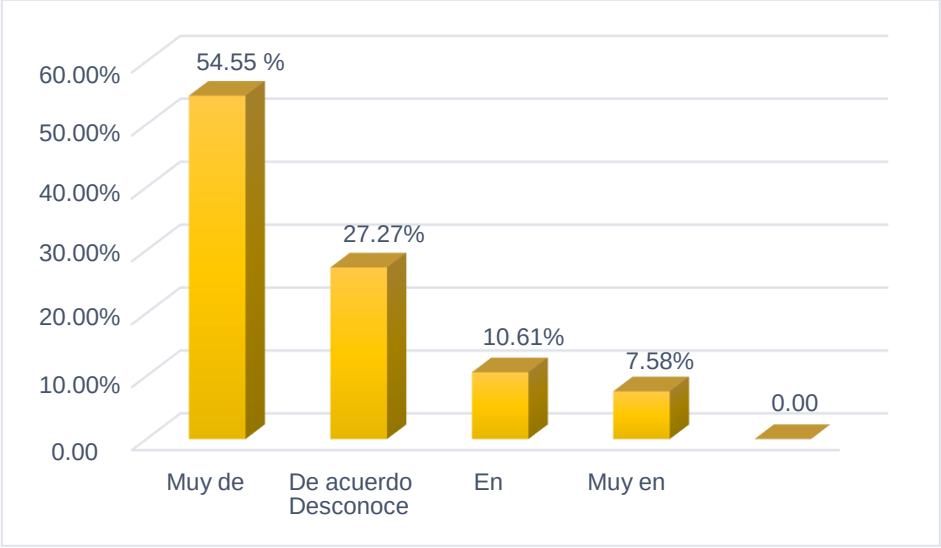
La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 10.61% que simbolizan a 7 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad.

La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total

de 66 colaboradores, siendo un 7.58% que simbolizan a 5 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad.

La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad.

**Figura N° 01**



## 4.2. Indicador: Ingresos

Los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 02**

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** | **Porcentaje acumulado** |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 21 | 31.82 | 31.82 |
| **De acuerdo** | 42 | 63.64 | 95.45 |
| **En desacuerdo** | 2 | 3.03 | 98.48 |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 1.52 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

Los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 31.82% que simbolizan a 21 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que los ingresos por diversos conceptos de recaudación

contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

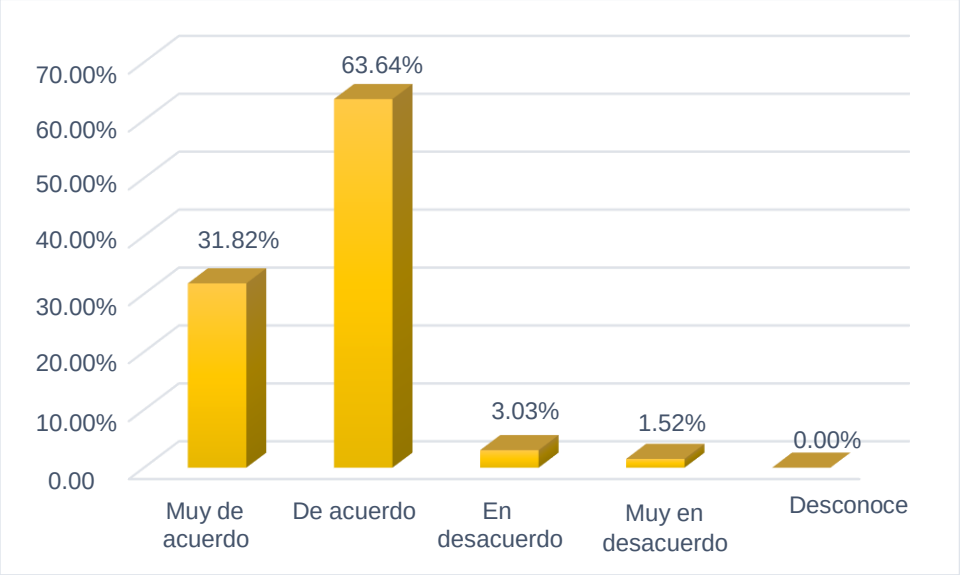
Los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 63.64% que simbolizan a 42 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que los ingresos por diversos conceptos de recaudación

contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. Los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 02**



### 4.3. Indicador: Percepción de ingresos

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios.

**Tabla N° 03**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 39 | 59.09 | 59.09 |
| **De acuerdo** | 14 | 21.21 | 80.30 |
| **En desacuerdo** | 10 | 15.15 | 95.45 |
| **Muy en desacuerdo** | 2 | 3.03 | 98.48 |
| **Desconoce** | 1 | 1.52 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 59.09% que simbolizan a 39 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios.

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 21.21% que simbolizan a 14 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios.

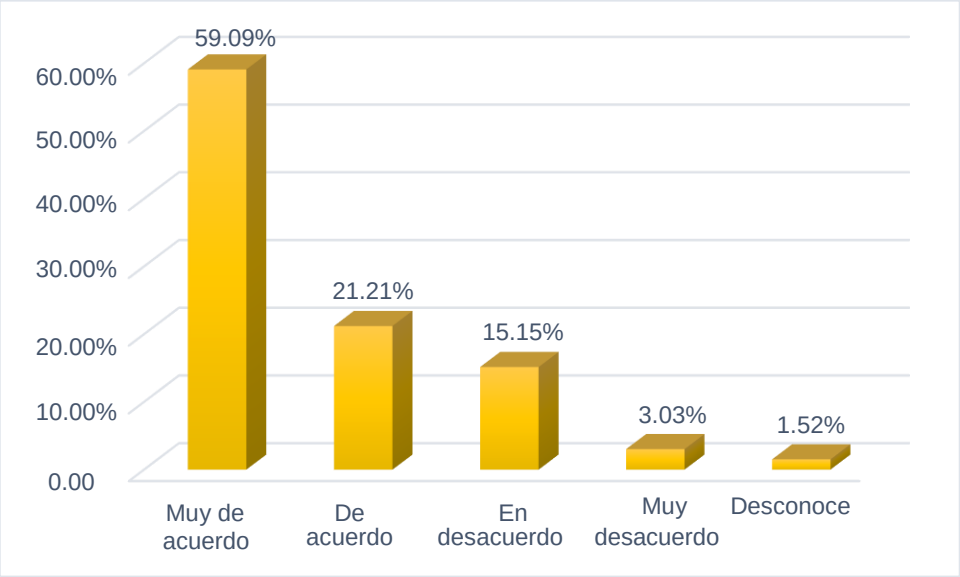
Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 15.15% que simbolizan a 10 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios.

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que los usuarios de

la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios.

Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios.

**Figura N° 03**



### 4.4. Indicador: Ejecución

La ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería.

**Tabla N° 04**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 14 | 21.21 | 21.21 |
| **De acuerdo** | 48 | 72.73 | 93.94 |
| **En desacuerdo** | 2 | 3.03 | 96.97 |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 1.52 | 98.48 |
| **Desconoce** | 1 | 1.52 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 21.21% que simbolizan a 14 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería.

La ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 72.73% que simbolizan a 48 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería.

