UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL SISTEMA DE TESORERIA Y LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE UCAYALI 2023.

Tesis para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

SILVIA ANTUANNE DAVILA FLORES

MERLY LARISSA OLIVA CHUQUIMANTARI

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 11:00 am ....del día jueves 05 de diciembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Nestor Goyzueta Greyfos (Presidente), Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino (Miembro) y Dra. Cheryl Ruiz Bartra (Miembro).**

Se realizó la sustentación de la tesis titulada: **"EL SISTEMA DE TESORERÍA Y LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE UCAYALI 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Contabilidad: Silvia Antuanne Davila Flores y Merly Larissa Oliva Chuquimantari, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 12:30 .....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Nestor Goyzueta Greyfos.
Presidente

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Miembro

Dra. Cheryl Ruiz Bartra
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Mg. Nestor Goyzueta Greyfus



Presidente

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino



Miembro

Dra. Cheryl Ruiz Bartra



Miembro

Mg. Julio Cesar Chamoli Perea



Asesor

Bach. Silvia Antuanne Davila Flores



Tesista

Bach. Merly Larissa Oliva Chuquimantari



Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0324-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"EL SISTEMA DE TESORERÍA Y LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE UCAYALI 2023"

Autor(es)	:	**DAVILA FLORES, SILVIA ANTUANNE**
		OLIVA CHUQUIMANTARI, MERLY LARISSA
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**CONTABILIDAD**
Asesor(a)	:	**Mg. CHAMOLI PEREA JULIO CESAR**

Presenta un **porcentaje de similitud de 1%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud**, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 04/07/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Silvia Antvanne Dávila Flores

Autor de la tesis titulada : Sistema de Tesorería y los Procesos de Gestión y Control de la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Julio Cesar Chamdi Perea

Facultad: Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y C.

Escuela Profesional: de Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20/01/2025

Email: Siandofo@gmail.com Firma:

Teléfono: 940290440 DNI: 77542298

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Merly Larissa Oliva Chuquimantari

Autor de la tesis titulada : Sistema de Tesoreria y los Procesos de Gestion y control en la dirección Regional de Salud de Ucayali 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Julio Cesar Chamoli Perea.

Facultad: Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Escuela Profesional de Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 01 / 2025

Email: Merlyla00@gmail.com Firma: _____

Teléfono: 956020527 DNI: 75785632

DEDICATORIA

A Dios, quien fue nuestras mis guías para seguir con su bondad infinita he llegado a ser lo que ahora somos.

Silvia Antuané

Merly Larissa

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por albergarme durante toda mi formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias, Económicas, Administrativas y Contables, quienes nos dieron sus conocimientos y experiencias.

A nuestros amigos de la universidad, por compartir momentos gratos y permitir ser parte de ellos en una etapa de mi vida.

Silvia Antuané

Merly Larissa

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA VII

AGRADECIMIENTO VIII

ÍNDICE GENERAL IX

ÍNDICE DE TABLAS XII

ÍNDICE DE FIGURAS XIV

RESUMEN XV

ABSTRACT XVI

INTRODUCCIÓN XVII

CAPÍTULO I 19

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 19

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 22

1.2.1 Problema general 22

1.2.2 Problemas específicos 22

1.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS 23

1.3.1 Objetivo General 23

1.3.2 Objetivos específicos 23

1.4 HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 23

1.4.1 Hipótesis general 23

1.4.2 Hipótesis específicas 23

1.5 VARIABLES 23

1.5.1 Sistema de tesorería 23

1.5.2 Procesos de gestión y control 24

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 25

1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 26

17.1 Justificación práctica 26

1.7.2 Justificación teórica 26
1.7.3 Utilidad Metodológica 26
1.7.4 Importancia 26
CAPÍTULO II 27
MARCO TEÓRICO 27
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 27
2.1.1 Antecedentes Internacionales 27
2.1.2 Antecedentes Nacionales 28
2.2 BASES TEÓRICAS 31
2.2.1 Variable Sistema de tesorería 31
2.2.2 Variable procesos de gestión y control 35
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 39
CAPÍTULO III 44
METODOLOGÍA 44
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 44
3.1.1 Tipo de investigación 44
3.1.2 Nivel de investigación 45
3.1.3 Diseño de investigación 45
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA 46
3.2.1 Población 46
3.2.2 Muestra 47
3.2.3 Muestreo 48
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 49
3.3.1 Técnicas 49
3.3.2 Instrumentos 49
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 51
3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS 52

CAPÍTULO IV 55

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 55

4.1 RESULTADOS 55

4.1.1 Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones. 55

4.1.2 Prueba de hipótesis 72

4.1.3 Discusión de resultados 74

CONCLUSIONES 78

RECOMENDACIONES 79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 80

ANEXOS 87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables..... 25

Tabla 2: Distribución de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali..... 47

Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos..... 50

Tabla 4: Análisis de confiabilidad según las dimensiones de sistema de tesorería 51

Tabla 5: Análisis de confiabilidad según las dimensiones de procesos de gestión y control..... 51

Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sistema de tesorería 55

Tabla 7: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento procesos de gestión y control..... 56

Tabla 8: Pregunta 1: ¿Se tiene implementado para la Oficina de Tesorería de la institución el sistema de Ingresos? 57

Tabla 9: Pregunta 2: ¿Los integrantes de la Oficina de Tesorería conocen el concepto y contenido del sistema de tesorería? 58

Tabla 10: Pregunta 3: ¿Maneja la Oficina de tesorería la información financiera fehaciente y oportuna? 59

Tabla 11: Pregunta 4: ¿Los trabajadores de la Oficina de Tesorería son capacitados respondiendo a un programa establecido de cambios del sistema? 60

Tabla 12: Pregunta 5: ¿El sistema de Tesorería es el conjunto de órganos, normas procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de los fondos públicos? 61

Tabla 13: Pregunta 6: ¿La Oficina de Tesorería cuenta con un Reglamento y el Manual de procedimientos?..... 62

Tabla 14: Pregunta 7: ¿Cree Ud. qué con un nuevo software se pueda arreglar la eficiencia de la Oficina de Tesorería?..... 63

Tabla 15: Pregunta 8: ¿El sistema de administración financiera gubernamental facilita la gestión efectiva de la institución?..... 64

Tabla 16: Pregunta 1: ¿Es responsabilidad del titular del pliego fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión? 65

Tabla 17: Pregunta 2: ¿Para usted la gestión es un proceso y consiste en planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos y actividades de la entidad?..... 66

Tabla 18: Pregunta 3: ¿Tienen criterios de desempeño para evaluar la eficiencia de las actividades de control?..... 67

Tabla 19: Pregunta 4: ¿La organización es la fase de la gestión que comprende la determinación de la composición de la entidad, puede ser de tipo estructural y funcional, ambas son necesarias?..... 68

Tabla 20: Pregunta 5: ¿La dirección es la fase central del proceso de gestión, puede ser táctica y estratégica, su actividad central es la toma de decisiones? . 69

Tabla 21: Pregunta 6: ¿El control es la fase de la gestión que comprende la verificación de las actividades de la entidad con el propósito de retroalimentar y/o ajustar lo que resulte pertinente? 70

Tabla 22: Pregunta 7: ¿Para que la gestión sea efectiva, primero tiene que ser económica, eficiente transparente y entrar en un proceso de mejora continua?..... 71

Tabla 23: Correlación de Pearson de las variables sistema de tesorería y procesos de gestión y control..... 72

Tabla 24: Correlación de Pearson de instrumentalización y procesos de gestión y control..... 73

Tabla 25: Correlación de Pearson de retroalimentación y procesos de gestión y control..... 74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentajes obtenidos de la variable sistema de tesorería 55

Figura 2: Porcentajes obtenidos de la variable procesos de gestión y control..... 56

Figura 3: Porcentajes obtenidos de la pregunta 1..... 57

Figura 4: Porcentajes obtenidos de la pregunta 2..... 58

Figura 5: Porcentajes obtenidos de la pregunta 3..... 59

Figura 6: Porcentajes obtenidos de la pregunta 4..... 60

Figura 7: Porcentajes obtenidos de la pregunta 5..... 61

Figura 8: Porcentajes obtenidos de la pregunta 6..... 62

Figura 9: Porcentajes obtenidos de la pregunta 7..... 63

Figura 10: Porcentajes obtenidos de la pregunta 8..... 64

Figura 11: Porcentajes obtenidos de la pregunta 1..... 65

Figura 12: Porcentajes obtenidos de la pregunta 2..... 66

Figura 13: Porcentajes obtenidos de la pregunta 3 67

Figura 14: Porcentajes obtenidos de la pregunta 4 68

Figura 15: Porcentajes obtenidos de la pregunta 5 69

Figura 16: Porcentajes obtenidos de la pregunta 6 70

Figura 17: Porcentajes obtenidos de la pregunta 7 71

RESUMEN

La presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el sistema de tesorería y los procesos de gestión y control de la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023, estudio que entregará información valiosa a la citada institución, para que puedan tomar mejores decisiones en beneficio de los trabajadores que laboran en la Dirección Regional de Salud de Ucayali. La presente investigación es de tipo descriptivo, con diseño transeccional descriptivo simple, la variable de estudio se aplicó a 87 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, para la variable sistema de tesorería consta de 08 preguntas y la variable procesos de gestión y control consta de 07 preguntas, los resultados se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba EDCO. Se logró determinar que existe relación significativa entre los sistemas de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023. La conclusión general se determina que existe relación significativa entre los sistemas de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Ucayali, con un valor r = 0.894 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Palabras clave: Sistema de tesorería, procesos de gestión y control, instrumentalización, retroalimentación, eficiencia, efectividad.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the treasury system and the management and control processes of the Regional Health Directorate of Ucayali 2023, a study that will provide valuable information to the aforementioned institution, so that they can make better decisions for the benefit of the workers who work in the Ucayali Regional Health Directorate. The present research is descriptive in nature, with a simple descriptive transectional design, the study variable was applied to 87 workers from the Regional Health Directorate of Ucayali, for the treasury system variable it consists of 08 questions and the variable management and control processes It consists of 07 questions, the results were processed in the Excel program, and the data analysis was done through the EDCO test. It was determined that there is a significant relationship between the treasury systems and the management and control processes in the Regional Health Directorate of Ucayali 2023. The general conclusion is determined that there is a significant relationship between the treasury systems and the management and control processes. in the Regional Directorate of Ucayali, with a value r = 0.894 estimated by the Pearson correlation coefficient.

Keywords: Treasury system, management and control processes, instrumentalization, feedback, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

El área de tesorería, es donde se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios, para ello pensé en la creación de un sistema de control que es muy importante e indispensable para manejar todas las operaciones que ahí se suscitan. El progreso de los de capitales, la internacionalización de las campañillas y las técnicas e instrumentos financieros, la implantación del euro, la desintermediación financiera, la especialización de las entidades financieras, etc.

Exigen el ajuste de los ordenamientos internos de gestión. Para eso propuse objetivos específicos y generales para mejorar cada procedimiento de esta área, el principal es proponer un sistema de control apto para ejecutar de una mejor manera cada procedimiento de esta área, como objetivo específico se encuentra la ejecución de este sistema para así lograr cada resultado esperado. Esta tesis tiene cinco partes:

CAPÍTULO I; menciona el Planteamiento del Problema el cual señala detalladamente la contextualización de la variable, antecedentes del problema que guardan relación con la variable en estudio, objetivos de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y Operacionalización de las variables.

CAPÍTULO II; el Marco Teórico basado en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

CAPÍTULO III; Se precisa la Metodología de la investigación, donde se considera el método, tipo, nivel y el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y los principios éticos de la investigación.

CAPÍTULO IV; Resultados, la prueba de hipótesis y discusión el cual hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

En la parte final se establece las conclusiones y sugerencias del informe de tesis, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluye el

cuestionario, validez del instrumento, matriz de covarianza, base de datos, declaración jurada de autenticidad y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El sistema nacional de tesorería a nivel mundial constituye uno de los instrumentos de vital importancia en los procesos de gestión y control de las entidades del sector público, es la base del sistema de tesorería del sector público; por ser la que administra y regula directamente el flujo de fondos de la entidad, interviene en su equilibrio económico y tiene como objetivo primordial definir y ejecutar las estrategias necesarias para lograr que la programación de ingresos y desembolsos sean reales en contraste con lo programado.

El desarrollo de las operaciones de tesorería es una de las áreas donde se suscita la comisión de actitudes y hechos de corrupción o por desconocimiento; Precisamente el ámbito donde generalmente las autoridades y funcionarios cometen actos dolosos en las diferentes instituciones públicas a nivel nacional. (Safra & Juan, 2018)

El sistema nacional de tesorería cuenta con normas que deberían aplicarse, procedimientos que deberían cumplirse y principios que deberían tomarse en cuenta en el proceso de ejecución del ingreso y del gasto para que de esa manera los procesos de gestión y control de la Dirección Regional de Salud de Ucayali cumpla con su función primordial la de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio del progreso de la población. (Rodríguez 2003)

Las auditorías, se desarrollan sobre la base de Normas de Auditoría Gubernamental aplicadas en forma no fidedigna, nos permiten determinar si están cumpliendo la cadena estratégica, por cuanto no se han identificado los indicadores de impacto, resultado y producto de dicha cadena. La ley del presupuesto del Sector Público, estable que las fuentes de financiamiento de

Ingresos y Egresos de los distintos pliegos presupuestarios que componen la Estructura del Estado son: Gobierno Central, Gobierno Regional, Gobierno Locales, Organismos Descentralizados autónomos, e Instituciones Públicas Descentralizadas, quienes para el cumplimiento de sus fines y para la presentación de los Estados Financieros y Presupuestarios, aplican los Sistemas Administrativos que sirven como fuente para fiscalizar el uso de los Fondos Públicos y los recursos que originan las Instituciones Públicas, por el ofrecimiento y prestación de servicios a la comunidad, por lo tanto las entidades públicas están obligados a rendir cuenta de su gestión e Informar a los entes rectores que controlan el uso de los fondos públicos.

Los Sistemas Administrativos son principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por todas o varias entidades del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno. Los Sistemas Administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso. (Álvarez, 2006)

Si bien en el ámbito público, los sistemas de tesorería se encuentran normados, su aplicación no siempre se sujeta a criterios de su cumplimiento efectivo, así una investigación desarrollada por Panqueva, Mesa & Mateus (2018, p.55), indica que las administraciones colombianas presentan deficiencias para evidenciar los documentos que dan soporte a las actividades que se ejecutan las áreas de tesorería, generando desviaciones en el cumplimiento de los lineamientos desde la legalidad y la aplicación de los manuales y directivas, o la vez no se tienen los reportes actualizados de los ingresos para una gestión efectiva del cumplimiento de pagos a proveedores.