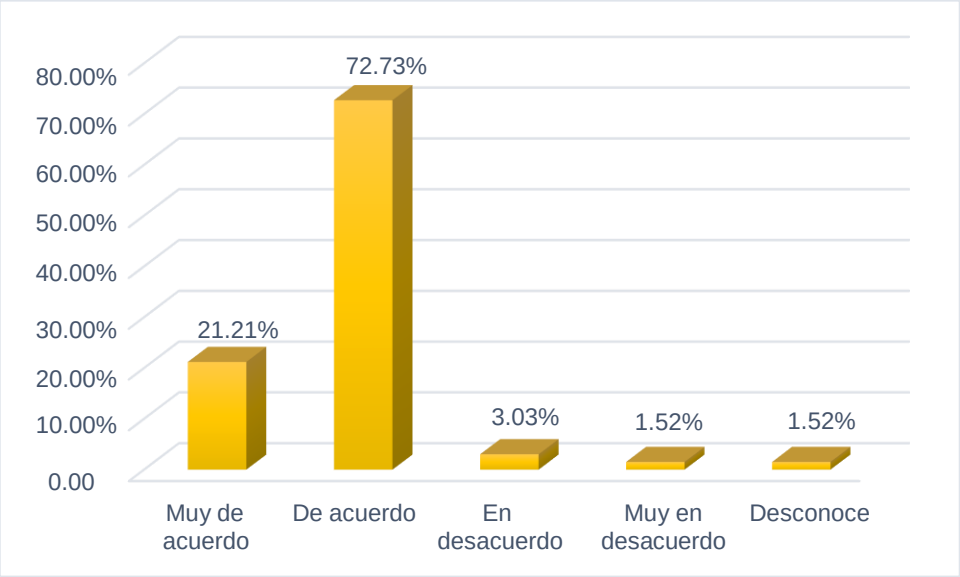
La ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería.

La ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la ejecución de

pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería.

La ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realiza de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería.

**Figura N° 04**



## 4.5. Indicador: Documentos fuentes

Los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 05**

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** | **Porcentaje acumulado** |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 44 | 66.67 | 66.67 |
| **De acuerdo** | 10 | 15.15 | 81.82 |
| **En desacuerdo** | 7 | 10.61 | 92.42 |
| **Muy en desacuerdo** | 3 | 4.55 | 96.97 |
| **Desconoce** | 2 | 3.03 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

Los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 66.67% que simbolizan a 44 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

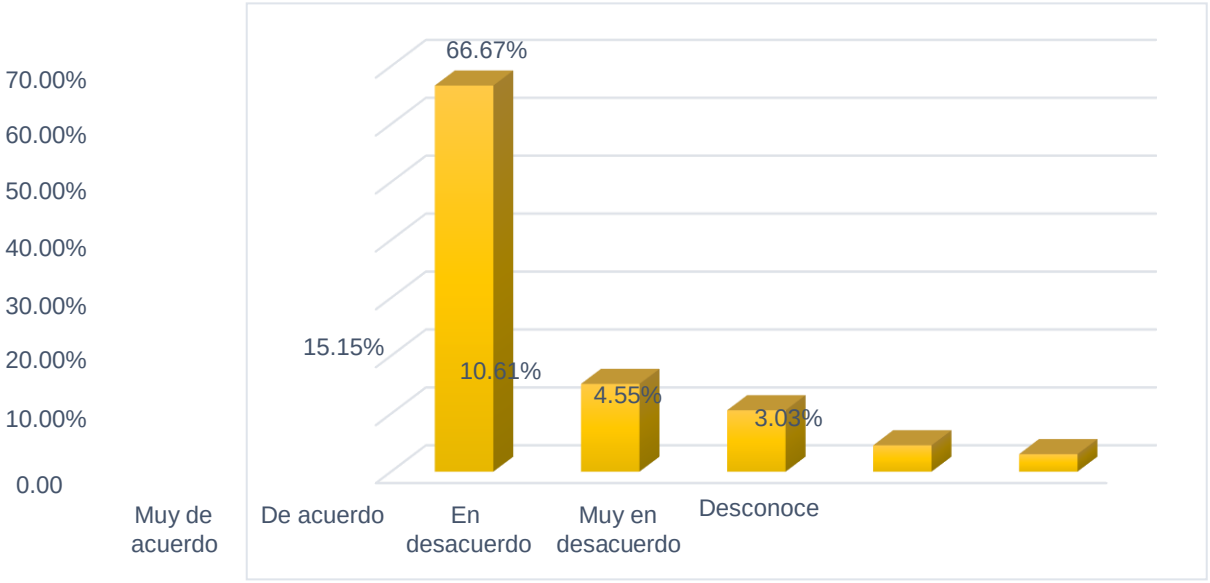
Los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 15.15% que simbolizan a 10 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 10.61% que simbolizan a 7 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 4.55% que simbolizan a 3 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 05**



## 4.6. Indicador: Pagos

La ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 06**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 15 | 22.73 | 22.73 |
| **De acuerdo** | 37 | 56.06 | 78.79 |
| **En desacuerdo** | 10 | 15.15 | 93.94 |
| **Muy en desacuerdo** | 2 | 3.03 | 96.97 |
| **Desconoce** | 2 | 3.03 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 22.73% que simbolizan a 15 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

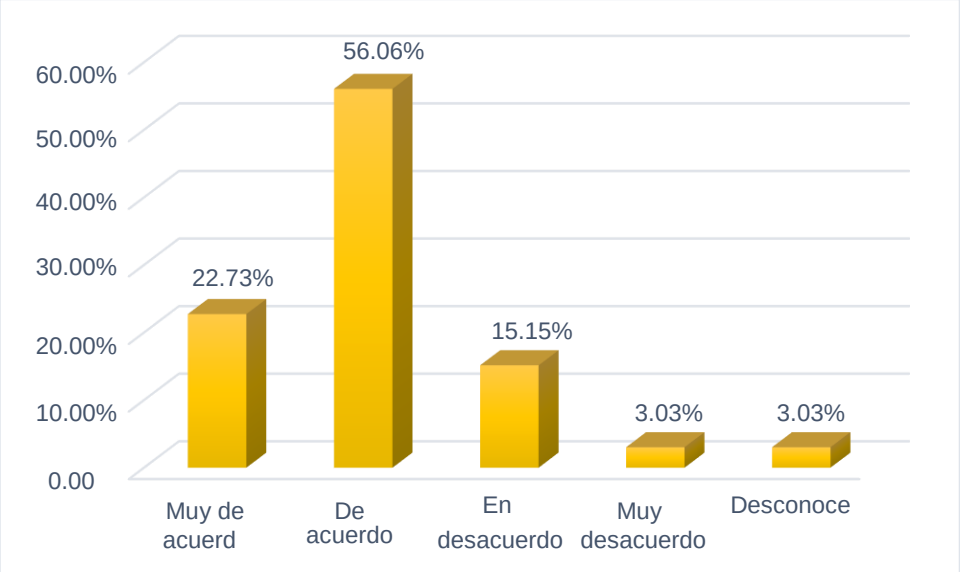
La ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 56.06% que simbolizan a 37 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 15.15% que simbolizan a 10 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la ejecución de pagos se efectúa en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 06**



## 4.7. Indicador: Custodia

La custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 07**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 49 | 74.24 | 74.24 |
| **De acuerdo** | 9 | 13.64 | 87.88 |
| **En desacuerdo** | 4 | 6.06 | 93.94 |
| **Muy en desacuerdo** | 4 | 6.06 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 74.24% que simbolizan a 49 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 13.64% que simbolizan a 9 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

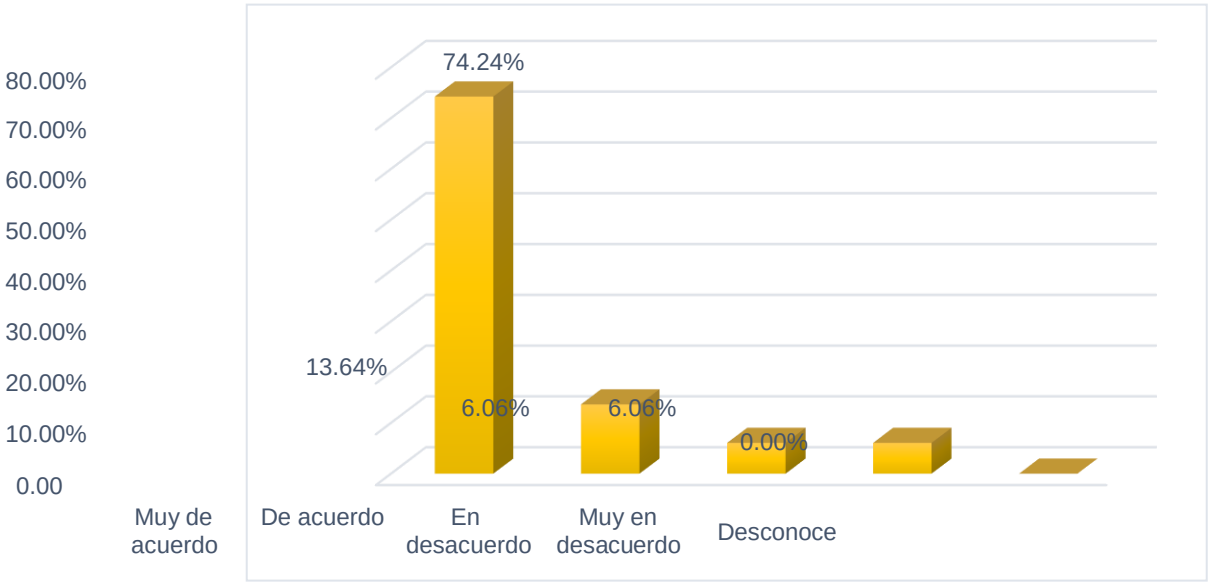
La custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 6.06% que simbolizan a 4 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 6.06% que simbolizan a 4 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la custodia

y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 07**



## 4.8. Indicador: Control

La municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta.

**Tabla N° 08**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 14 | 21.21 | 21.21 |
| **De acuerdo** | 35 | 53.03 | 74.24 |
| **En desacuerdo** | 11 | 16.67 | 90.91 |
| **Muy en desacuerdo** | 5 | 7.58 | 98.48 |
| **Desconoce** | 1 | 1.52 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 21.21% que simbolizan a 14 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta.

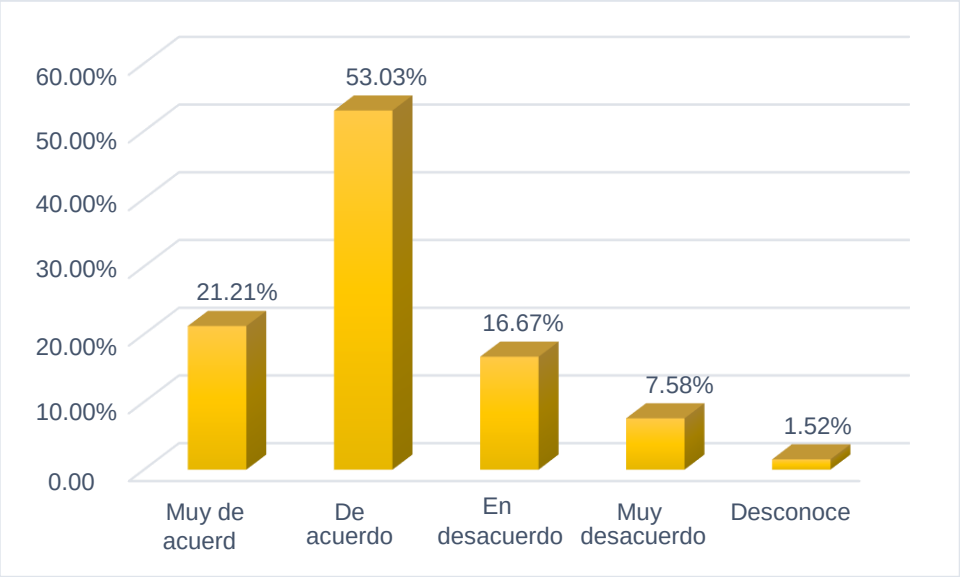
La municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 53.03% que simbolizan a 35 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta.

La municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 16.67% que simbolizan a 11 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta.

La municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 7.58% que simbolizan a 5 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta.

La municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta.

**Figura N° 08**



## 4.9. Indicador: Cheques

El control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 09**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 41 | 62.12 | 62.12 |
| **De acuerdo** | 12 | 18.18 | 80.30 |
| **En desacuerdo** | 8 | 12.12 | 92.42 |
| **Muy en desacuerdo** | 3 | 4.55 | 96.97 |
| **Desconoce** | 2 | 3.03 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

El control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 62.12% que simbolizan a 41 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que el control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 18.18% que simbolizan a 12 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que el control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

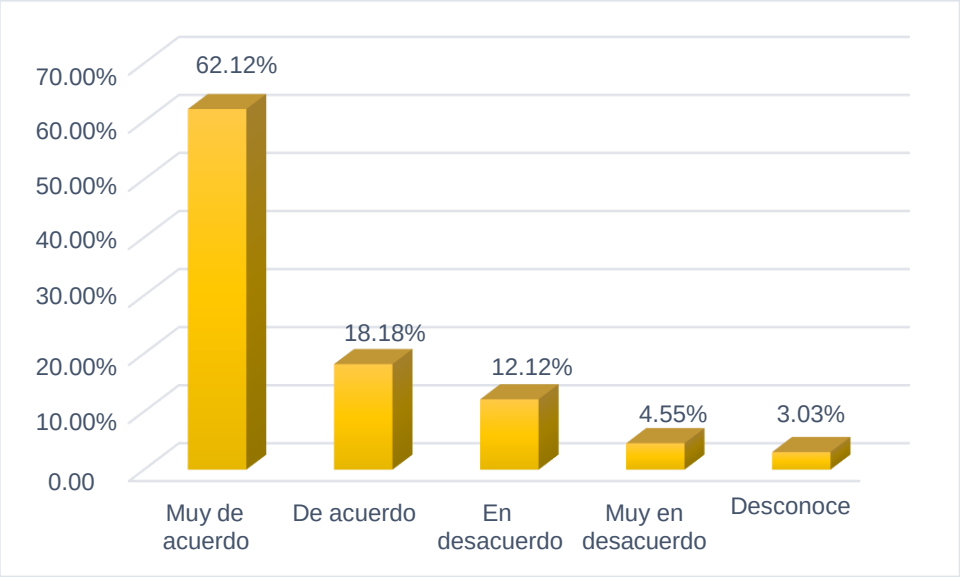
El control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 12.12% que simbolizan a 8 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que el control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 4.55% que simbolizan a 3 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que el control

en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que el control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 09**