A nivel nacional, la gestión de tesorería se encuentra normado por el Decreto Legislativo Nº 1441, que establece las normas de cómo funciona el

sistema a nivel nacional, y a su vez forma parte de los sistemas para la administración del Estado, en donde son establecidos que corresponde a un conjunto de unidades orgánicas, normativas, procedimientos, instrumentos y técnicas que se orientan tener una administración de los recursos públicos, sin embargo los problemas asociados a una gestión acorde a los estándares de la gestión por resultados tal como lo menciona Colqui & Pérez (2020), indica que más del 50% de los colaboradores de las entidades públicas desconocen de los riesgos asociados a la gestión de tesorería, desconocen de los procedimientos y la normativa actualizada en relación al manejo de los ingresos a tesorería, así como también desconocen los criterios de liquidez de tesorería, elementos clave para la gestión de las operaciones complementarias en las municipalidades, como la gestión de los procesos de adquisición, las acciones para brindar los servicios y las obras de forma oportuna y con calidad.

En la unidad de tesorería de la Dirección Regional de Salud de Ucayali no está efectuando sus operaciones de ingresos y egresos en el marco de las disposiciones legales aplicables y esto no les ha permitido a los procesos de gestión y control contar con información oportuna y confiable. Los procesos y operaciones de la unidad de tesorería no son controlados y eso no permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos. Las actividades que se realizan en la unidad de tesorería no cumplen una política establecida y procedimientos correctamente aprobados ya que no se cuenta con políticas y procedimientos debidamente aprobados.

Hay deficiencias en el registro de ingresos y egresos en el SIAF, demandándose de mayor tiempo en detectar el error, Los conceptos de los egresos ejecutados no se efectúan en concordancia con la normativa vigente; así mismo los comprobantes que sustentan los ingresos y egresos, no se archivan en lugar seguro y apropiado; todos los archivos que se maneja en las oficinas de la unidad de tesorería no son custodiados responsablemente ya que todo el

personal de la entidad tiene acceso libre a estos; las rendiciones de cuentas provenientes de los fondos de caja chica no cuentan con la documentación sustentadora; a su vez la unidad de tesorería no realiza el arqueo de caja periódico afectando al manejo transparente y adecuado de los fondos públicos, no elaboran el reporte diario de saldo de caja, tampoco formulan el estado correspondiente y el parte diario de ingresos.

Los trabajadores del área de tesorería no conocen con claridad sus funciones que cumplen y eso tiene como efecto la no obtención de los objetivos trazados y baja productividad de los trabajadores del área; este desconocimiento se debe a la Falta de la difusión de los instrumentos de gestión las cuales son el reglamento de organización y funciones y el manual de organización y funciones, que a su vez se encuentran desactualizados; por todas estas razones, nuestro enunciado del problema de investigación es el siguiente:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la instrumentalización y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la retroalimentación y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023?

1.3 Objetivo general y específicos

1.3.1 Objetivo General

Determinar cuál es la relación que existe entre el sistema de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cuál es la relación que existe entre la instrumentalización y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.
- Determinar cuál es la relación que existe entre la retroalimentación y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

1.4 Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

El sistema de tesorería se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

1.4.2 Hipótesis específicas

- La instrumentalización se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.
- La retroalimentación se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

1.5 Variables

1.5.1 Sistema de tesorería

El sistema de tesorería, es la organización cuya estructura comprende el conjunto de normas, procedimientos, mecanismos técnicos,

personas, recursos y otros elementos orientados a canalizar directamente los recursos públicos administrarlos y distribuirlos racionalmente, cuya vigencia y aplicación está orientada a regular y equilibrar las operaciones relacionadas con el manejo de los fondos públicos cualquiera sea su fuente de financiamiento, en el marco de la ejecución presupuestal y financiera del estado por lo tanto, el Sistema de Tesorería viene a constituirse como la síntesis de la gestión financiera del estado es el sistema administrativo a quien se le ha encargado el manejo de los fondos públicos y está diseñado para regular el flujo de fondos e interviene en su equilibrio monetario y financiero de su accionar y desenvolvimiento; está relacionado estrechamente con la ejecución presupuestal, siendo uno de los elementos para la programación y ejecución financiera. (Álvarez, 2006).

1.5.2 Procesos de gestión y control

El control de gestión es un proceso que implica monitorear de forma integral los costos económicos del desempeño de la empresa. Permite detectar problemas, necesidades o posibles mejoras en los procesos de trabajo**.**

1.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1:

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA
V1. Sistema de tesorería	Ortiz (2011) el sistema de tesorería consistía en la gestión de liquidez inmediata, es decir, en cobrar, pagar y negociar con las entidades financieras. En la actualidad, se trata de un concepto mucho más amplio que engloba la gestión de tesorería tradicional y que además integra la gestión del activo corriente, considerando la vertiente financiera de la gestión de ventas y cobros a clientes y la gestión de compras y pagos a proveedores. Así la función de tesorería se concibe como un centro de flujos monetarios, con independencia de la actividad económica propia de la empresa (p. 264).	Se evaluó por medio de 08 ítems, 8 indicadores con una escala de valoración de: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1)	Instrumentalización	Sistema de ingresos Contenido del sistema de tesorería Información financiera Capacitación de programas Instrumentos orientados a la administración	1 al 6	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4= casi siempre 5 = Siempre
				Reglamento y manual de procedimientos		
			Retroalimentación	Software	7 al 8	
				Gestión efectiva		
V2. Procesos de gestión y control	Los procesos de gestión y control es el conjunto de procesos, procedimientos y acciones mediante las cuales las entidades públicas desarrollan actividades estratégicas vinculadas a generar servicios públicos para el bienestar ciudadano a través de la gestión de las políticas y recursos cuya tendencia es lograr la finalidad pública. La gestión pública está basada en los sistemas funcionales y administrativos, así como en obtener resultados, promoviendo el nuevo modelo de gestión por resultados (Álvarez, 2016, p. 11).	Se evaluó por medio de 07 ítems, 7 indicadores con una escala de valoración de: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1)	Eficiencia	Funcionamiento y confiabilidad Gestión Organización Dirección	1 al 4	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4= casi siempre 5 = Siempre
			Efectividad	Control Verificación de las actividades Proceso de mejora		

1.7 Justificación e importancia

17.1 Justificación práctica

Esta investigación tiene justificación práctica ya que el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

1.7.2 Justificación teórica

Esta investigación se justificará en la medida que lleguemos a establecer si la actual Norma de los sistemas Administrativos legal está vigente en el Perú, herramienta para lograr la eficiencia de las entidades públicas. El sistema de Tesorería es un conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que interactúan entre sí, lo cual permitirá, a las entidades públicas, conocer su situación, para tener mayor coordinación y tomar decisiones.

1.7.3 Utilidad Metodológica

En esta investigación, aplicaremos el método descriptivo – explicativo, para lo cual determinamos el problema, y luego se propuso la solución correspondiente a través de la hipótesis y en forma paralela se estableció los objetivos de la investigación. Para precisar que la investigación se aplicó determinados elementos metodológicos como: diseño, métodos, técnicas, los cuales justifican su realización.

1.7.4 Importancia

La importancia de esta investigación es porque permitirá generar conciencia en cuanto a que la aplicación de la normativa del Sistema Nacional de Tesorería sea usada como un instrumento para generar una eficiente Gestión de los recursos públicos en la Dirección Regional de Salud de Ucayali. Asimismo, porque nos permitirá plasmar el proceso de investigación científica, los conocimientos y la experiencia adquirida por parte del investigador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

De acuerdo a Toledo (2018) en su tesis de investigación "*Elaboración de un sistema de control de gestión para la Empresa Soarsani Ltda".* La metodología empleada se basa en el modelo de cuadro de mando integral establecido por Kaplan y Norton (2009), la población cuenta con 13 trabajadores y presta servicios a las entidades del estado y empresas privadas a través del portal mercado público. En donde concluye: que, entre las principales causas de la poca expansión de la organización en términos de utilidades, se debe a que no se han aprovechado las oportunidades laborales existentes, es decir, en términos de licitaciones adjudicadas y tratos directos con otras empresas. Por lo tanto, uno de los objetivos principales del cuadro de mando integral propuesto es precisamente el monitoreo de los nuevos contratos con empresas para comenzar con la reactivación laboral y económica de esta organización lo que lo llevará a aumentar sus ganancias.

Precisa además Lucero & Alvarado. (2013) En su tesis: "*Evaluación del Control Interno al Departamento de Tesorería de la Superintendencia de Bancos y Seguros"*. la investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo-correlacional, la población muestral estuvo conformada por 50 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados a nivel de variables muestran que el control interno es considerado aceptable por un 72%, 26% considera excelente y el 2% deficiente; mientras que la gestiÃ³n de tesorería el 52% de los trabajadores consideran que es bueno y

48% consideran que es aceptable; así mismo se ha determinado que la correlación entre estas variables es de 0.498, con un nivel de significancia de Sig.=0.000 < a 0.05. Por lo que se concluye que existe relación positiva entre las variables en estudio, esto debido a que el control interno es un componente fundamental para realizar una adecuada gestión de tesorería, esta relación es moderada debido a que no se cuenta con un área encargada de labores de control interno dentro de la institución.

En la misma línea Pérez & Velásquez. (2013) En su tesis: "*Evaluación de Control Interno del Sistema de Tesorería de la Unidad de Finanzas de la Administración Central del Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras*". La metodología utilizada fue correlacional, no experimental, descriptiva, con una población y muestra de 55 colaboradores, En donde concluye: que basados en nuestro análisis y los resultados obtenidos en la Evaluación del Sistema de Tesorería (ST) vigente en el Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras (Administración Central del MDRyT, Vice ministerio de Coca y Desarrollo Integral, Programa de Apoyo a la Seguridad Alimentaria y el Fondo Nacional de Desarrollo Alternativo), excepto por los hallazgos expuestos en el presente informe, concluimos que el mismo, ha sido desarrollado de conformidad con los lineamientos generales que establecen la Ley N° 1178 de los Sistema de Administración y Control Gubernamentales, las Normas Básicas del Sistema de Tesorería y su Reglamento Específico, aprobado con Resolución Ministerial N° 168 del 17 de agosto de 2007

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Señala Quispe (2021) en su tesis *Control interno y gestión de tesorería en colaboradores de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.* Metodológicamente es estudio fue de tipo básico, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transaccional. Con una población de

35 colaboradores que laboran en la gerencia de administración y finanzas, en la subgerencia de contabilidad y en la subgerencia de tesorería de una municipalidad provincial de Lima, aplicándose la técnica del censo. Como instrumento de medición se empleé el cuestionario, el cual permitió concluir que: el control interno si se relaciona con la gestión de tesorería de una municipalidad provincial de Lima en el 2021, con un p = 0.000 < 5%, y un Rho = 0.603, comprobándose una correlación positiva moderada. Así mismo se comprobó que las dimensiones del control interno como: el ambiente de Control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y Comunicación y la supervisión se relacionan significativamente con la gestión de tesorería de una municipalidad provincial de Lima en el 2021.

Desde la ´posición de Julca (2021) en su tesis *"Control interno y gestión de tesorería en colaboradores de la Empresa Industrias Textiles SAC, Ate, Lima, 2021"*. Tipo de investigación correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población está conformada por 20 trabajadores de la empresa Industria textiles Sac y la técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y se realizó a 20 colaboradores de la empresa y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionario. Utilizado para control interno 30 ítems y gestión de tesorería 24 ítems del cuestionario de Sanabria (2021), cuya finalidad fue determinada a través de estudio estadístico demostrando Teniendo como resultado la prueba de Rho Spearman, que demostró una significancia de 0,550 mayor a 0.05. Que concluye que no existe relación entre el control interno y gestión de tesorería en colaboradores en la empresa industrias textiles SAC.

Sostiene Muñiz (2018) en su tesis "*Sistema de Control Interno en Gestión de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Andahuaylillas periodo*

– *2017*". El trabajo se realizó bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, empleándose como instrumento la encuesta para el recojo de información a través de encuestas, siendo la población 45 colaboradores. Se concluye que el sistema de control interno optimiza significativamente la gestión de tesorería de la Municipalidad Distrital de Andahuaylillas, puesto que luego de hacer esta implementación, se reducirá las pérdidas de recursos en área de tesorería por parte de los trabajadores y funcionarios de la municipalidad ya mencionada

Induce Fierro (2018) en su investigación titulada "*Aplicación del sistema Nacional de tesorería para la percepción de la eficiente gestión de los recursos públicos en UGEL 04 de Lima – 2018"* El método de investigación fue cuantitativo, tipo descriptiva, nivel explicativo-descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transeccional, correlacional-causal. La población fueron funcionarios de áreas de Tesorería, administración, contabilidad y presupuesto de la Ugel 04 Lima. Los resultados indican que existe una relación significativa entre ambas variables, siendo que la prueba no paramétrica denominado el coeficiente de correlación del chi cuadrado de Pearson resulto en 19.066, que representa una alta correlación entre las variables objeto de estudio, aceptando como válida nuestra hipótesis general de investigación. Se concluye que la aplicación del Sistema Nacional de Tesorería en la UGEL 04 incide positivamente en la percepción de la eficiente gestión de los recursos públicos en el ámbito de la UGEL 04 de Lima, 2018.

Manifiesta Marín & Rosales (2018) En su tesis: *El sistema de tesorería en los procesos de gestión y control de la UNPC.* La investigación es aplicativa, el tipo de investigación es descriptivo – aplicativo, los métodos de investigación utilizado es la observación, el de análisis y síntesis, el descriptivo - explicativo. Las técnicas de investigación estuvieron

relacionadas en la recopilación, tabulación, tratamiento y análisis de datos, la población estuvo conformada por los trabajadores de las áreas de contabilidad, abastecimiento y presupuesto. Conclusiones: 1) no está logrando ser eficiente, debido a que no tienen implementado un Sistema de Control y un nuevo Software de Ingresos y Egresos, el Manual de Procedimientos de la Oficina de Tesorería y el Reglamento interno de Tesorería, herramienta importante dentro del esquema organizacional que ayuda el manejo adecuado de los recursos recaudados y las transferencias recibidas por el gobierno, con el fin de generar una información confiable para la toma de decisiones y determinar que la oficina de tesorería facilite los procesos de gestión y control en la UNCP. 2) El sistema de Tesorería y el sistema de Control interno son importantes para el desarrollo de la entidad y por tanto los responsables deben identificar la manera de instrumentalizar el sistema de Tesorería, para la recaudación de las Tasas Educacionales e Ingresar al sistema SIAF, y asegurar un control eficiente en la UNCP.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable Sistema de tesorería

El sistema de Tesorería, comprende el conjunto de principios, normas, recursos y procedimientos que intervienen directamente en los procesos de administración de los recursos públicos, es decir la percepción y recaudación de los mismos, así como su canalización para el cumplimiento de las obligaciones del Estado (Contraloría General de la República, 2014, pág. 32).

Atribuciones de la Dirección Nacional del Tesoro Público.