## 4.10. Indicador: Conciliación

La conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 10**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 22 | 33.33 | 33.33 |
| **De acuerdo** | 38 | 57.58 | 90.91 |
| **En desacuerdo** | 4 | 6.06 | 96.97 |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0.00 | 96.97 |
| **Desconoce** | 2 | 3.03 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 33.33% que simbolizan a 22 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

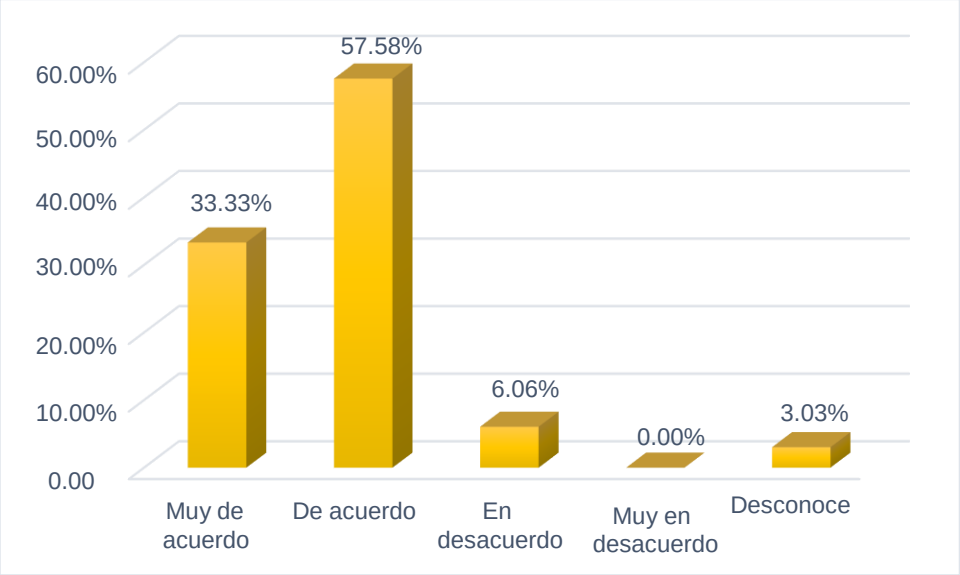
La conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 57.58% que simbolizan a 38 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 6.06% que simbolizan a 4 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la conciliación de cuentas corrientes bancarias se realiza de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 10**



## 4.11. Indicador: Cuentas Bancarias

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo.

**Tabla N° 11**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 34 | 51.52 | 51.52 |
| **De acuerdo** | 17 | 25.76 | 77.27 |
| **En desacuerdo** | 14 | 21.21 | 98.48 |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 1.52 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 51.52% que simbolizan a 34 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo.

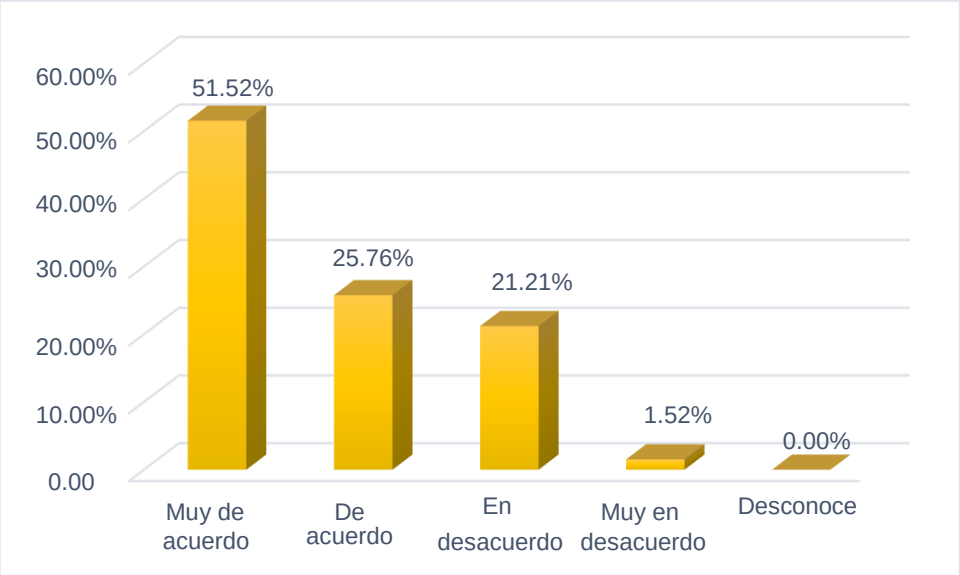
La Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 25.76% que simbolizan a 17 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo.

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 21.21% que simbolizan a 14 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo.

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo.

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo.

**Figura N° 11**



## 4.12. Indicador: Cuentas corrientes

La conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado.

**Tabla N° 12**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 11 | 16.67 | 16.67 |
| **De acuerdo** | 43 | 65.15 | 81.82 |
| **En desacuerdo** | 8 | 12.12 | 93.94 |
| **Muy en desacuerdo** | 4 | 6.06 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 16.67% que simbolizan a 11 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado.

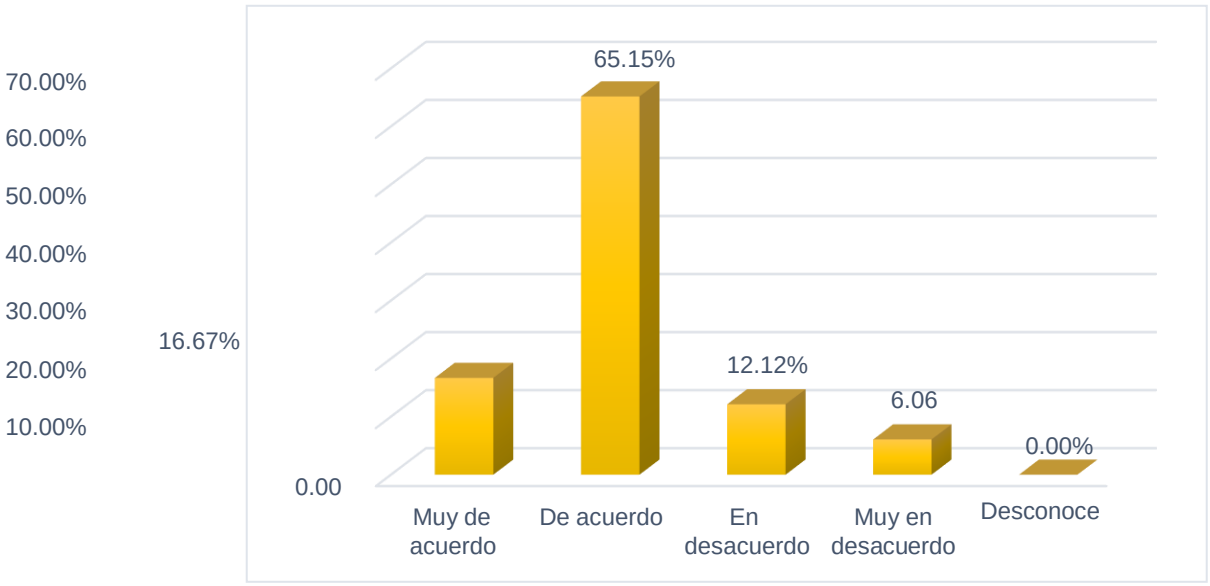
La conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 65.15% que simbolizan a 43 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado.

La conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 12.12% que simbolizan a 8 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado.

La conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 6.06% que simbolizan a 4 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado.

La conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la conciliación bancaria a las cuentas corrientes es realizada por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado.

**Figura N° 12**



## 4.13. Indicador: Documentos de gestión

La gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 13**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 46 | 69.70 | 69.70 |
| **De acuerdo** | 15 | 22.73 | 92.42 |
| **En desacuerdo** | 5 | 7.58 | 100.00 |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 69.70% que simbolizan a 46 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 22.73% que simbolizan a 15 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

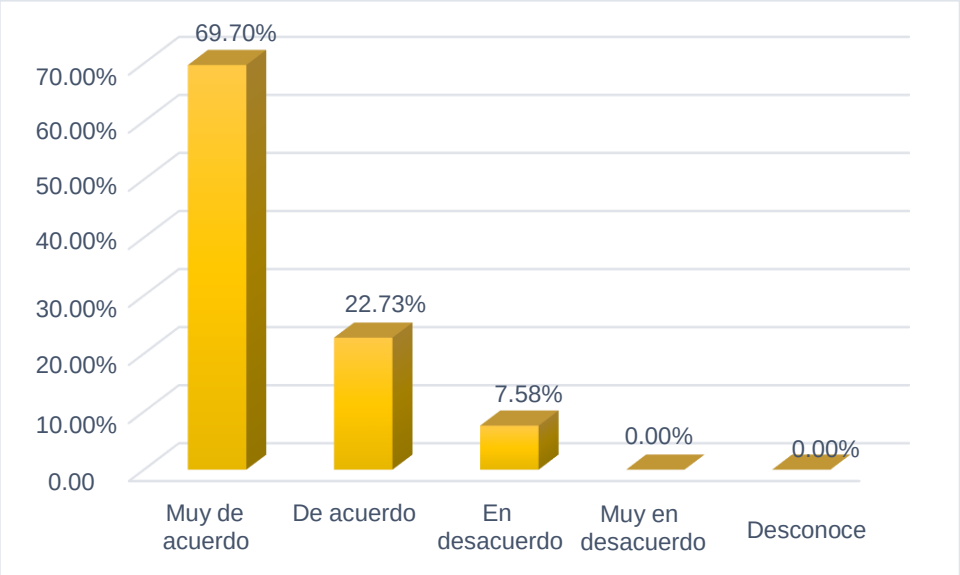
La gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 7.58% que simbolizan a 5 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la gestión de

tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 13**



## 4.14. Indicador: Carta Fianza

El área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 14**

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** | **Porcentaje acumulado** |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 19 | 28.79 | 28.79 |
| **De acuerdo** | 35 | 53.03 | 81.82 |
| **En desacuerdo** | 11 | 16.67 | 98.48 |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 1.52 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

El área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 28.79% que simbolizan a 19 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que el área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

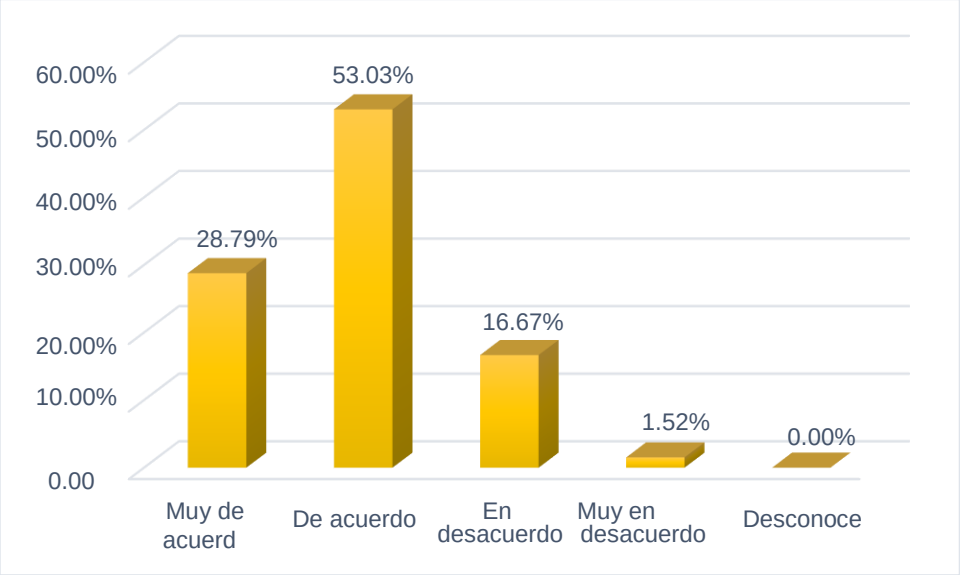
El área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 53.03% que simbolizan a 35 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que el área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 16.67% que simbolizan a 11 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que el área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que el área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

El área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que el área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 14**



## 4.15. Indicador: Manejo de fondos

La gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 15**

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** | **Porcentaje acumulado** |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 40 | 60.61 | 60.61 |
| **De acuerdo** | 10 | 15.15 | 75.76 |
| **En desacuerdo** | 6 | 9.09 | 84.85 |
| **Muy en desacuerdo** | 6 | 9.09 | 93.94 |
| **Desconoce** | 4 | 6.06 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 60.61% que simbolizan a 40 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 15.15% que simbolizan a 10 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