Son atribuciones de la Dirección Nacional del Tesoro Público, en forma exclusiva y excluyente:

- Centralizar la disponibilidad de fondos públicos, respetando la competencia y responsabilidad de las unidades ejecutoras y dependencias equivalentes en las entidades que los administran y registran.
- Ejecutar todo tipo de operaciones bancarias y de tesorería respecto de los fondos que le corresponde administrar y registrar. Elaborar el Presupuesto de Caja del Gobierno Nacional y establecer los niveles de financiamiento temporal a efectos de cubrir sus déficits estacionales.
- Emitir instrumentos para el financiamiento temporal de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería en el corto plazo, de acuerdo con el Presupuesto de Caja del Gobierno Nacional.
- Establecer normas que orienten la programación de caja en el nivel descentralizado. e) Elaborar y difundir información estadística sobre la ejecución de ingresos y egresos de los fondos públicos.
- Autorizar, a través del Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP), las operaciones de pagaduría con cargo a los fondos que administra y registra.
- Autorizar la apertura de cuentas bancarias para el manejo de los fondos de las unidades ejecutoras y dependencias equivalentes en las entidades, concepto o fuente de financiamiento, y mantener el registro actualizado de las mismas.
- Custodiar valores del Tesoro Público.
- Dictar las normas y los procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería de conformidad con la presente Ley y en concordancia con la Ley Nº 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.

- Establecer las condiciones para el diseño, desarrollo e implementación de mecanismos o instrumentos operativos orientados a optimizar la gestión del Sistema Nacional de Tesorería.
- Absolver las consultas, asesorar y emitir opinión oficial respecto de todos los asuntos relacionados con el Sistema Nacional de Tesorería.
- Elaborar y presentar sus estados financieros y el Estado de Tesorería, conforme a la normatividad y procedimientos correspondientes.
- Evaluar la Gestión de Tesorería de las unidades ejecutoras o dependencias equivalentes en las entidades.
- Opinar en materia de tesorería respecto a los proyectos de dispositivos legales

Dimensiones de Sistema de tesorería

Dimensión 1: Instrumentalización:

Según los conceptos de los pedagogos definen la instrumentación didáctica como “Todos los recursos (materiales, humanos y sociales) que permiten al educador facilitar el proceso de enseñanza - aprendizaje, en su actividad docente.”

La instrumentalización y es parte del sistema administrativo y “Se definen como el conjunto de normas, procedimientos, principios de aplicación, referidos a cada una de las actividades desarrolladas dentro de la entidad, los mismos que están orientados por un conjunto de dispositivos legales y reglamentan y establecen procedimientos para su ejecución; por lo tanto, cada uno de los sistemas tiene objetivos propios y específicos” (Bernal, 2007)

La instrumentalización es parte de los Sistemas Administrativos y estos forman parte de la Administración Pública tienen la característica principal en toda Gestión Pública, es decir, que incluyen y alcanzan horizontal y verticalmente a todas las instituciones del Estado, para que cada una de los sistemas opere en forma estructural, normando y promoviendo mecanismos de evaluación y control, a fin de darle coherencia a su funcionamiento y ejecución, así como las unidades administrativas y ejecutoras que lo operen, a fin que su gestión se lleve a cabo descentralizada y eficientemente; por lo tanto, la descentralización operativa significa que las unidades ejecutoras actúan con cierta autonomía en la aplicación y ejecución de sus procesos, dependiendo de un órgano central

Dimensión 2: Retroalimentación:

"La retroalimentación o feedback, significa 'ida y vuelta' y es, desde el punto de vista social y psicológico, el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización o de cualquier grupo formado por seres humanos. (Bernal, 2007)

Para que la mejora continua sea posible, la realimentación tiene que ser pluri direccional, es decir, tanto entre iguales como en el escalafón jerárquico, en el que debería funcionar en ambos sentidos, de arriba para abajo y de abajo para arriba.

"Respuesta o reacción a una actividad que sirve de información para mejorarla." En la teoría de sistemas, en cibernética en la teoría de control, entre otras disciplinas, la retroalimentación, cuyo término correcto es realimentación (en inglés feedback) es un mecanismo de control de los sistemas dinámicos por el cual una cierta proporción de la señal de salida se redirige a la entrada, y así regula su comportamiento

El feedback también está presente en numerosos espacios tecnológicos. En este sentido, gran parte de los aparatos y máquinas que utilizamos en nuestra vida cotidiana funcionan a través del sistema de feedback ya que suponen el intercambio y traspaso permanente de datos (de cualquier tipo). En tesorería es importante porque ser un sistema debido que la realimentación es un mecanismo, un proceso cuya señal se mueve dentro de un sistema, y vuelve al principio de este sistema como un ciclo.

La realimentación se puede encontrar en la mayoría de los sistemas complejos, y tiene su base en el proceso administrativo donde, el control es una etapa cualitativa y cuantitativa, que sirve de base para la fase de planeación

2.2.2 Variable procesos de gestión y control

La (Contraloría General de la República, 2014, pág. 32) Un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas. Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información).

- Los procesos existen en cualquier organización, aunque nunca se hayan identificado ni definido: los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso.
- No existen procesos sin un producto o servicio.
- No existe cliente sin un producto y/o servicio

(Ramos & Álvarez, 2006, pág. 109) Comenta según la NIA la 400” evolución del riesgo y control interno “se define al sistema de control interno

así: Sistema de control interno, significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una organización para el logro de los objetivos de la administración de asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención de detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera contable.

El sistema de control interno se extiende más allá de aquellos aspectos que se relacionan directamente con las funciones del sistema contable. Según (Congreso de la República del Perú, 2006, pág. 2) El Sistema de Control Interno como una serie de acciones, planes, normas, procedimientos y métodos, incluido la actitud de los servidores instituidos en cada entidad del Estado, para el logro de los objetivos señalados en el artículo 4 de la Ley No 28716.

La (Contraloría General de la Republica, 2014, pág. 32) Indica que el sistema de control interno está conformado por: planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación, con interrelación e interdependencia que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales en forma armónica. Se puede definir también como un proceso multidireccional, donde cada componente influye sobre los demás, y todos ellos forman un sistema integrado que actúa con dinamismo a las situaciones cambiantes.

Componentes del sistema de control interno.

El (Congreso de la República del Perú, 2006, págs. 2-3) señala como componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, actividades de prevención y monitoreo, sistemas de

información y comunicación, seguimiento de resultados y los compromisos de mejora.

Ambiente de control. - Es el entorno organizacional adecuado al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas adecuadas que garanticen un funcionamiento adecuado del control interno y una gestión escrupulosa.

Evaluación de riesgos. - Consiste en identificar, analizar y administrar los factores que afectan el cumplimiento de los objetivos y operaciones institucionales.

Actividades de control gerencial. - Son procedimientos y políticas impartidas por los niveles ejecutivos competentes referentes a las funciones asignadas al personal orientadas al aseguramiento del logro de los objetivos.

Actividades de prevención y monitoreo. - Son procedimientos de seguimiento al personal, con el fin de cuidar y asegurar los la idoneidad y calidad para el logro de los objetivos.

Sistemas de información y comunicación. - Son medios que sirven para el registro, procesamiento y divulgación de la información, con una base de datos que sirva para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia la gestión del control interno.

Seguimiento de resultados. - Comprende la revisión y verificación de la atención y logro de las medidas de control interno implementadas; incluye las recomendaciones formuladas por los órganos del Sistema Nacional de Control.

Compromisos de mejora. - Son llevadas a cabo mediante autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno y se informan sobre cualquier deficiencia que exija corrección, obligándose al cumplimiento de las disposiciones orientadas a la optimización de las funciones.

Asimismo, (Contraloría General de la República, 2014, pág. 32) Indica que un sistema de control interno está conformado por cinco componentes funcionales y diecisiete principios que contienen conceptos fundamentales relacionados con cada componente; siendo estas: ambiente de control seguido de evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y finalmente actividades de supervisión. Para que una entidad pueda lograr un control interno efectivo deben estar implementados los cinco componentes.

Dimensiones de Proceso de gestión y control

Dimensión 1: Eficiencia

La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino eficiencia y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

La eficiencia puede ser definida de una forma u otra de acuerdo a qué rubro sea aplicada. Por ejemplo, si se la aplica a la administración hace referencia al uso de los recursos que son los medios de producción que se tienen disponibles y puede llegar a conocerse el nivel de eficiencia desarrollado a través de la ecuación E=P/R (P= productos resultantes; R=recursos utilizados). Algunos expertos como Koontz y Weihrich aseguran que la eficiencia consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible de recursos. Por su parte, Robbins y Coulter, dicen que es obtener resultados de una magnitud importante invirtiendo la mínima cantidad posible en ella; mientras

que Reinaldo O. Da Silva se inclina a decir que eficiencia implica operar de una determinada forma en la cual todos los recursos se utilicen de la manera más adecuada posible.

Dimensión 2: Efectividad

El latín efficacĭa, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Por lo que está pasando en tesorería puede ser eficiente haciendo los reportes a mano, pero se demoran y debido a ello no hay efectividad en el informe de resultados Habrá efectividad logrando buenos resultados en el manejo eficiente de los resultados de ingresos y egresos El control eficaz exige la alimentación adelantada. En otras palabras, se supone que los objetivos, los planes, las políticas y las normas se han desarrollado y comunicado a aquellos gerentes que tienen las correspondientes responsabilidades de desempeño

Por lo tanto, el control debe necesariamente apoyarse en el concepto de la retroalimentación, el cual exige mediciones del desempeño y dispara la acción correctiva prevista para asegurar el logro de los objetivos.

2.3 Definición de términos básicos

- **Arqueo:**

  Recuento o verificación a una fecha determinada de las existencias en efectivo y valores, así como de los documentos que forman parte del saldo de una cuenta o fondo.

- **Autorización de giro:**

  Proceso por el cual la Dirección Nacional del Tesoro Público aprueba a favor de las Unidades Ejecutoras que financian sus presupuestos con recursos administrados y canalizados por referida Dirección Nacional, el monto límite para proceder al giro de cheques, emisión de cartas orden, o

transferencias electrónicas con cargo a las respectivas cuentas bancarias. (Marín & Rosales, 2018, p. 56)

- **Caja Única de la Dirección Nacional del Tesoro Público:**

  Constituida por la cuenta principal de la Dirección Nacional del Tesoro Público, las otras cuentas bancarias de las cuales es titular y todas las cuentas bancarias donde se manejen fondos públicos independientemente de la fuente de financiamiento y del titular de las mismas, con excepción del Seguro Social de Salud (ESSALUD) y de aquellas entidades constituidas como personas jurídicas de derecho público y privado facultadas a desarrollar la actividad empresarial del Estado. (Marín & Rosales, 2018, p. 56)

- **Conciliación bancaria:**

  Comparación de los movimientos registrados en el estado bancario de cada una de las cuentas bancarias respecto del Libro Bancos para verificar la concordancia entre ambos a una fecha determinada. (Marín & Rosales, 2018, p. 56)

- **Cuenta Principal de Tesoro Público:**

  Cuenta bancaria ordinaria que mantiene la Dirección Nacional del Tesoro Público en el Banco de la Nación, en la cual centraliza los fondos públicos provenientes de la fuente de financiamiento. (Marín & Rosales, 2018, p. 56)

- **Ejecución financiera del ingreso y del gasto:**

  Proceso de determinación y percepción o recaudación de fondos públicos y, en su caso, la formalización y registro del gasto devengado, así como su correspondiente cancelación o pago. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Estado de tesorería:**

  Información elaborada mensualmente por la Dirección Nacional del Tesoro Público que refleja el movimiento de los ingresos y egresos de las cuentas del Tesoro Público; el cual es presentado trimestralmente y al cierre del año fiscal a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública para efectos de la Cuenta General de la República. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Gasto devengado:**

  Reconocimiento de una obligación de pago derivado del gasto comprometido previamente registrado. Se formaliza a través de la conformidad del área correspondiente en la entidad pública o Unidad Ejecutora que corresponda respecto de la recepción satisfactoria de los bienes y la prestación de los servicios solicitados y se registra sobre la base de la respectiva documentación sustentatoria. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Gasto girado:**

  Proceso que consiste en el registro del giro efectuado sea mediante la emisión del cheque, la carta orden o la transferencia electrónica con cargo a la correspondiente cuenta bancaria para el pago parcial o total de un gasto devengado debidamente formalizado y registrado. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Gasto Pagado:**

  Proceso que consiste en la efectivización del cheque emitido, la carta orden y la transferencia electrónica; se sustenta con el cargo en la correspondiente cuenta bancaria. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Letras del Tesoro Público:**

  Títulos de corto plazo emitidos por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección Nacional del Tesoro Público con la finalidad de cubrir el déficit temporal de caja del Tesoro Público. Percepción del

ingreso: Momento en el cual se produce la recaudación, captación u obtención efectiva del ingreso. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Posición de caja del Tesoro Público:**

  Resultado de la sumatoria de los saldos de todas las cuentas bancarias que conforman la Caja Única, sean en moneda nacional o moneda extranjera; puede ser positiva, en cuyo caso se hablará de un superávit de caja del Tesoro; o negativa, en cuyo caso se tendrá un déficit de caja del Tesoro. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Presupuesto de caja del gobierno nacional:**

  Instrumento de gestión financiera que expresa el pronóstico de los niveles de liquidez disponibles para cada mes, sobre la base de la estimación de los fondos del Tesoro Público a ser percibidos o recaudados y de las obligaciones cuya atención se ha priorizado para el mismo período. Asimismo, establece la oportunidad del financiamiento temporal que se requiere. Es elaborado por la Dirección Nacional del Tesoro Público. (Mamani, 2018, p. 78)

- **Programación de caja del tesoro:**

  Proceso técnico que tiene por finalidad determinar los componentes de los ingresos y egresos y el probable comportamiento de los mismos, tratando de armonizar la demanda de los gastos para el cumplimiento de las Metas Presupuestarias con la disponibilidad de los recursos proyectados con que cuente cada entidad pública durante un determinado período, y evaluando con oportunidad las necesidades y alternativas de financiamiento temporal, lo cual se expresa en el Presupuesto de Caja del Gobierno Nacional. (Fierro, 2018, p. 34)

- **Rendición de cuentas:**

  "Presentación de los resultados de la Gestión de los recursos públicos por parte de las autoridades representativas de las entidades del Sector Público, ante la Dirección Nacional de Contabilidad Pública, en los plazos legales y de acuerdo con las normas vigentes, para la elaboración de la Cuenta General de la República, las Cuentas Nacionales, las Cuentas Fiscales y el Planeamiento. (Fierro, 2018, p. 34)

- **Subcuentas de gasto:**

  Cuentas bancarias dependientes de una cuenta principal abiertas por la Dirección Nacional del Tesoro Público a nombre de las Unidades Ejecutoras para el registro de las operaciones de pagaduría. (Fierro, 2018, p. 34)

- **Subcuentas de ingresos:**

  Cuentas bancarias abiertas por la Dirección Nacional del Tesoro Público para el registro de operaciones relacionadas con movimientos de fondos en el proceso de recaudación fiscal. (Fierro, 2018, p. 34)

- **Unidad ejecutora:**

  Es la encargada de conducir la ejecución de operaciones orientadas a la gestión de los fondos que administran, conforme a las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería y en tal sentido son responsables directas respecto de los ingresos y egresos que administran. (Fierro, 2018, p. 34)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El mmétodo de investigación Hipotético-Deductivo ya que partiremos de datos generales aceptados como válidos (teorías, leyes) para llegar a una conclusión de tipo particular. (Hernández et al.,2014)

Es una investigación de enfoque cuantitativo ya que se utilizará la recolección de datos pasa probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.1.1 Tipo de investigación

En cuanto al tipo de investigación es básica.

Investigación básica

La investigación es de tipo básica, porque se enfoca en ampliar el conocimiento sobre el impacto de la renta de primera categoría en la determinación de la renta anual de tercera categoría. El presente tipo de estudio cumple una función la de aportar conocimiento teórico, sin buscar una aplicación inmediata, lo cual es característico de las investigaciones básicas en el campo tributario, lo cual es el característico de las investigaciones básicas en materia fiscal y tributario (Herández Sampieri y otros, 2014).

La presente investigación, según Hernández y otros (2013), ve por conveniente adoptar el diseño de investigación no experimental transversal, porque las variables son medidas en una sola ocasión y descriptiva porque los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables, donde sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

La investigación es de diseño correlacional, porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables, la utilidad de este tipo de investigación es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo.

Nuestro nivel de investigación para nuestro trabajo será descriptivo-correlacional.

Descriptivo

Busca describir las prácticas habituales de las empresas comerciales en relación con la declaración y a la vez con la gestión de sus rentas de primera y tercera categoría (Tamayo & Tamayo, 2012, p. 50).

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño establecido para la presente investigación es no experimental, transeccional descriptivo.

El diseño no experimental

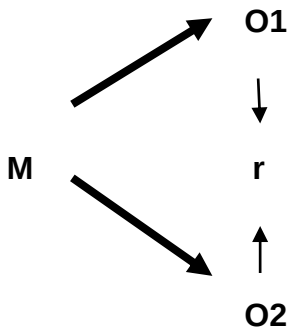
Estos estudios se realizan sin manipular de manera deliberada las variables de estudio, por lo que sólo se observa los hechos en su estado natural para luego someterlos a un estudio (Hernández Sampieri y otros, 2014, p. 152).

Transeccionales descriptivos

Estos estudios tienen por objeto indagar la incidencia de las modalidades o niveles de cada una o más variables en una población. transeccionales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Cumple el propósito de describir las variables de estudio y analizar su

incidencia e interrelación en un momento definido, similar a la toma fotográfica de un hecho en particular (Hernández Sampieri y otros, 2014, p. 155).

El esquema de investigación será el siguiente:



Donde:

M: Muestra

01: Observación 1

02: Observación 2

r: Relación entre ambas variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por el 100% de los trabajadores en el Para la realización de la presente investigación se estableció como población de 111 colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, para la realización de cuestionario que nos ayudara a ver como se está manejando el sistema de tesorería y los procesos de gestión y control

Sampieri y Mendoza (2016) Menciona a la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (P.198).

Tabla 2:

Distribución de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ucayali

Distribución	TOTAL
Funcionarios	12
Nombrados	55
Responsables de área	18
CAS	26
Total, general	**111**

Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la MPP

3.2.2 Muestra

Baptista et al. (2014) manifiestan “La muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175). Para este estudio el tamaño muestral o población objetivo estará conformada por 87 colaboradores de la DIRESAU, relacionados con el Sistema de Tesorería y proceso de gestión y control, pertenecientes a las áreas de administración, contabilidad y presupuesto, contabilizando un total de 87 personas.

Los resultados nos indican que para obtener una muestra representativa con un nivel de confianza del 95% y un margen de error máximo del 5% de una población universo, se debe practicar la encuesta a una población objetivo o tamaño muestral de 87 funcionarios.

Se utilizó por separado la siguiente formula:

$$n = \frac{\frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2 N}}$$

Donde:

n = tamaño de muestra.

Z = Puntuación. (1,96)

N = tamaño de la población. (111)

e = margen de error. (0,05)

p = nivel de confianza. (0,95)

$$n = \frac{\frac{(1{,}96)^2 (0{,}95)(1-0{,}95)}{(0{,}05)^2}}{1 + \frac{(1{,}96)^2 (0{,}95)(1-0{,}95)}{(0{,}05)^2 (111)}} = 87$$

Siendo el total de la muestra de 87 colaboradores

3.2.3 Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple con elección al azar, el muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Tienen idéntica probabilidad de ser 87 seleccionados para la muestra. Sería así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo. Hernández y otros (2014).

Al aplicar los criterios mencionados, se identificó que los participantes en el estudio serian 87 servidores públicos, debido que se aplicó la muestra Pirobalística mediante formula muestral, sobre la población de 87 servidores en la institución.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

En cuanto a la técnica aplicable a la recolección de datos se utilizará la encuesta.

La encuesta

“La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador” (Baptista Lucio y otros, 1996). La particularidad que presenta, es conlleva un listado de preguntas escritas que está dirigido a la muestra de la población, que contenga información idónea contestada de manera escrita.

3.3.2 Instrumentos

En cuanto al instrumento a utilizar será el cuestionario**.**

El cuestionario

De manera puntual (Hérnandez Smapieri y otros, 2008) Los cuestionarios consisten en una serie de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas referente a cada una de las variables con la intensión de evaluar, las misma que son las usadas para recolectar la data.

Para elaborar el cuestionario se recurrió a la escala de Likert.

El cuestionario está compuesto por preguntas que son redactadas con la finalidad de obtener toda la información necesaria para la toma de decisiones de un determinado problema (Tacillo y Elvis, 2016, p.65)

Validez

Para realizar la validez del instrumento de recolección de datos se utiliza el juicio de expertos, en la cual se solicita la disposición a un profesional acreditado, quien emitirá su juicio de validez en cuanto el instrumento cumpla sobre el formato, consistencia, contenido y constructo, se considerará la carta de presentación, a los jueces expertos se les entrega la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación

donde determinaron la correspondencia de los criterios, objetivos, ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje, certificado de validez de contenido del instrumento que mide sistema de tesorería y los procesos de gestión de gestión y control.

Tabla 3:

Validez de contenido por juicio de expertos

N°	Grado Académico	Apellidos y Nombre del Experto	Apreciación
1	Doctora	Ferreyros Rengifo Catherine	Aplicable
2	Doctor	Manuel Rocha Gonzales	Aplicable
3	Doctor	Miguel Oscar López y Ojeda	Aplicable

Confiabilidad

Se validó la confiabilidad de los instrumentos: cuestionario 1 y 2 utilizándose la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach. Hernández (2014), señala que la confiabilidad de un instrumento describe el grado en que las veces que será aplicado siempre producirán los resultados, por lo tanto, es confiable. En esta línea, mediante el programa SPSS 25, se obtuvo los valores de confiabilidad para la variable gestión de recursos humanos y atención al usuario de 0.940 (confiabilidad muy alta) y 0.899 (confiabilidad muy alta) respectivamente, denotando una alta correlación y consistencia entre los ítems que conforman cada variable, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 4:

Análisis de confiabilidad según las dimensiones de sistema de tesorería

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,940	,913	08

Tabla 5:

Análisis de confiabilidad según las dimensiones de procesos de gestión y control

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,899	,913	07

Entonces el coeficiente de alfa es excelente; puesto que se aprecia que es altamente confiable, y por lo tanto se puede aplicar el instrumento sobre la muestra seleccionada.

3.4 Procedimiento de recolección de datos

Entre las acciones a seguidas tenemos:

Definición de la población y muestra

Se debe identificar de manera clara la población objetivo, que para nuestra investigación viene a ser las empresas comerciales del Distrito de Callería que declaran renta de primera categoría y tercera categoría. En cuento a la muestra puede determinarse mediante un muestreo probabilístico, esto va

depender del tamaño y accesibilidad de las empresas (Tamayo & Tamayo, 2012)**.** Con el cual se asegura representatividad y a la vez permite explorar los resultados a toda la población de estudio.

Preparación del cuestionario y validación

Se diseñará el cuestionario con preguntas cerradas y de opción múltiple, utilizando la escala de Likert para medir la percepción de los responsables de la empresa sobre las implicancias de la renta de primera categoría en la determinación de la renta de tercera categoría (Herández Sampieri y otros, 2014)**.** La validación del cuestionario se realizará a través de una prueba piloto en un grupo reducido de empresas similares para asegurar la claridad y relevancia de las preguntas.

Aplicación de encuestas

El cuestionario se aplicará de manera presencial atendiendo la disponibilidad y preferencia de los encuestados (Kerlinger & Lee, 2002)**.** Esto permite la recolección de datos en un período específico, alineado con el diseño transeccional del estudio, y facilita la recopilación rápida de respuestas en función a las preguntas planteadas.

Codificación y análisis de datos

Los datos recogidos deben ser codificados y organizados para su posterior análisis estadístico. El apoyo del software SPSS o Excel puede facilitar el procesamiento de datos cuantitativos y permite el análisis correlacional entre las variables de renta de primera categoría y de tercera categoría (Herández Sampieri y otros, 2014). Esto asegura que los resultados muestren adecuadamente las relaciones y tendencias dentro de la población sujeto de estudio.

3.5 Tratamiento de los datos

En esta parte del trabajo de investigación se tendrá que seguir las siguientes acciones:

Codificación de datos. – Una vez recolectado los datos a través de las encuestas, deben ser codificados para facilitar el análisis estadístico. Esta tarea es donde se asigna valores numéricos a las respuestas individuales, especialmente cuando se utiliza una escala Likert. La codificación permite estandarizar las respuestas y facilita el análisis estadístico (Kerlinger & Lee, 2002).

Depuración de datos. – Un paso importante a seguir es la limpieza y depuración de los datos, eliminando respuestas incompletas o inconsistentes. Este proceso asegura que el análisis se base en datos de calidad y reduce el margen de error. Desde la posición de Herández Sampieri y otros (2014), la depuración de datos es fundamental para mantener la precisión en los estudios con enfoque cuantitativo.

Análisis descriptivo. – El presente análisis es de mucha valía porque con ello se obtiene una visión general de las características de la población estudiadas. Además, se obtiene cálculos de frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar de las variables. El presente análisis permite describir el comportamiento general de las empresas en cuanto a la declaración de rentas de primera categoría y tercera categoría, proporcionado una base para el análisis correlacional (Salkind, 1999)**.**

Análisis correlacional. – En este punto se utiliza para realizar un análisis correlacional con el que permite determinar entre la relación de las rentas de primera categoría y tercera a la vez. El coeficiente de correlación de Pearson es una técnica adecuada para este tipo de análisis, ya que permite identificar la fuerza y dirección de la relación entre las variables (Herández Sampieri y otros, 2014)**.**

Interpretación de resultados. – Para culminar, los resultados estadísticos se interpretan en función a los objetivos y las hipótesis de estudio planteados. En mérito a ello implica analizar si existe una correlación significativa entre las

variables de estudio, evaluando su impacto en la determinación de la renta anual de tercera categoría de las empresas comerciales en el Distrito de Callería. Dicha interpretación de estar respaldado en las pruebas estadísticas aplicadas y en el contexto teórico del proyecto (Tamayo & Tamayo, 2012)**.**

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones.

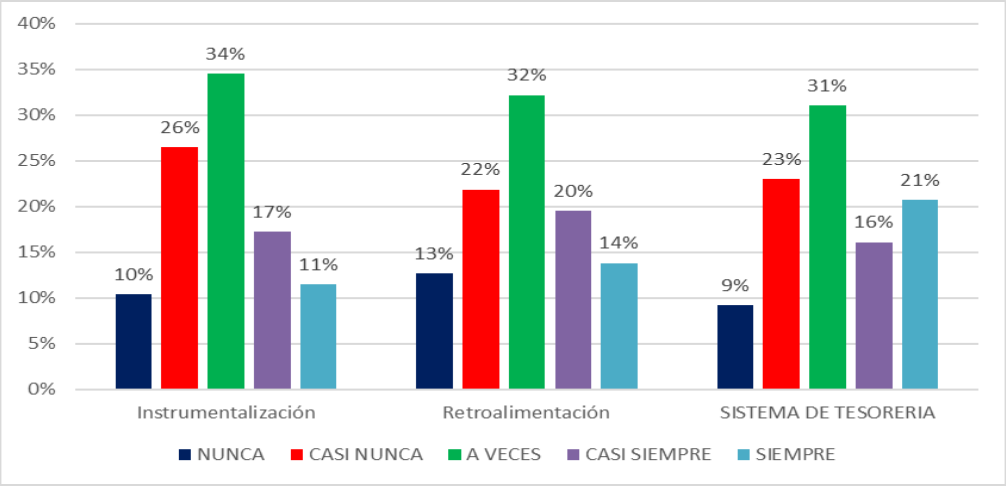
Tabla 6:

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sistema de tesorería

NIVEL	Instrumentalización		Retroalimentación		SISTEMA DE TESORERIA	
	f	%	f	%	f	%
NUNCA	9	10%	11	13%	8	9%
CASI NUNCA	23	26%	19	22%	20	23%
A VECES	30	34%	28	32%	27	31%
CASI SIEMPRE	15	17%	17	20%	14	16%
SIEMPRE	10	11%	12	14%	18	21%
TOTALES	87	100%	87	100%	87	100%

Figura 1:

Porcentajes obtenidos de la variable sistema de tesorería



Análisis: En la tabla 4 y figura 1 el nivel alcanzado de la variable sistema de tesorería, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección

Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 31%, seguido de un nivel casi nunca con 23% y el 21% siempre. Esto no indica que los sistemas de tesorería se dan en forma regular demostrando que se aplica los sistemas de a motivación en forma encuentra en avance intermedio.

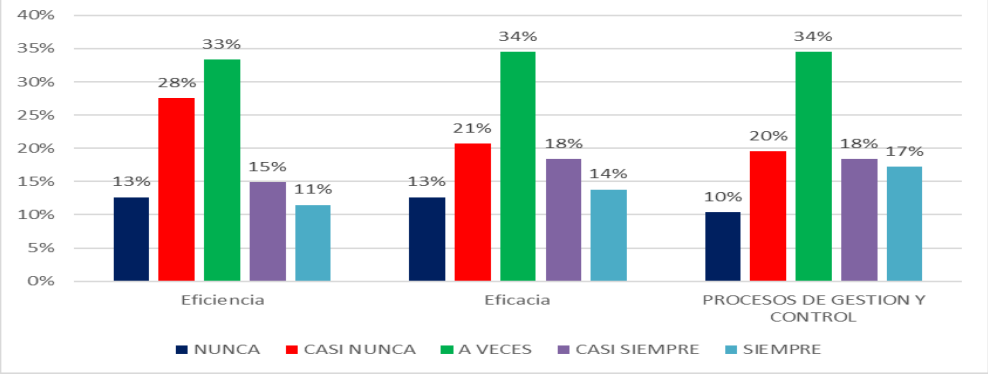
Tabla 7:

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento procesos de gestión y control

NIVEL	Eficiencia		Eficacia		PROCESOS DE GESTION Y CONTROL	
	f	%	f	%	f	%
NUNCA	11	13%	11	13%	9	10%
CASI NUNCA	24	28%	18	21%	17	20%
A VECES	29	33%	30	34%	30	34%
CASI SIEMPRE	13	15%	16	18%	16	18%
SIEMPRE	10	11%	12	14%	15	17%
TOTALES	87	100%	87	100%	87	100%

Figura 2:

Porcentajes obtenidos de la variable procesos de gestión y control



Análisis: En la tabla 5 y figura 2 el nivel alcanzado de la variable procesos de gestión y control, información proporcionada por los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el

nivel de a veces con un 34%, seguido de un nivel casi nunca con 20% y el 18% casi nunca. Esto no indica que los procesos de gestión y control se da en forma regular demostrando que se aplica los procesos de gestión y control en forma encuentra en avance intermedio.