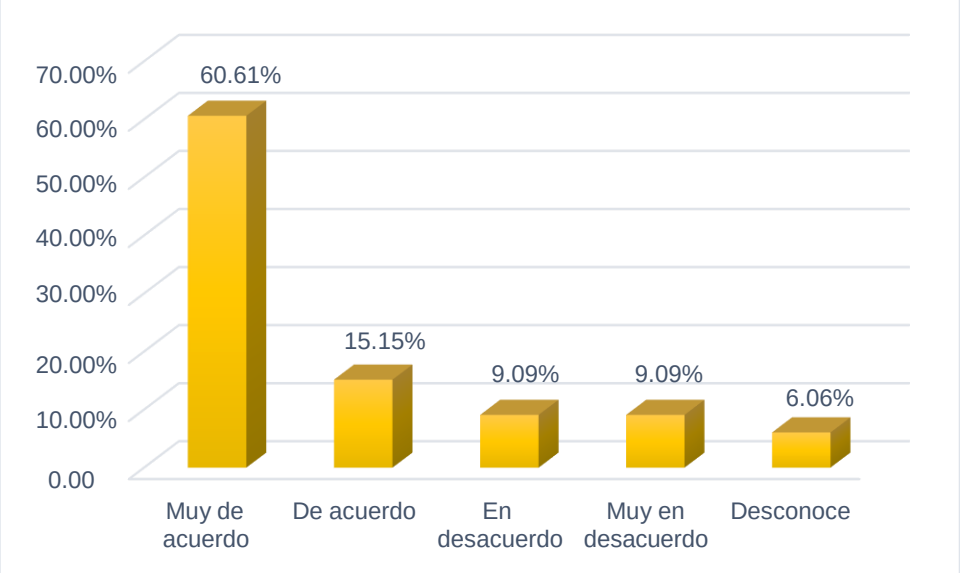
La gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 9.09% que simbolizan a 6 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 9.09% que simbolizan a 6 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la gestión de tesorería

representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 6.06% que simbolizan a 4 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 15**



### 4.16. Indicador: Servicios

Los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos.

**Tabla N° 16**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 8 | 12.12 | 12.12 |
| **De acuerdo** | 45 | 68.18 | 80.30 |
| **En desacuerdo** | 7 | 10.61 | 90.91 |
| **Muy en desacuerdo** | 4 | 6.06 | 96.97 |
| **Desconoce** | 2 | 3.03 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

Los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 12.12% que simbolizan a 8 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos.

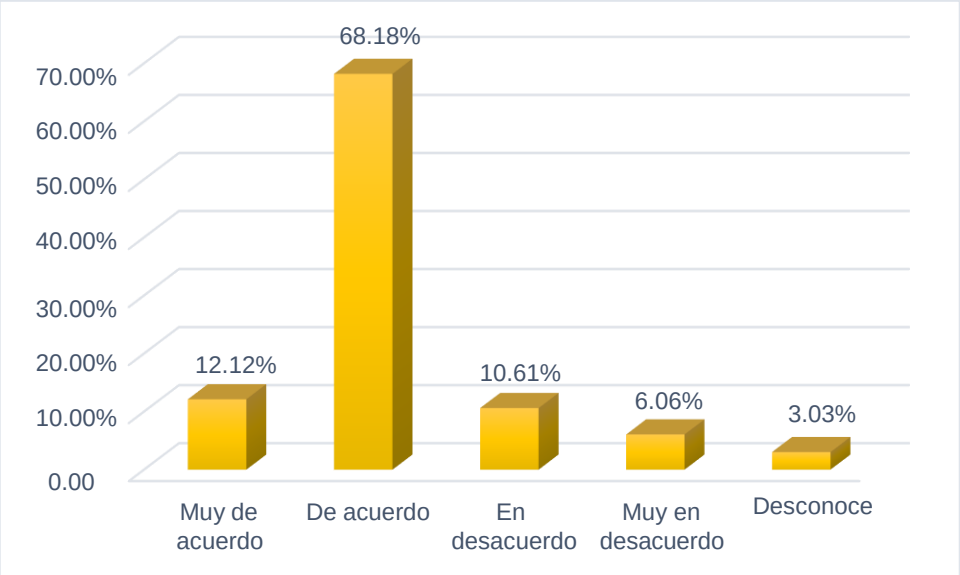
Los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 68.18% que simbolizan a 45 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos.

Los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 10.61% que simbolizan a 7 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos.

Los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 6.06% que simbolizan a 4 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos.

Los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos.

**Figura N° 16**



## 4.17. Indicador: Prestación de servicios

La gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 17**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 47 | 71.21 | 71.21 |
| **De acuerdo** | 13 | 19.70 | 90.91 |
| **En desacuerdo** | 5 | 7.58 | 98.48 |
| **Muy en desacuerdo** | 1 | 1.52 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 71.21% que simbolizan a 47 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66

colaboradores, siendo un 19.70% que simbolizan a 13 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 7.58% que simbolizan a 5 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

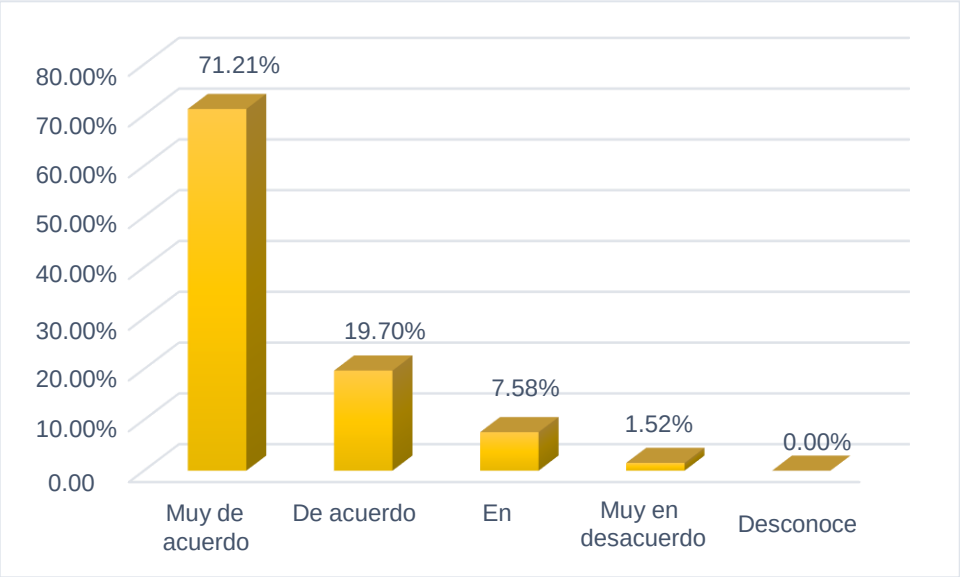
La gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 1.52% que simbolizan a 1 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la gestión de tesorería cumple

con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

.

**Figura N° 17**



## 4.18. Indicador: Pago de servicios

La ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Tabla N° 18**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|
| **Muy de acuerdo** | 14 | 21.21 | 21.21 |
| **De acuerdo** | 50 | 75.76 | 96.97 |
| **En desacuerdo** | 2 | 3.03 | 100.00 |
| **Muy en desacuerdo** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Desconoce** | 0 | 0.00 | 100.00 |
| **Total** | **66** | **100** | |

**Análisis:**

La ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 21.21% que simbolizan a 14 colaboradores que dieron como respuesta que están muy de acuerdo que la ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