Variable 1: Sistema de tesorería

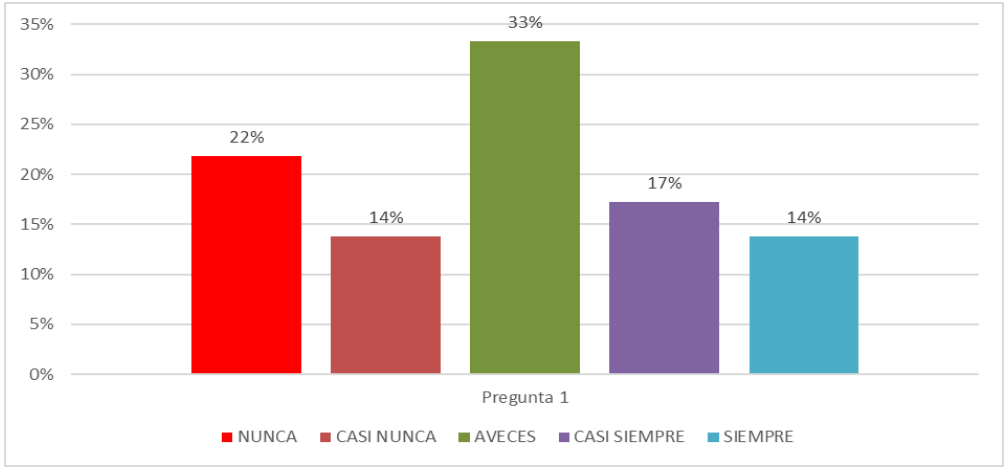
Tabla 8:

Pregunta 1: ¿Se tiene implementado para la Oficina de Tesorería de la institución el sistema de Ingresos?

NIVEL	Pregunta 1	
	f	%
NUNCA	19	22%
CASI NUNCA	12	14%
AVECES	29	33%
CASI SIEMPRE	15	17%
SIEMPRE	12	14%
TOTALES	87	100%

Figura 3:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 1



Análisis: En la tabla 6 y figura 3 el nivel alcanzado de la pregunta 1, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 33%,

seguido de un nivel nunca con 22%, 17% casi siempre, y el 21% siempre y casi nunca.

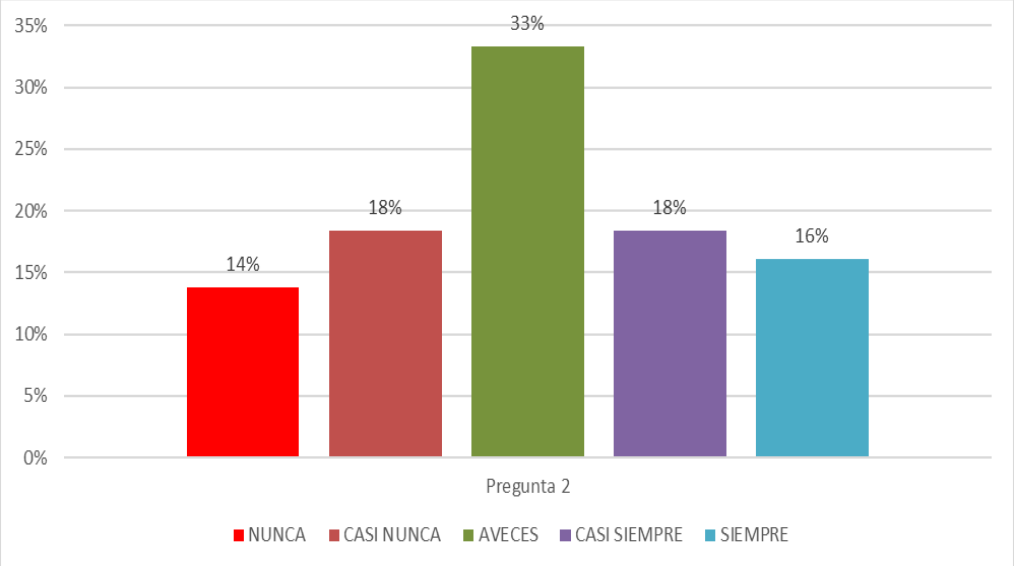
Tabla 9:

Pregunta 2: ¿Los integrantes de la Oficina de Tesorería conocen el concepto y contenido del sistema de tesorería?

NIVEL	Pregunta 2	
	f	%
NUNCA	12	14%
CASI NUNCA	16	18%
AVECES	29	33%
CASI SIEMPRE	16	18%
SIEMPRE	14	16%
TOTALES	87	100%

Figura 4:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 2



Análisis: En la tabla 7 y figura 4 el nivel alcanzado de la pregunta 2, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 33%,

seguido de un nivel casi siempre y casi nunca con 18%, 16% siempre, y el 14% nunca.

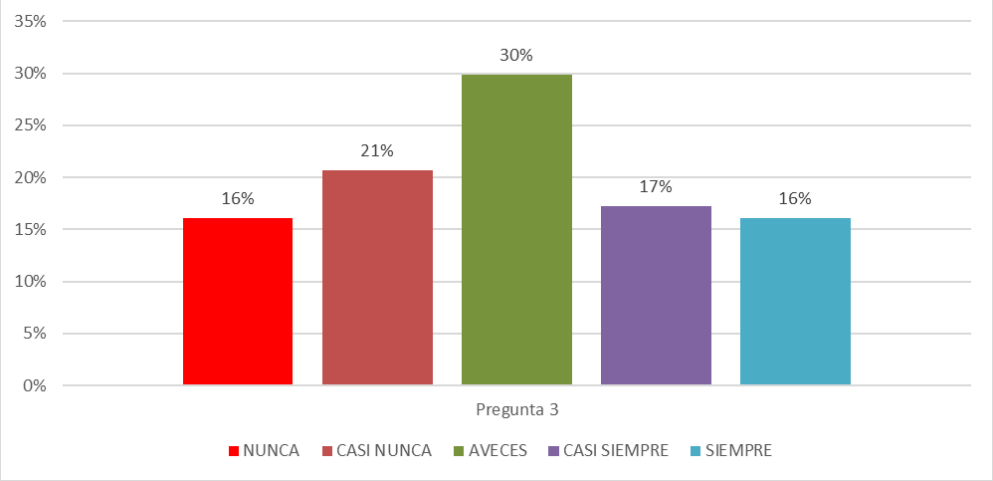
Tabla 10:

Pregunta 3: ¿Maneja la Oficina de tesorería la información financiera fehaciente y oportuna?

NIVEL	Pregunta 3	
	f	%
NUNCA	14	16%
CASI NUNCA	18	21%
AVECES	26	30%
CASI SIEMPRE	15	17%
SIEMPRE	14	16%
TOTALES	87	100%

Figura 5:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 3



Análisis: En la tabla 8 y figura 5 el nivel alcanzado de la pregunta 3, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 30%, seguido de un nivel nunca con 21%, 17% casi siempre, y el 16% siempre y nunca.

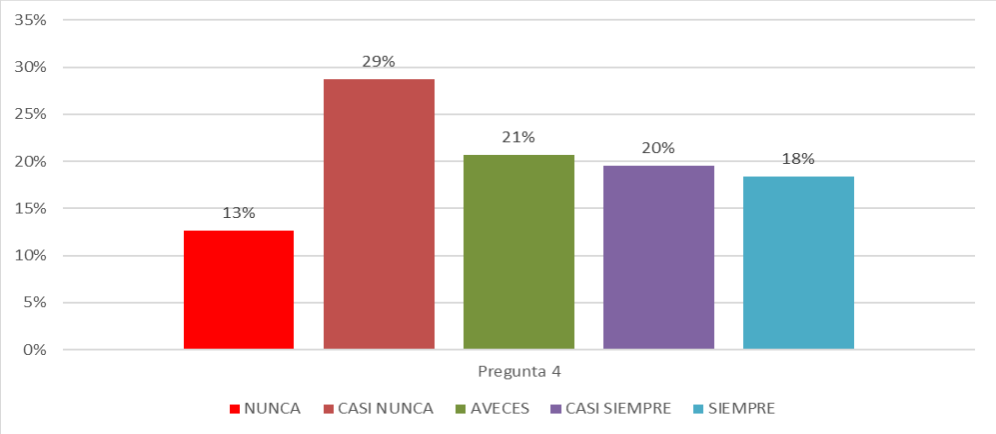
Tabla 11:

Pregunta 4: ¿Los trabajadores de la Oficina de Tesorería son capacitados respondiendo a un programa establecido de cambios del sistema?

NIVEL	Pregunta 4	
	f	%
NUNCA	11	13%
CASI NUNCA	25	29%
AVECES	18	21%
CASI SIEMPRE	17	20%
SIEMPRE	16	18%
TOTALES	87	100%

Figura 6:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 4



Análisis: En la tabla 9 y figura 6 el nivel alcanzado de la pregunta 4, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de casi nunca con un 29%, seguido de un nivel a veces con 21%, 20% casi siempre, y el 18% siempre.

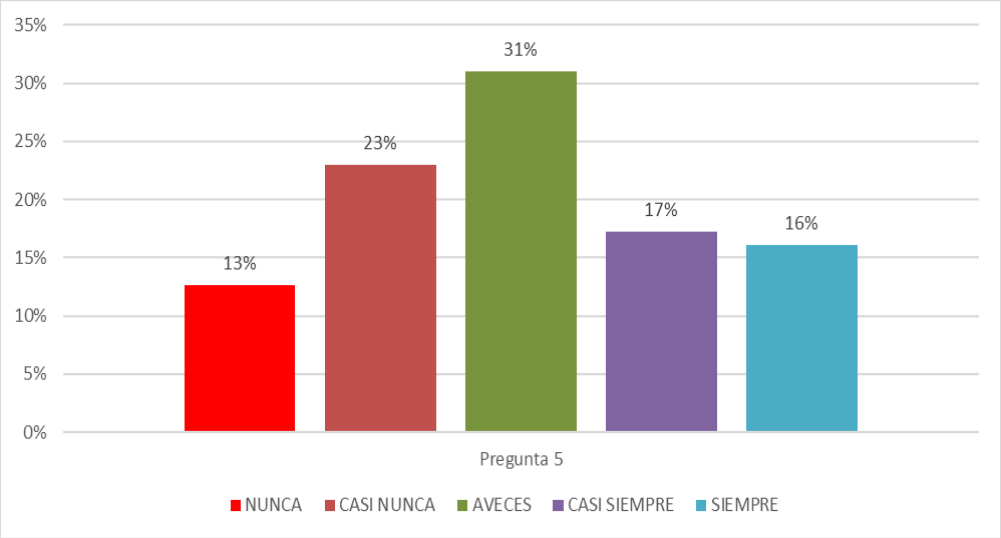
Tabla 12:

Pregunta 5: ¿El sistema de Tesorería es el conjunto de órganos, normas procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de los fondos públicos?

NIVEL	Pregunta 5	
	f	%
NUNCA	11	13%
CASI NUNCA	20	23%
AVECES	27	31%
CASI SIEMPRE	15	17%
SIEMPRE	14	16%
TOTALES	87	100%

Figura 7:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 5



Análisis: En la tabla 10 y figura 7 el nivel alcanzado de la pregunta 5, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 31%, seguido de un nivel casi nunca con 23%, 17% casi siempre, y el 16% siempre.

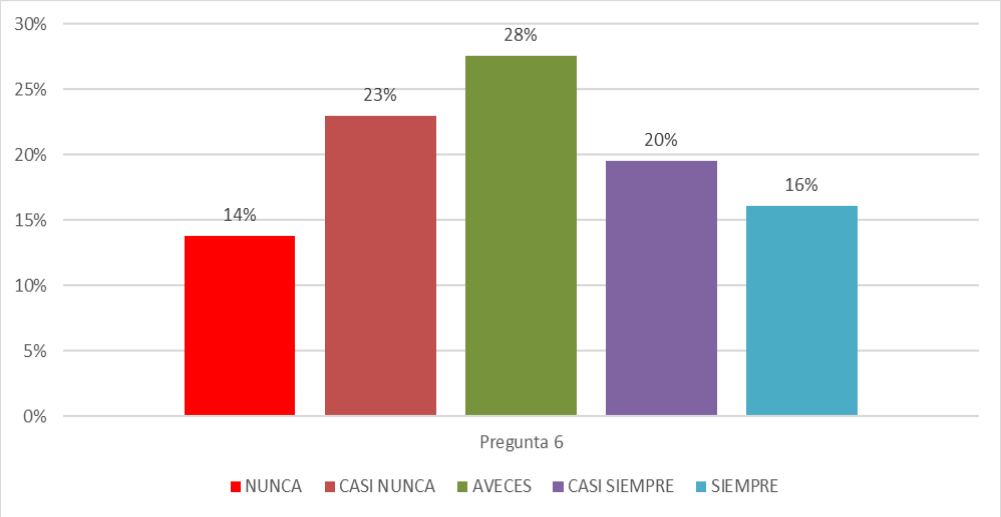
Tabla 13:

Pregunta 6: ¿La Oficina de Tesorería cuenta con un Reglamento y el Manual de procedimientos?

NIVEL	Pregunta 6	
	f	%
NUNCA	12	14%
CASI NUNCA	20	23%
AVECES	24	28%
CASI SIEMPRE	17	20%
SIEMPRE	14	16%
TOTALES	87	100%

Figura 8:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 6



Análisis: En la tabla 11 y figura 8 el nivel alcanzado de la pregunta 6, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 28%, seguido de un nivel casi nunca con 23%, 20% casi siempre, y el 16% siempre.

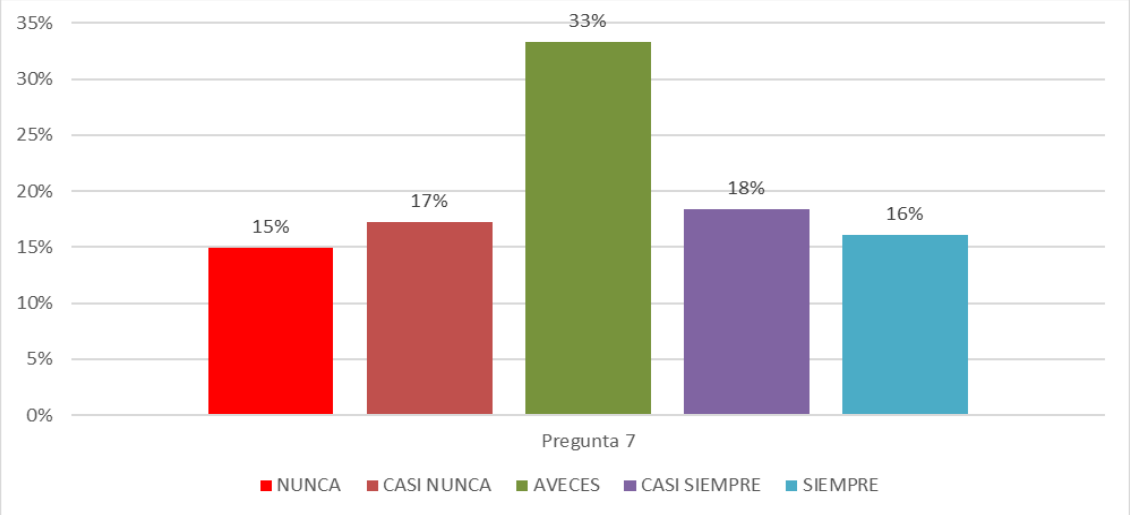
Tabla 14:

Pregunta 7: ¿Cree Ud. qué con un nuevo software se pueda arreglar la eficiencia de la Oficina de Tesorería?

NIVEL	Pregunta 7	
	f	%
NUNCA	13	15%
CASI NUNCA	15	17%
AVECES	29	33%
CASI SIEMPRE	16	18%
SIEMPRE	14	16%
TOTALES	87	100%

Figura 9:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 7



Análisis: En la tabla 12 y figura 9 el nivel alcanzado de la pregunta 7, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 33%, seguido de un nivel casi siempre con 18%, 17% casi siempre, y el 16% siempre.

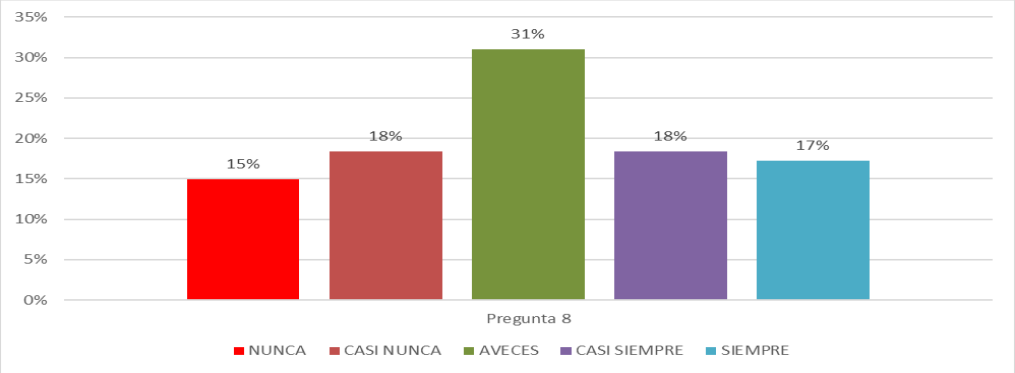
Tabla 15:

Pregunta 8: ¿El sistema de administración financiera gubernamental facilita la gestión efectiva de la institución?

NIVEL	Pregunta 8	
	f	%
NUNCA	13	15%
CASI NUNCA	16	18%
AVECES	27	31%
CASI SIEMPRE	16	18%
SIEMPRE	15	17%
TOTALES	87	100%

Figura 10:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 8



Análisis: En la tabla 13 y figura 10 el nivel alcanzado de la pregunta 8, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 31%, seguido de un nivel casi nunca y casi siempre con 18%, 17% siempre, y el 15% nunca.

Variable 2: Recursos de gestión y control

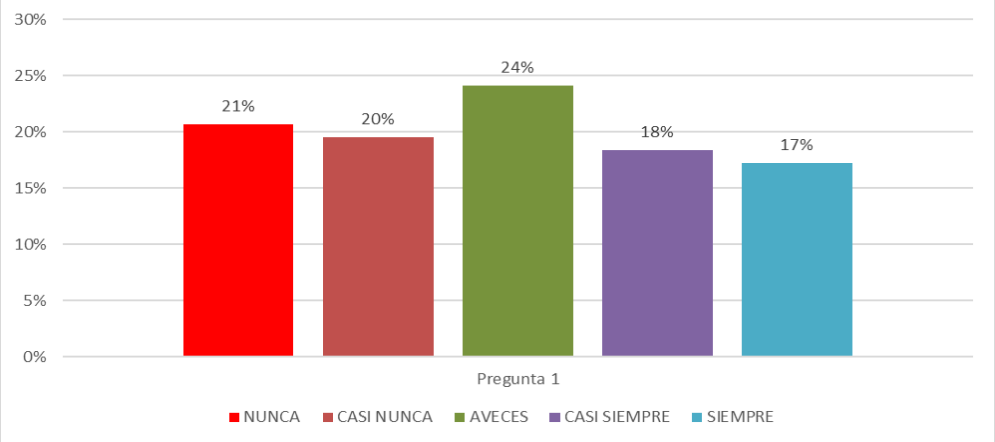
Tabla 16:

Pregunta 1: ¿Es responsabilidad del titular del pliego fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión?

NIVEL	Pregunta 1	
	f	%
NUNCA	18	21%
CASI NUNCA	17	20%
AVECES	21	24%
CASI SIEMPRE	16	18%
SIEMPRE	15	17%
TOTALES	87	100%

Figura 11:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 1



Análisis: En la tabla 14 y figura 11 el nivel alcanzado de la pregunta 1, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 24%, seguido de un nivel nunca 21%, casi nunca con 20%, 18% casi siempre, y el 17% siempre.

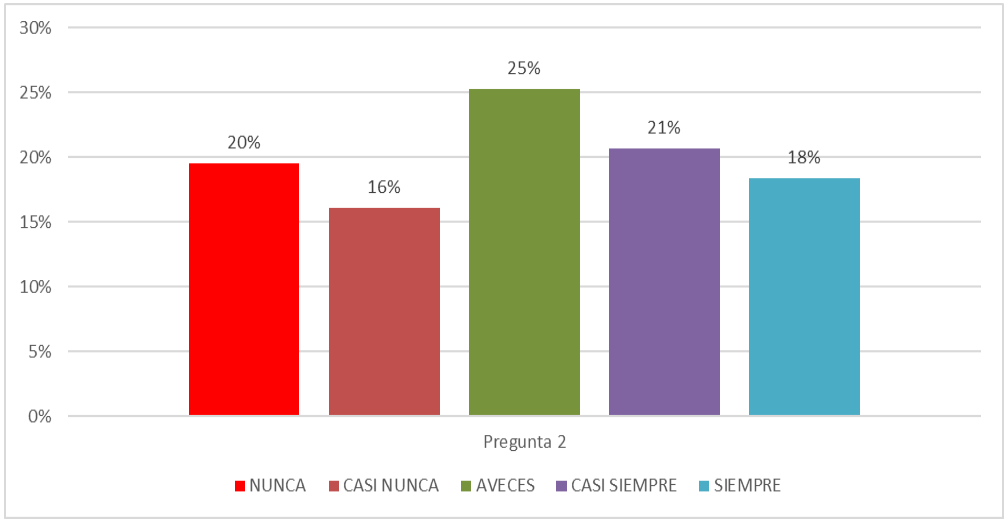
Tabla 17:

Pregunta 2: ¿Para usted la gestión es un proceso y consiste en planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos y actividades de la entidad?

NIVEL	Pregunta 2	
	f	%
NUNCA	17	20%
CASI NUNCA	14	16%
AVECES	22	25%
CASI SIEMPRE	18	21%
SIEMPRE	16	18%
TOTALES	87	100%

Figura 12:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 2



Análisis: En la tabla 15 y figura 12 el nivel alcanzado de la pregunta 2, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 25%, seguido de un nivel casi siempre con 21%, 20% nunca, y el 18% siempre.

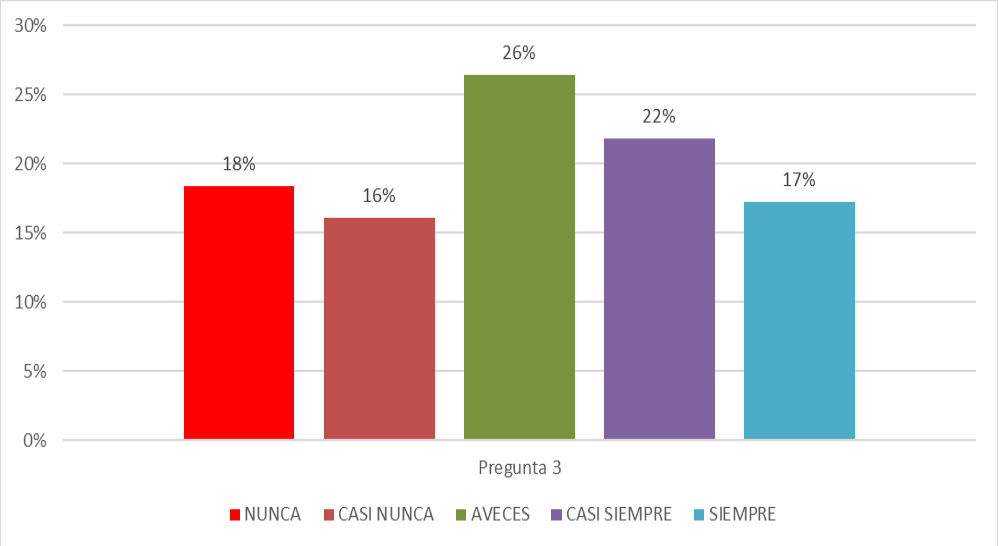
Tabla 18:

Pregunta 3: ¿Tienen criterios de desempeño para evaluar la eficiencia de las actividades de control?

NIVEL	Pregunta 3	
	f	%
NUNCA	16	18%
CASI NUNCA	14	16%
AVECES	23	26%
CASI SIEMPRE	19	22%
SIEMPRE	15	17%
TOTALES	87	100%

Figura 13:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 3



Análisis: En la tabla 16 y figura 13 el nivel alcanzado de la pregunta 3, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 26%, seguido de un nivel casi siempre con 22%, 18% nunca, y el 17% siempre.

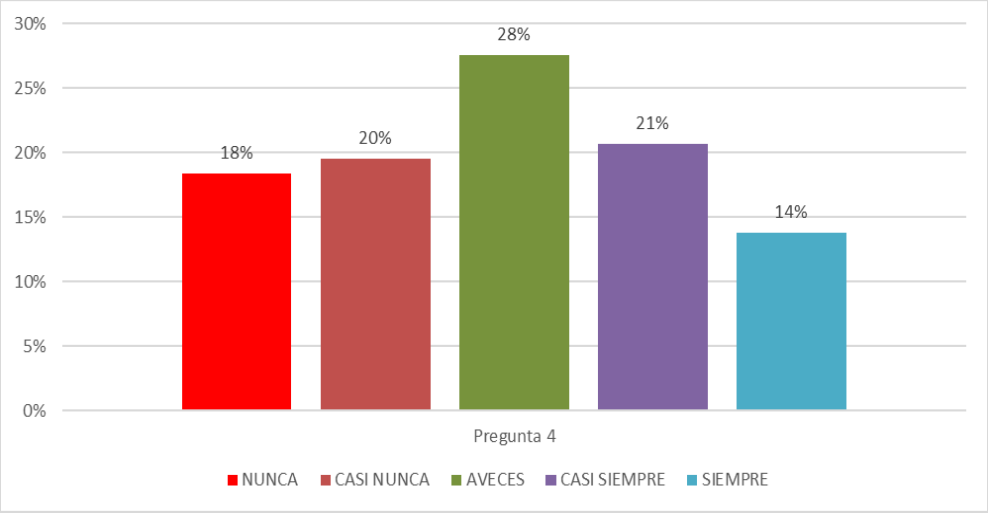
Tabla 19:

Pregunta 4: ¿La organización es la fase de la gestión que comprende la determinación de la composición de la entidad, puede ser de tipo estructural y funcional, ambas son necesarias?

NIVEL	Pregunta 4	
	f	%
NUNCA	16	18%
CASI NUNCA	17	20%
AVECES	24	28%
CASI SIEMPRE	18	21%
SIEMPRE	12	14%
TOTALES	87	100%

Figura 14:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 4



Análisis: En la tabla 17 y figura 14 el nivel alcanzado de la pregunta 4, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 28%, seguido de un nivel casi siempre con 21%, 20% casi nunca, y el 18% nunca.

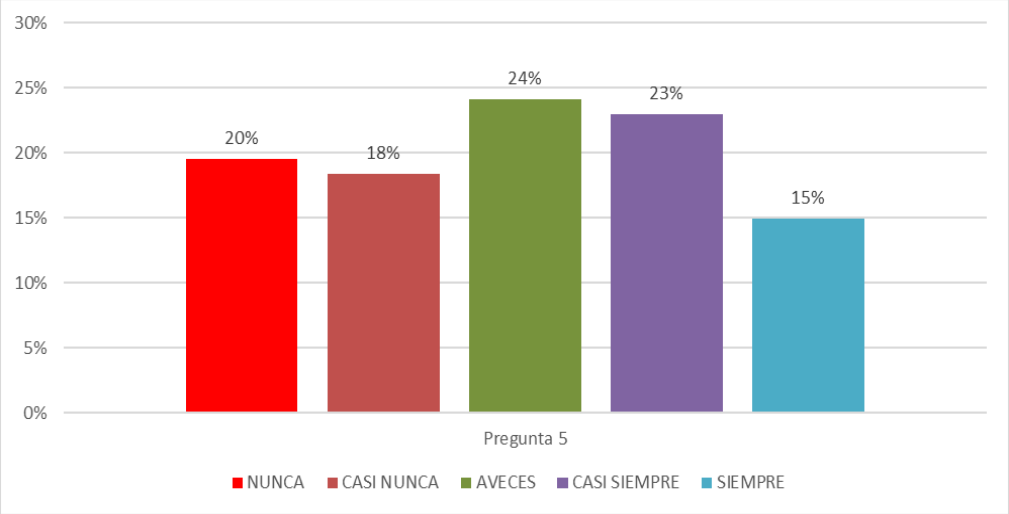
Tabla 20:

Pregunta 5: ¿La dirección es la fase central del proceso de gestión, puede ser táctica y estratégica, su actividad central es la toma de decisiones?

NIVEL	Pregunta 5	
	f	%
NUNCA	17	20%
CASI NUNCA	16	18%
AVECES	21	24%
CASI SIEMPRE	20	23%
SIEMPRE	13	15%
TOTALES	87	100%

Figura 15:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 5



Análisis: En la tabla 18 y figura 15 el nivel alcanzado de la pregunta 5, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 24%, seguido de un nivel casi siempre con 23%, 20% nunca, y el 18% casi nunca.