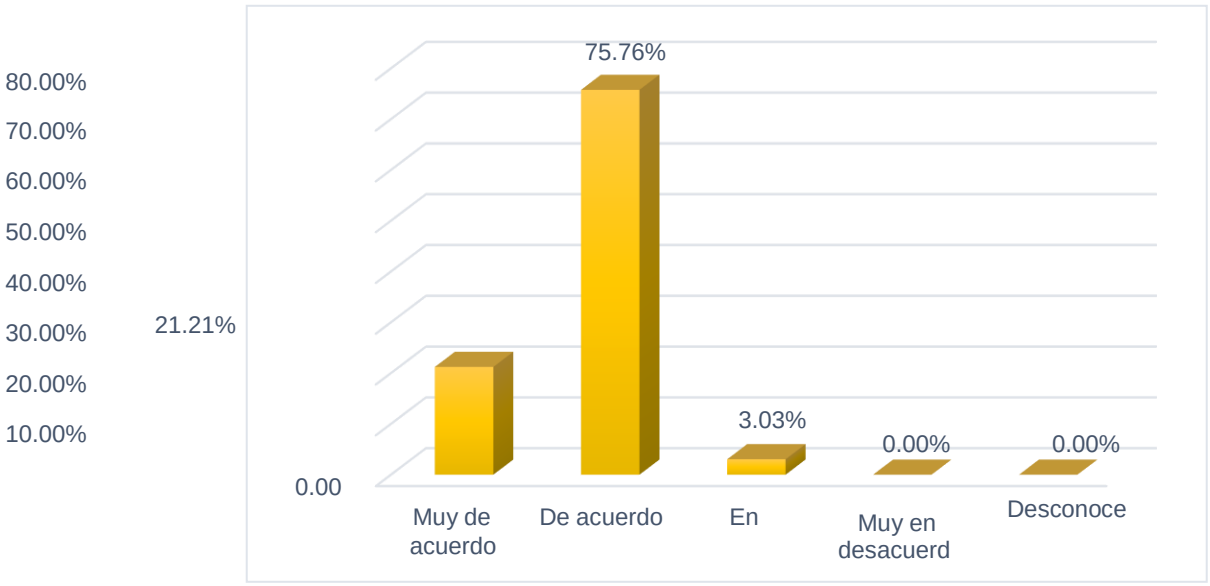
La ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 75.76% que simbolizan a 50 colaboradores que dieron como respuesta que están de acuerdo que la ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 3.03% que simbolizan a 2 colaboradores que dieron como respuesta que están en desacuerdo que la ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que están muy en desacuerdo que la ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

La ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. De la pregunta se desprende las siguientes respuestas al encuestar a un total de 66 colaboradores, siendo un 0.00% que simbolizan a 0 colaboradores que dieron como respuesta que desconoce que la ejecución de pagos de manera oportuna se efectúa en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

**Figura N° 18**



# CAPITULO V

# 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

## 5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

Después de haber obtenido los resultados de acuerdo a los objetivos de la investigación se infiere que determino el grado de incidencia de la gestión de tesorería en la calidad de servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha como objetivo principal.

Con relación a la gestión de tesorería, **(Santandreu, 2011)**, comprende aquella área de gestión cuya misión consiste en considerar la función de tesorería como un centro de movimientos monetarios, con independencia de la actividad propia económica de la empresa, pues, aquella actividad de gestión más común en todas las empresas y un objetivo prioritario en muchas de ellas, asimismo, en definitiva, la gestión de tesorería consiste más en una cultura, que en una simple técnica.

Considerando que de los resultados reflejan que la gestión de tesorería tiene como meta recaudar por diversos conceptos ingresos que permiten lograr la ejecución del pago a los proveedores que permite brindar servicios de calidad a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Respecto a la calidad de servicio, **(Atencio Cárdenas & Gonzales Pertuz, 2007)**, calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente

acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal, la calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecno estructura, Línea Media y Staff de Apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del Recurso Humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido, hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que “lo que no funciona”, o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica

Sin embargo esta acción depende la gestión de tesorería y otras áreas, por ello es que se realiza la relación de la captación de los recursos provenientes de tributos por los ciudadanos del distrito que tiene incidencia en la prestación de servicios de calidad por parte del municipalidad, en ese sentido el área de tesorería resulta un área estratégico porque se custodian documentos importantes, cartas fianzas y libros bancos sistematizados para su posterior conciliación y control, en ese contexto la función que cumple esta área trasciende en la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios

## 5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

De acuerdo a los resultados obtenidos existe incidencia de la gestión de tesorería en la calidad de servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

# CONCLUSIONES

-Luego de haber obtenido la información en base a los resultados se infiere que la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad, de la pregunta se desprende 54,55% que están muy de acuerdo que la gestión de tesorería mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad frente a 7,58% muy en desacuerdo.

-Luego de haber obtenido la información en base a los resultados se infiere que la ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realizan de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería, siendo un 72,73% que están de acuerdo que la ejecución de pagos por concepto diversos de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería, frente a 1,52% muy en desacuerdo.

-Luego de haber obtenido la información en base a los resultados se infiere que la gestión de tesorería respecto a la custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 74.24% que están muy de acuerdo que la custodia y control de cheques se efectúan

cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería, frente a 6,06% muy en desacuerdo.

# SUGERENCIAS

- La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha debe optimizar en el manejo de recaudación de ingresos a fin de cumplir con la ejecución de pago de manera oportuna, permitiendo a que los usuarios perciben los servicios de calidad, ya que los recursos que administran permiten que las otras áreas puedan cumplir con los objetivos de la institución edil.

- La gestión de tesorería debe tener en cuenta la información en base a los resultados del trabajo que realizan de manera organizada en cumplimiento de los dispositivos legales existentes para el área a fin de que las ejecuciones de pagos por concepto diversos se lleven de manera eficiente y transparente que puedan generar una percepción en la calidad de servicio de tesorería que brindan en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

- La gestión de tesorería respecto a la custodia y control de cheques debe contar con protocolos mínimos de seguridad y control para garantizar su eficiencia y se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería generando en los usuarios de la institución una percepción positiva que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Arias Coello, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario.* Madrid: Universidad Complutense de madrid.

Atencio Cárdenas, E., & Gonzales Pertuz, B. (2007). Claidad de servicio en la editorial de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencia Sociales*, 175.

Di Paola, S. (2014). *La función de tesoreria desde una nueva perspectiva.* Lima: PwC.

Francisco López, N. S. (2014). *La gestión de la tesorería.* España: Libros de cabecera SL.

Giraldo Jara, D. (2005). *Diccionario Contable.* Lima: FECAT EIRL.

Gitlow, H. S. (1991). *Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitiva.* México: Ventura Ediciones SA.

Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad.* México: McGraw Hill Interamericana Editores SA.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: Interamericana Editores S.A.

Huancollo Chambi, J. L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco Huancane Puno 2017.* Para optar el titulo de licenciado en administración, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Escuela profesional de administración, Huacho.

Jay, R. (2000). *Lo fundamental y lo mas efectivo acerca de los clientes.* Bogota: McGraw Hill Interamericana Editores SA.

Maggi Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.* Optar el magister en gerencia en servicios de la salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil.

Mena Sánchez, J. L. (2010). *La gestión de tesorería en las empresas multinacionales comercializadoras de cosméticos en el distrito de santa anita.* Título profesional de contador Público, Universidad de San Martin de porres, Escuela profesional de contabilidad y finanzas, Lima.

Ojeda Nuñez, M. J. (2013). *La gestión de tesoreria y su incidencia en la toma de decisiones de inversion de la cooperativa de ahorro y crédito el sagrado Ltda.* Título de

ingeniera en contabilidad y auditoria CPA, Universidad Técnica de ambato, Carrera de Contabilidad y auditoria, Ambato.