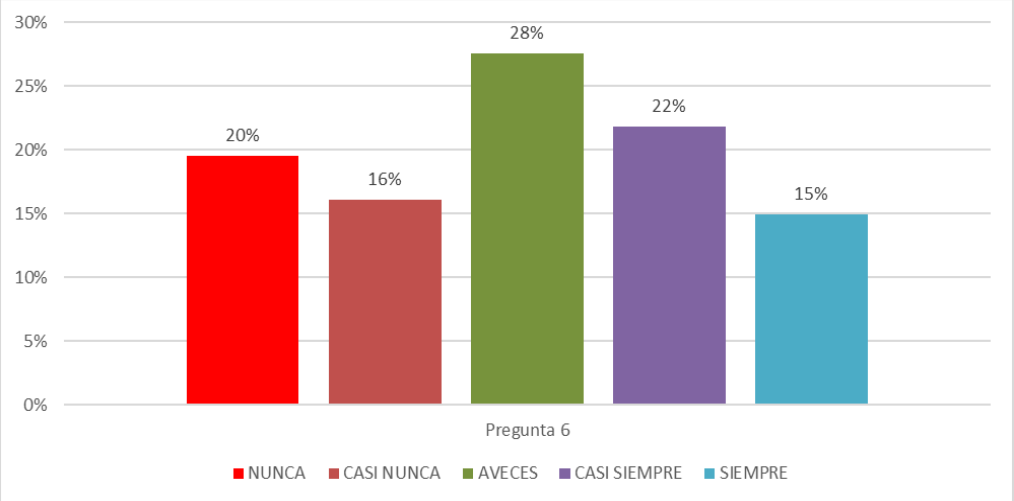
Tabla 21:

Pregunta 6: ¿El control es la fase de la gestión que comprende la verificación de las actividades de la entidad con el propósito de retroalimentar y/o ajustar lo que resulte pertinente?

NIVEL	Pregunta 6	
	f	%
NUNCA	17	20%
CASI NUNCA	14	16%
AVECES	24	28%
CASI SIEMPRE	19	22%
SIEMPRE	13	15%
TOTALES	87	100%

Figura 16:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 6



Análisis: En la tabla 19 y figura 16 el nivel alcanzado de la pregunta 6, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 28%, seguido de un nivel casi siempre con 22%, 20% nunca, y el 16% casi nunca.

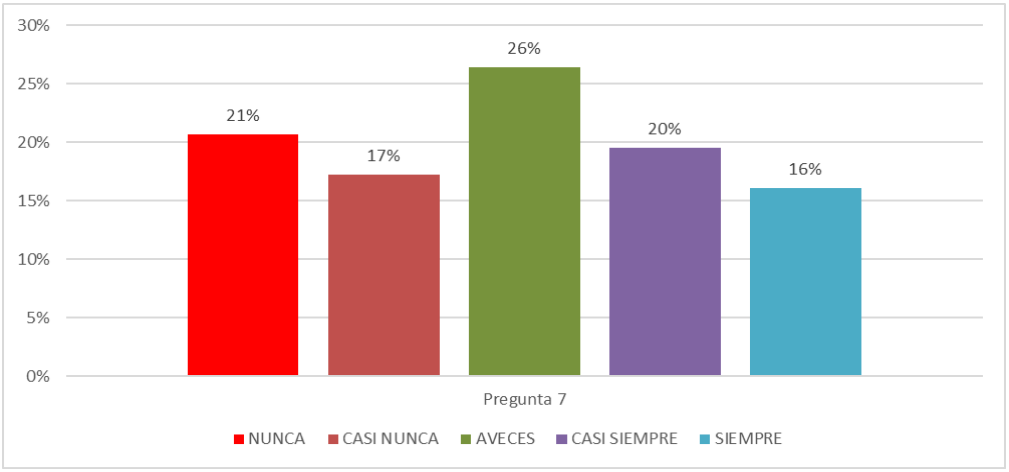
Tabla 22:

Pregunta 7: ¿Para que la gestión sea efectiva, primero tiene que ser económica, eficiente transparente y entrar en un proceso de mejora continua?

NIVEL	Pregunta 7	
	f	%
NUNCA	18	21%
CASI NUNCA	15	17%
AVECES	23	26%
CASI SIEMPRE	17	20%
SIEMPRE	14	16%
TOTALES	87	100%

Figura 17:

Porcentajes obtenidos de la pregunta 7



Análisis: En la tabla 20 y figura 17 el nivel alcanzado de la pregunta 7, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 26%, seguido de un nivel nunca con 21%, 20% casi siempre, y el 17% casi nunca.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis General

A continuación, se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la Hi, y se rechaza la Ho.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la Ho y se rechaza la Hi.

Hipótesis general

El sistema de tesorería se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

Hipótesis estadística:

H0 : α< Sig. (Bilateral)

El sistema de tesorería se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023

H0: El sistema de tesorería no se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023:

Tabla 23:

Correlación de Pearson de las variables sistema de tesorería y procesos de gestión y control.

Correlaciones

		SISTEMA DE TESORERÍA	PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL
SISTEMA DE TESORERÍA	Correlación de Pearson	1	,894**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL	Correlación de Pearson	,894**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Existe relación significativa el sistema de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali con un valor r = 0.894 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Prueba de hipótesis especificas

HE1. La instrumentalización se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

Tabla 24:

Correlación de Pearson de instrumentalización y procesos de gestión y control

Correlaciones

		INSTRUMENTALIZACIÓN	PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL
INSTRUMENTALIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,892**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL	Correlación de Pearson	,892**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Existe relación significativa la instrumentalización y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali con un valor r = 0.892 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE2. La retroalimentación se relaciona directamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.

Tabla 25:

Correlación de Pearson de retroalimentación y procesos de gestión y control

Correlaciones

		RETROALIMENTACION	PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL
RETROALIMENTACION	Correlación de Pearson	1	,898**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL	Correlación de Pearson	,898**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Existe relación significativa la retroalimentación y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali con un valor r = 0.898 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

4.1.3 Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación titulada “El sistema de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023 - 2019, que de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se observó que el objetivo general, fue determinar en qué medida el sistema de tesorería se relaciona con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali. El valor de la correlación fue de 0.894 (correlación positiva alta). De igual manera se determinó que la variable sistema de tesorería, información proporcionada por los trabajadores en el Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que sobresale el nivel de a veces con un 31%, seguido de un nivel casi nunca con 23% y el 21% siempre. Situación similar que se presenta la variable procesos de gestión y control, información proporcionada por los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, se observa que

sobresale el nivel de a veces con un 34%, seguido de un nivel casi nunca con 20% y el 18% casi nunca.

Estos resultados de la variable sistema de tesorería se encuentran sustentados en la investigación realizada por Marín & Rosales (2018) En su tesis: *El sistema de tesorería en los procesos de gestión y control de la UNPC.* Conclusiones: 1) no está logrando ser eficiente, debido a que no tienen implementado un Sistema de Control y un nuevo Software de Ingresos y Egresos, el Manual de Procedimientos de la Oficina de Tesorería y el Reglamento interno de Tesorería, herramienta importante dentro del esquema organizacional que ayuda el manejo adecuado de los recursos recaudados y las transferencias recibidas por el gobierno, con el fin de generar una información confiable para la toma de decisiones y determinar que la oficina de tesorería facilite los procesos de gestión y control en la UNCP. 2) El sistema de Tesorería y el sistema de Control interno son importantes para el desarrollo de la entidad y por tanto los responsables deben identificar la manera de instrumentalizar el sistema de Tesorería, para la recaudación de las Tasas Educacionales e Ingresar al sistema SIAF, y asegurar un control eficiente en la UNCP. 3) La Oficina de Tesorería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, no planifican sus operaciones de recaudación de Tasas Educaciones, tanto en las sedes y en los bancos, por lo que no se cuenta con un buen software sistematizado y un control previo para el desarrollo de sus actividades por lo que impide ingresar a diario los ingresos recaudados al Sistema SIAF del Ministerio de Economía y Finanzas y establecer la retroalimentación oportuna del Sistema de Tesorería.

En relación con la variable procesos de gestión y control se encuentran sustentados en la investigación de Toledo (2018) en su tesis de investigación "*Elaboración de un sistema de control de gestión para la*

Empresa Soarsani Ltda. Concluye: que, entre las principales causas de la poca expansión de la organización en términos de utilidades, se debe a que no se han aprovechado las oportunidades laborales existentes, es decir, en términos de licitaciones adjudicadas y tratos directos con otras empresas. Por lo tanto, uno de los objetivos principales del cuadro de mando integral propuesto es precisamente el monitoreo de los nuevos contratos con empresas para comenzar con la reactivación laboral y económica de esta organización lo que lo llevará a aumentar sus ganancias.

Con respecto a las hipótesis específicas, se determinó que existe relación significativa entre los sistemas de tesorería y las dimensiones de instrumentalización y retroalimentación, la variable procesos de gestión y control con las dimensiones eficiencia y eficacia en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, concordando con Quispe (2021) en su tesis *Control interno y gestión de tesorería en colaboradores de una Universidad de Lima Metropolitana, 2021.* El resultado, con la aplicación de la encuesta se consiguió un Alfa de Cronbach de 0.89 lo cual representa una confiabilidad alta. Además, con p-valor de ,029 y un coeficiente de Pearson de ,466 de relación positiva y directa. Se concluye, que al analizar los procesos que realizan, se observa los riesgos que tienen en la gestión de tesorería, las deficiencias que se muestran es por la inadecuada segregación de procedimientos y funciones.

Del mismo modo en cuanto a la teoría sobre el sistema de tesorería coincide La (Contraloría General de la Republica, 2014, pág. 32) que el sistema de Tesorería, comprende el conjunto de principios, normas, recursos y procedimientos que intervienen directamente en los procesos de administración de los recursos públicos, es decir la percepción y recaudación de los mismos, así como su canalización para el cumplimiento de las obligaciones del Estado.

En cuanto a los procesos de gestión y control coinciden La (Contraloría General de la Republica, 2014, pág. 32) Un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas. Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información). • Los procesos existen en cualquier organización, aunque nunca se hayan identificado ni definido: los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos. • En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso. • No existen procesos sin un producto o servicio. • No existe cliente sin un producto y/o servicio.

CONCLUSIONES

- La Oficina de Tesorería de la Dirección Regional de Salud Ucayali, no está logrando ser eficiente, debido a que no tienen implementado un Sistema de Control y un nuevo Software de Ingresos y Egresos, el Manual de Procedimientos de la Oficina de Tesorería y el Reglamento interno de Tesorería, herramienta importante dentro del esquema organizacional que ayuda el manejo adecuado de los recursos recaudados y las transferencias recibidas por el gobierno, con el fin de generar una información confiable para la toma de decisiones y determinar que la oficina de tesorería facilite los procesos de gestión y control en la DIRESA Ucayali. (Objetivo General)
- El sistema de Tesorería y el sistema de Control interno son importantes para el desarrollo de la entidad y por tanto los responsables deben identificar la manera de instrumentalizar el sistema de Tesorería, para la recaudación de las Tasas Educacionales e Ingresar al sistema SIAF, y asegurar un control eficiente en la DIRESA Ucayali. (Objetivo Especifico 01)
- La Oficina de Tesorería de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, no planifican sus operaciones de recaudación de Tasas Educaciones, tanto en las sedes y en los bancos, por lo que no se cuenta con un buen software sistematizado y un control previo para el desarrollo de sus actividades por lo que impide ingresar a diario los ingresos recaudados al Sistema SIAF del Ministerio de Economía y Finanzas y establecer la retroalimentación oportuna del Sistema de Tesorería. (Objetivo Especifico 02)

RECOMENDACIONES

- La Oficina de Tesorería de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, deben implementar un sistema de Ingresos, Egresos y un Sistema de Control, herramienta fundamental que ayudara alcanzar los objetivos, y facilitar los procesos de gestión y control de la DIRESA Ucayali.
- Los responsables o funcionarios de la gestión, deben de tener en cuenta de los problemas que generan para que se adecuan a nuestro sistema de cobros para así informar los recursos recaudados en forma eficiente y cumplir con los objetivos.
- Los responsables o funcionarios de la gestión, deben aplicar la retroalimentación oportuna y el control, asimismo deben fomentar la participación del personal a través del trabajo en equipo y con el liderazgo de los jefes de las Unidades, esto influirá a que la Oficina de Tesorería de la DIRESA Ucayali, estén en un proceso de retroalimentación que los conduzca en los procesos de gestión y control de la DIRESA Ucayali.
- Implementar el sistema de control diseñado para el área de tesorería de la empresa a través de las políticas y procedimientos propuestos, para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y que evite la pérdida de los mismos, asegurando el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad y una adecuada supervisión del cumplimiento de la implementación recomendada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez , M. (2009). *Administración del efectivo y gestión de tesorería*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from https://www.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-gestion-de-tesoreria/

Àlvarez, A. (2017). *Por usuarios morosos la Dirección de Agua Potable de Axtla deja de percibir 300 mil pesos al año*. Retrieved 06 de Octubre de 2017, from https://www.regionvalles.com/usuarios-morosos-la-direccion-agua-potable-axtla-deja-percibir-300-mil-pesos-al-ano/

ARÉVALO , G. (2016). *DIAGNÓSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CANCELACIÓN PUNTUAL DE LOS IMPUESTOS PREDIALES URBANOS EN LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN PASAJE PROVINCIA DE EL ORO (Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Machala, Ecuador)*. Retrieved 02 de Diciembre de 2017, from http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7031/1/TUACE-2016-AE-CD00012.pdf

Baptista Lucio, P., Fern´ndez Collado, C., & Sampieri, H. R. (1996). *Metodología de la Investigación* (1 ed.). México: MacGrraw-Hill Interamericana SAC.

BURBANO, J., & ORTIZ, A. (2014). *DEFINICION DE PRESUPUESTOS*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from https://prezi.com/vsyutph0qqqc/definicion-de-presupuestos/

Castañeda , E., & Tamayo , J. (2013). *LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA AGENCIA REAL PLAZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y*

CRÉDITO DE TRUJILLO 2010-2012 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perù). Retrieved 2 de Diciembre de 2017, from https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/131/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CORONEL , L. (2016). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO-JAÉN 2015*. Retrieved 05 de Diciembre de 2017, from https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Pais. (2017). *Nueva lista de morosos de Hacienda*. Retrieved 06 de Octubre de 2017, from https://elpais.com/especiales/2017/lista-morosos-hacienda/

Enriquez, A. (2016). *Diseños Transeccional Descriptivo*. Retrieved 05 de Diciembre de 2017, from https://prezi.com/ezxgukqcx1hf/disenos-transeccional-descriptivo/

Europa Press. Madrid. (2017). *La morosidad en los créditos comerciales en España aumenta hasta el 44%*. Retrieved 06 de Octubre de 2017, from http://www.heraldo.es/noticias/economia/2017/05/02/la-morosidad-los-creditos-comerciales-espana-aumenta-hasta-44-1173077-309.html

Garriga, J. (2010). *Uso de la ocupación como medio terapéutico*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from http://plenaidentidad.com/uso-de-la-ocupacion-como-medio-terapeutico/

German, Navajas, & Sillas. (2014). *El Uso de Cuestionarios en Estudios de Cultura de Seguridad en Organizaciones de Alta Fiabilidad.* Retrieved 05 de Diciembre de 2017, from http://www.iaea.org/inis/collection/NCLCollectionStore/_Public/46/017/46017601.pdf

Gómez, L. (2008). *Información Asimétrica: Selección Adversa y Riesgo Moral*. Retrieved 02 de Diciembre de 2017, from https://www.researchgate.net/publication/358339259_Informacion_Asimetrica_Seleccion_Adversa_y_Riesgo_Moral

González, L. (2012). *¿Factores Sociales? Una nueva definición de lo social desde la teoría del Actor-Red*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from https://www.antropomedia.com/2012/01/08/factores-sociales-una-nueva-definici%C3%B3n-de-lo-social-desde-la-teor%C3%ADa-del-actor-red/

Herández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill Education. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hérnandez Smapieri, R., Férnandez Collado, C., & Baptista Collado, M. P. (2008). *Metodología de la Investigaciónm.* McGraw Hill.