Papadakis, A. (2008). *La gran enciclopedia de economía.* Alexandias street: Theodakis Publishing Ltd.

Pavez Tapia, M. A. (2016). *Modelo de sistema de control de gestión tesorería general de la república.* para optar el Magister en control de gestión, Universidad de Chile, Postgrado economía y negocios, Santiago.

RAE. (España). *Diccionario de la lengua española.* 2018: Edición del tricentenario.

Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016.* Para optar el grado de magister en gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Yurimaguas.

Roque Pimentel, Y. (2017). *El control interno y la gestión de tesoreria en la Municipalidad Provincial de Canas Cusco 2017.* Grado de maestra en gestión publica, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima.

Ros Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.* optar doctorado en administracion y direccion de empresas, Universidad Católica San antonio, Escuela Internacional de Doctorado, Murcia.

Santandreu, E. (Junio de 2011). Gestión de la tesoreria. *Centre Metal Lúrgicupmball*, 2-3.

# ANEXOS

**TITULO: "INCIDENCIA DE LA GESTION DE TESORERIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2017."**

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INVESTIGACION |
|---|---|---|---|---|
| **PROBLEMA GENERAL** | **OBJETIVO GENERAL** | **HIPOTESIS GENERAL** | **VARIABLE INDEPENDIENTE (X):**<br><br>**GESTION DE TESORERIA**<br><br>**Indicadores:**<br>**X1: Recaudación de Ingresos**<br>**X2: Ejecución de Pagos**<br>**X3: Custodia y Control de Cheques**<br><br>**VARIABLE DEPENDIENTE (Y):**<br><br>**CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS**<br><br>**Indicadores:**<br>**X1: Conciliación de cuentas corrientes bancarias.**<br>**X2: Documentos, fianza y otros.**<br>**X3: Servicios**<br><br>**VARIABLE INTERVINIENTE (Z):**<br>**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA 2017.** | **Tipo de Investigación**<br>**Enfoque Cuantitativo**<br><br>**Nivel de Investigación**<br>**Descriptivo, correlacional**<br><br>**Método de Investigación**<br>**Analítico**<br>**Diseño de la Investigación**<br>**No experimental**<br>**Población**<br>**210 usuarios de la municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.**<br><br>**Muestra**<br>**138 usuarios de la municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.**<br><br>**Técnicas**<br>**Encuestas**<br>**Entrevistas**<br>**Observación**<br>**Instrumentos**<br>**Guía de Observación**<br>**Cuestionarios.**<br>**Guía de entrevistas** |
| **¿Cómo la gestión de tesorería se relaciona con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?** | **Determinar la relación de la gestión de tesorería se relaciona con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.** | **Existe relación significativa de la gestión de tesorería en la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.** | | |
| **PROBLEMAS ESPECIFICOS** | **OBJETIVOS ESPECIFICOS** | **HIPOTESIS ESPECIFICAS** | | |
| **a) ¿Cómo incidirá la gestión de tesorería respecto a la recaudación de ingresos y ejecución de pagos con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?**<br>**b) ¿Cómo incidirá la gestión de tesorería respecto a la capacitación de ingresos por tributos, con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?**<br>**c) ¿Cómo incidirá la gestión de tesorería respecto a la documentación, fianzas de proveedores y servicios con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017?** | **a) Determine la gestión de tesorería respecto a la recaudación de ingresos y ejecución de pagos con la calidad de servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.**<br>**b) Establecer la gestión de tesorería respecto a la captación de ingresos por tributos, con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.**<br>**c) Establecer la gestión de tesorería respecto a la documentación, fianzas de proveedores y servicios con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.** | **a) Determinar la gestión de tesorería respecto a la recaudación de ingresos y ejecución de pagos con la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.**<br>**b) Establecer la gestión de tesorería respecto a la captación de ingresos por tributos, con la calidad de los servicios de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.**<br>**c) Establecer la gestión de tesorería respecto a la documentación, fianzas de proveedores y servicios con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, año 2017.** | | |

**ANEXO II**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POST GRADO

## ENCUESTA SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI

**INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación titulada **"INCIDENCIA DE LA GESTION DE TESORERIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2017"**; al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Escala | Muy de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo | Desconoce |

| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| I. **Recaudación de Ingresos** | | | | | |
| 1. La gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha mediante la recaudación de ingresos cumple con la ejecución de pago permitiendo a que los usuarios perciben servicios de calidad | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2. Los ingresos por diversos conceptos de recaudación contribuyen en la ejecución de pagos programados por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |
| 3. Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha perciben la calidad de servicio como consecuencia de la recaudación de ingresos que permite el pago oportuno de bienes y servicios. | | | | | |
| II. **Ejecución de pagos** | | | | | |
| 4. La ejecución de pagos por concepto diversos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha se realizan de manera permanente en función a lo establecido por las directivas y normas de tesorería. | | | | | |
| 5. Los documentos fuentes acreditan la ejecución de pagos de manera oportuna por los bienes adquiridos por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha | | | | | |
| 6. La ejecución de pagos se efectúan en ocasiones con cartas fianza de los bancos que garantizan de manera adecuada el cumplimiento de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha | | | | | |
| III. **Custodia y control de cheques** | | | | | |
| **7.** La custodia y control de cheques se efectúan cumpliendo las normativas internas y normas de Tesorería que acreditan la transparencia de la gestión de tesorería de Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8. La municipalidad distrital de Yarinacocha acredita una gestión de tesorería eficiente en cuanto a la custodia y control de cheques por los servicios que presta. | | | | | |
| 9. El control en el área de tesorería es básico y ello conlleva una labor eficiente con las conciliaciones de los extractos bancario y cruce de información documentaria en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |
| IV. **Conciliación de cuentas corrientes bancarias** | | | | | |
| 10. La conciliación de cuentas corrientes bancarias se realizan de manera habitual en la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |
| 11. La Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una política de efectuar la conciliación de cuentas corrientes bancarias como mecanismo de control preventivo. | | | | | |
| 12. La conciliación bancaria a las cuentas corrientes son realizadas por expertos del área de gestión de tesorería como una política de eficiencia y custodia del dinero del Estado. | | | | | |
| V. **Documentos, fianzas y otros** | | | | | |
| 13. La gestión de tesorería implica el manejo de documentos de carácter sustancial que provienen de proveedores que son verificados de manera permanente en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. El área de tesorería tiene en custodia cartas fianzas bancarias que son evidencias de los efectivos ejecutados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |
| 15. La gestión de tesorería representa un área critico por el manejo de fondos en el que se acreditan la ejecución de diversos gastos de bienes y servicios por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |
| VI. **Servicios** | | | | | |
| 16. Los servicios que se requieren por la Municipalidad Distrital de Yarinacocha son diversos por lo mismo su ejecución de pago son significativos. | | | | | |
| 17. La gestión de tesorería cumple con la ejecución de pago por la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |
| 18. La ejecución de pagos de manera oportuna se efectúan en base a los documentos que acreditan su autorización en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. | | | | | |