Hernandez, M. (2014). *CUESTIONARIOS ABIERTOS Y CERRADOS*. Retrieved 05 de Diciembre de 2017, from https://prezi.com/f8ngaxevsaib/cuestionarios-abiertos-y-cerrados/

HUAMANCHUMO , D. (2016). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL, Y SU REPERCUSION EN EL DESARROLLO DEL DISTRITO DE SANTA ROSA 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perù)*. Retrieved 02 de Diciembre de 2017, from https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3137/Tesis-Huamanchumo%20Ipanaque%20Denis%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of Behavioral Research.* Nueva York. https://archive.org/details/foundationsofbeh00kerl

Loayza, J. (2017). *Despuès de 5 años indice de morosidad bajò*. Retrieved 06 de Octubre de 2017, from http://www.diariosinfronteras.pe/2017/07/16/despues-de-5-anos-indice-de-morosidad-en-sedapar-bajo/

Macías, R. (2011). *Los factores culturales*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/985/factores%20culturales%20y%20desarollo%20cultural.html

Montoya , J. (2014). *Agentes económicos*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from http://www.actividadeseconomicas.org/2013/05/agentes-economicos.html

Nunes , P. (2012). *Ciencias Económicas y Comerciales*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from http://old.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/ingresos.htm

Paco. (2014). *Teoría moderna de carteras: Explicación y 3 razones de su inutilidad*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from http://www.academiadeinversion.com/teoria-moderna-de-carteras-explicacion-inutilidad/

Paulise, L. (2017). *CÓMO ELIMINAR LAS RESTRICCIONES O "CUELLOS DE BOTELLA"*. Retrieved 03 de Diciembre de 2017, from http://www.somospymes.com.ar/columnistas/lic-luciana-paulise/como-eliminar-las-restricciones-o-cuellos-de-botella.html

Pérez , I. (2013). *Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero*. Retrieved 02 de Diciembre de 2017, from https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-cartera-portafolio-y-el-analisis-de-riesgo-financiero/

Pérez , J., & Merino, M. (2013). *Definición de programa educativo*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from https://definicion.de/programa-educativo/

Puche, P. (2015). *MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA "EMGESA S.A. ESP – PROYECTO HIDROELÉCTRICO EL QUIMBO" Y SU PLAN DE MEJORAMIENTO 2014 - 2015*. Retrieved 05 de Diciembre de 2017, from http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13922/2/MedicionClimaOrganizacional_PHEQ.pdf

Reviso. (2017). *¿Qué es un gasto?* Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from https://www.sdelsol.com/glosario/gasto/?srsltid=AfmBOorU-VCsGwbSVwlj13OMqoWt7OVOV1mY63xVUh_dNxWPHhhKolnK

Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación.* Pearson Educación. libreriacrisis.com.

Sánchez , I. (2010). *Hayek: Teoría del ciclo económico*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from https://www.elcato.org/hayek-teoria-del-ciclo-economico

SANTANA, H., & SATURNINO RIVEROS. (2015). *LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALLAO EN EL PERIODO 2014 (Tesis de pregrado, Universidad Tecnica del Callao, Perù)*. Retrieved 02 de Diciembre de 02, from file:///C:/Users/Limber/Downloads/Huberth_Tesis_tituloprofesional_2015.pdf

Sedapal. (2017). *Sedapal confirma que revertirá modalidad de cobro a residencial San Felipe*. Retrieved 06 de Octubre de 2017, from https://peru21.pe/lima/sedapal-confirma-revertira-modalidad-cobro-residencial-san-felipe-72810

Siqueira, C. (2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Retrieved 05 de Diciembre de 2017, from http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html

Tamayo, M., & Tamayo, A. (2012). *El proceso de la investigación científica.* México: Limusa. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Venemedia. (2014). *Definicion de relaciones humanas*. Retrieved 04 de Diciembre de 2017, from http://conceptodefinicion.de/relaciones-humanas/

VENTURA , Y. (2016). *LA MOROSIDAD EN LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2016. (Tesis de Pregrado, UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI, Moquegua, Perù)*. Retrieved 02 de Diciembre de 2017, from https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/198/Yudit_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Cuestionario: 01 Sistema de tesorería

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles del sistema de tesorería. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Instrumentalización					
1	¿Se tiene implementado para la Oficina de Tesorería de la institución el sistema de Ingresos?					
2	¿Los integrantes de la Oficina de Tesorería conocen el concepto y contenido del sistema de tesorería?					
3	¿Maneja la Oficina de tesorería la información financiera fehaciente y oportuna?					
4	¿Los trabajadores de la Oficina de Tesorería son capacitados respondiendo a un programa establecido de cambios del sistema?					
5	¿El sistema de Tesorería es el conjunto de órganos, normas procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de los fondos públicos?					
6	¿La Oficina de Tesorería cuenta con un Reglamento y el Manual de procedimientos?					
	Dimensión 2: Retroalimentación					
7	¿Cree Ud. qué con un nuevo software se pueda arreglar la eficiencia de la Oficina de Tesorería?					

8	¿El sistema de administración financiera gubernamental facilita la gestión efectiva de la institución?					

--

Cuestionario 02: Proceso de gestión y control

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de procesos de gestión y control. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

Dónde: Nunca = 1, Casi nunca = (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre = (5).

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Eficiencia					
1	¿Es responsabilidad del titular del pliego fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión?					
2	¿Para usted la gestión es un proceso y consiste en planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos y actividades de la entidad?					
3	¿Tienen criterios de desempeño para evaluar la eficiencia de las actividades de control?					
4	¿La organización es la fase de la gestión que comprende la determinación de la composición de la entidad, puede ser de tipo estructural y funcional, ambas son necesarias?					
	Dimensión 2: Efectividad					
5	¿La dirección es la fase central del proceso de gestión, puede ser táctica y estratégica, su actividad central es la toma de decisiones?					
6	¿El control es la fase de la gestión que comprende la verificación de las actividades de la entidad con el propósito de retroalimentar y/o ajustar lo que resulte pertinente?					
7	¿Para que la gestión sea efectiva, primero tiene que ser económica, eficiente transparente y entrar en un proceso de mejora continua?					

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El sistema de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Ucayali 2023

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: El sistema de tesorería y los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Ucayali 2023.
AUTORA: Letty Paulina Aguirre López

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de tesorería y procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023? **Problemas específicos** ¿Cuál es la relación que existe entre la instrumentalización y procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la retroalimentación y procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023?	Determinar cuál es la relación que existe entre el sistema de tesorería y procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023. **Objetivos específicos** Determinar cuál es la relación que existe entre la instrumentalización y procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023 Determinar cuál es la relación que existe entre la retroalimentación y procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.	El sistema de tesorería se relaciona significativamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023. **Hipótesis específicas** La instrumentalización se relaciona significativamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023. La retroalimentación se relaciona significativamente con los procesos de gestión y control en la Dirección Regional de Salud de Ucayali 2023.	**Variable 1: SITEMA DE TESORERIA**				
			Dimensiones	**Indicadores**	**ítems**	**Escala y valores**	**Niveles y rangos**
			Instrumentalización Retroalimentación	Sistema de ingresos Contenido del sistema de tesorería Información financiera Capacitación a programas Instrumentos orientados a la administración Reglamento y manual de procedimientos Software Gestión efectiva	p1, p2, p3 p4, p5, p6 p7, p8	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	16 – 37 (Adecuada) 38 – 59 (Regular) 60 – 81 (Inadecuada
			Variable 2: PROCESOS DE GESTIÓN Y CONTROL				
			Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Escala y valores**	**Niveles y rangos**

			Eficiencia Efectividad	Funcionamiento y confiabilidad Gestión Organización Dirección Control Verificación de las actividades Proceso de mejora	p1, p2 p3, p4 p5, p6 p7,	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	18 – 42 (Adecuada) 43 – 67 (Regular) 68 – 92 (Inadecuada)

ANEXO 3. BASE DE DATOS

SISTEMA DE TESORERIA

	Instrumentalización						Retroalimentación	
N°	1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	2	2	2	1	3	2	3
2	3	2	4	3	2	3	2	3
3	1	1	3	2	1	1	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	4
5	4	3	3	2	2	2	4	3
6	3	4	4	3	3	4	4	3
7	1	2	2	1	3	2	3	2
8	3	5	5	4	4	4	3	5
9	3	3	3	4	3	3	3	3
10	1	2	2	3	2	3	2	3
11	2	2	4	2	2	3	4	3
12	3	3	2	3	3	3	3	2
13	3	2	2	1	1	3	2	3
14	2	2	1	2	2	3	3	3
15	3	4	2	2	2	3	3	4
16	1	2	5	1	1	5	2	5
17	3	4	4	3	2	4	4	5
18	1	2	2	2	1	2	2	2
19	3	3	3	3	2	3	3	3
20	1	3	2	3	3	4	2	2
21	2	1	2	2	1	5	3	1
22	2	2	2	2	2	2	3	4
23	2	2	2	3	2	1	3	2
24	3	2	3	2	2	3	3	4
25	2	5	4	4	4	2	3	5
26	2	4	4	3	2	4	5	4
27	2	4	5	3	2	4	5	5
28	1	1	1	1	1	2	1	2
29	1	2	3	2	2	2	2	4
30	2	1	1	2	2	2	3	3
31	2	3	3	2	3	5	4	4
32	3	3	2	3	2	4	3	4
33	3	5	5	4	2	5	3	3
34	2	3	3	1	1	2	2	5
35	2	3	3	3	1	2	3	3
36	2	4	1	1	2	4	5	4
37	3	4	3	3	3	3	4	4
38	4	5	3	5	1	3	5	5
39	3	4	5	1	1	4	5	2
40	2	3	1	3	3	5	2	2
41	2	4	2	2	2	3	3	4
42	3	1	3	2	2	4	4	4
43	4	5	5	5	3	4	3	5
44	4	5	3	4	3	4	5	4
45	2	2	1	1	1	3	3	3

46	2	1	2	2	1	3	3	4
47	2	3	2	3	3	3	3	3
48	1	2	2	2	1	2	2	3
49	1	2	1	1	1	3	3	3
50	3	2	4	4	3	4	4	4
51	4	4	3	4	4	2	5	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3
53	3	3	2	1	1	3	4	2
54	2	2	2	2	2	3	4	3
55	3	4	4	4	3	5	3	4
56	3	2	2	1	1	1	4	2
57	4	3	3	2	2	2	4	3
58	3	4	4	3	3	4	4	3
59	1	2	2	1	3	2	3	2
60	3	5	5	4	4	4	3	5
61	3	3	3	4	3	3	3	3
62	1	2	2	3	2	3	2	3
63	2	2	4	2	2	3	4	3
64	3	3	2	3	3	3	3	2
65	3	2	2	1	1	3	2	3
66	2	2	1	2	2	3	3	3
67	3	4	2	2	2	3	3	4
68	1	2	5	1	1	5	2	5
69	3	4	4	3	2	4	4	5
70	1	2	2	2	1	2	2	2
71	3	3	3	3	2	3	3	3
72	1	3	2	3	3	4	2	2
73	2	1	2	2	1	5	3	1
74	2	2	2	2	2	2	3	4
75	2	2	2	3	2	1	3	2
76	3	2	3	2	2	3	3	4
77	2	5	4	4	4	2	3	5
78	2	4	4	3	2	4	5	4
79	2	4	5	3	2	4	5	5
80	1	1	1	1	1	2	1	2
81	1	2	3	2	2	2	2	4
82	2	1	1	2	2	2	3	3
83	2	3	3	2	3	5	4	4
84	3	3	2	3	2	4	3	4
85	3	5	5	4	2	5	3	3
86	2	3	3	1	1	2	2	5
87	2	3	3	3	1	2	3	3

PROCESOS DE GESTION Y CONTROL

	Eficiencia				Efectividad		
N°	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	2	3	2	2	4
2	4	3	4	2	3	3	3
3	4	3	4	3	2	2	3
4	4	4	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	4	3	4
7	3	2	3	3	2	3	2
8	2	5	2	5	4	5	5
9	3	3	3	4	2	3	4
10	2	3	2	4	2	3	4
11	3	3	3	3	3	2	3
12	3	2	3	4	4	3	3
13	2	3	2	2	2	1	3
14	2	3	2	1	1	2	4
15	4	4	4	3	3	3	3
16	4	5	4	5	5	5	4
17	5	5	5	4	3	4	4
18	2	2	2	3	2	3	3
19	3	3	3	3	3	2	4
20	4	2	4	2	2	3	4
21	5	1	5	2	2	3	5
22	4	4	4	3	2	2	3
23	2	2	2	5	1	2	2
24	4	4	4	4	2	3	4
25	4	5	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	3	4
27	3	5	3	4	3	4	3
28	2	2	2	2	1	1	1
29	5	4	5	3	3	3	4
30	3	3	3	3	1	2	3
31	3	4	3	5	3	2	2
32	4	4	4	2	4	2	4
33	4	3	4	4	4	3	4
34	5	5	5	3	3	3	4
35	4	3	4	4	2	2	2
36	1	4	1	3	4	2	3
37	3	4	3	4	4	3	4
38	3	5	3	5	2	2	2
39	2	2	2	3	4	3	4
40	4	2	4	3	3	3	4
41	2	4	2	4	4	3	2
42	2	4	2	3	1	2	2
43	5	5	5	5	5	3	4
44	4	4	4	5	5	3	5
45	3	3	3	2	2	1	1

46	2	4	2	3	1	1	3
47	2	3	2	3	3	2	4
48	2	3	2	3	2	3	3
49	2	3	2	2	3	1	2
50	4	4	4	3	3	3	4
51	4	4	4	3	4	2	1
52	4	3	4	4	2	3	3
53	2	2	2	3	3	3	3
54	3	3	3	2	2	2	2
55	4	4	4	4	4	5	4
56	3	2	3	1	3	2	2
57	4	3	4	4	4	3	4
58	3	2	3	3	2	3	2
59	2	5	2	5	4	5	5
60	3	3	3	4	2	3	4
61	2	3	2	4	2	3	4
62	3	3	3	3	3	2	3
63	3	2	3	4	4	3	3
64	2	3	2	2	2	1	3
65	2	3	2	1	1	2	4
66	4	4	4	3	3	3	3
67	4	5	4	5	5	5	4
68	5	5	5	4	3	4	4
69	2	2	2	3	2	3	3
70	3	3	3	3	3	2	4
71	4	2	4	2	2	3	4
72	5	1	5	2	2	3	5
73	4	4	4	3	2	2	3
74	2	2	2	5	1	2	2
75	4	4	4	4	2	3	4
76	4	5	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4	3	4
78	3	5	3	4	3	4	3
79	2	2	2	2	1	1	1
80	5	4	5	3	3	3	4
81	3	3	3	3	1	2	3
82	3	4	3	5	3	2	2
83	4	4	4	2	4	2	4
84	4	3	4	4	4	3	4
85	5	5	5	3	3	3	4
86	4	3	4	4	2	2	2
87	1	4	1	3	4	2	3