



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y
Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Evert Edy Quispe Mamani

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCION:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

Perú - 2018



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **QUISPE MAMANI, EVERT EDY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE TESORERÍA EN LAS OPERACIONES DE PAGO Y SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES EN PROVIAS NACIONAL 2017

Fecha: 3 de agosto de 2018

Hora: 3:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osores

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Firma: 

VOCAL: M. Sc. Abner Chavez Leandro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORIA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

REVISAR RESULTADOS INFERENCIALES DE LA HIPÓTESIS 4.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

A mi Compañera Fiel
Flor Margarita
quien me brinda
su ayuda incondicional

Agradecimiento:

Mi eterno agradecimiento a: los asesores, docentes, directivos e instituciones que han hecho posible la realización de la presente investigación.

Declaración Jurada

Evert Edy Quispe Mamani, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 04433607, con la tesis titulada “Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 24 de Marzo de 2018

Bach. Evert Edy Quispe Mamani
D.N.I. N° 04433607

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación correlacional denominado: “Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional”.

En el trabajo se describió la forma como se presenta la satisfacción de los proveedores a través de sus dimensiones. El estudio consta de seis capítulos presentados de la siguiente manera, el primer capítulo presenta el plan de investigación, en el segundo capítulo expone la metodología de la investigación, en el tercer capítulo presentamos el análisis de la investigación, en el cuarto capítulo se hizo una discusión de los resultados y la forma como se realizó el trabajo de investigación, en el quinto capítulo hacemos referencia de las conclusiones a que se llegó en base a los resultados y los análisis estadísticos del SPSS, en el sexto capítulo hacemos las recomendaciones para subsanar las deficiencias en las satisfacción de los proveedores en Provias Nacional además se hace referencias del material bibliográfico utilizado en el presente trabajo.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

El Autor.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.1.1. internacionales	16
1.1.2. Nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Gestión de Tesorería	21
1.3.2. Satisfacción de Proveedores	39
1.3.3. Interpretación de la Satisfacción	41
1.3.4. Medición de la Satisfacción en la gestión pública	42
1.3.5. Modelos teóricos para satisfacción de los clientes	44
1.3.6. Dimensiones de la variable satisfacción de proveedores	46
1.4. Formulación del problema	47
1.5. Justificación del estudio	48
1.6. Hipótesis	49
1.7. Objetivos	50
II. Marco metodológico	51
2.1. Tipo de investigación	52
2.2. Diseño de investigación	52
2.3. Variables, operacionalización	52
2.4. Población, muestra y muestreo	55

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.6. Métodos de análisis de datos	58
III. Resultados	59
3.1. Descripción de resultados	60
3.2. Resultados Correlacionales	65
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias	80
VIII. Anexos	84
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos de medición	
Anexo 3. Base de datos	
Anexo 4. Certificado de validez de contenido	

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Procesos en la gestión de tesorería	38
Tabla 2	Operacionalización de la gestión de tesorería	57
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción de proveedores	58
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la gestión de tesorería	64
Tabla 5	Baremo de la escala por dimensiones de gestión de tesorería	65
Tabla 6	Baremo de la escala de niveles de satisfacción de proveedores	66
Tabla 7	Distribución de las frecuencias de la satisfacción de proveedores	68
Tabla 8	Prueba de correlación entre las operaciones de pago y la satisfacción de proveedores por dimensiones	70
Tabla 9	Prueba de correlación de Spearman entre ejecución de pagos y satisfacción de proveedores	71
Tabla 10	Prueba de correlación de Spearman entre ejecución de pagos y satisfacción de proveedores	72
Tabla 11	Prueba de correlación de Spearman entre ejecución de pagos y satisfacción de proveedores	73
Tabla 12	Prueba de Correlación de Spearman entre ejecución de pagos y satisfacción de proveedores	74

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de la gestión de tesorería en operación de pago en <i>PROVIAS Nacional, 2017</i>	64
Figura 2	Distribución de frecuencias por dimensiones en operación de pago en PROVIAS Nacional, 2017	66
Figura 3	Distribución de frecuencias de la satisfacción de proveedores en PROVIAS Nacional, 2017	67
Figura 4	Distribución de frecuencias por dimensiones de la satisfacción de proveedores en PROVIAS Nacional, 2017	69

Resumen

La presente investigación, titulada “Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional”, tiene como objetivo agilizar los procesos de las operaciones de pago utilizando procesos cortos y eficientes para la Satisfacción de nuestros usuarios potenciales, evaluando ambas variables para establecer los niveles y mecanismos de solución a la problemática planteada.

Hay que tener presente que las operaciones y mecanismos de pago van cambiando permanentemente por la innovación tecnológica, quedando atrás los métodos tradicionales como el uso de cheques que muchas veces con el incremento y la magnitud de los presupuestos resultan engorrosos, causando confusiones y errores involuntarios que no estamos ajenos de cometerlos, por lo cual los sistemas informáticos han aliviado de forma muy eficiente estos procesos.

La presente investigación es de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, cuantitativa y busca aportar una nueva dinámica a la Jefatura de Tesorería de PROVIAS NACIONAL que permita lograr con satisfacción los objetivos trazados en el POI y dando cumplimiento a las metas presupuestales planteadas en los ejercicios presupuestales.

Para el procesamiento de datos usamos el software estadístico de SPSS versión 22, con una muestra de 125 Proveedores. Mediante la escala de likert determinamos la confiabilidad de nuestro instrumento con el Alpha de Cronbach = 0.878 y 0.803 respectivamente, de lo cual podemos señalar en base a la hipótesis planteada que existe relación entre ambas variables.

Palabras Claves: La Gestión de las Operaciones de Pago y la Satisfacción de nuestros Proveedores.

Abstract

The present research, entitled "Treasury Management in Payment Transactions and Satisfaction of Suppliers in Provias Nacional", aims to streamline the processes of payment operations using short and efficient processes for the satisfaction of our potential users, evaluating both variables to establish the levels and mechanisms of solution to the problem posed.

We must keep in mind that the operations and payment mechanisms are constantly changing due to technological innovation, leaving behind traditional methods such as the use of checks that often increase and the size of budgets are cumbersome, causing confusion and involuntary errors that we are not obliged to commit them, for which the computer systems have relieved these processes very efficiently.

The present research is of a basic type, non-experimental, descriptive, correlational, quantitative design and seeks to bring a new dynamic to the Treasury Department of PROVIAS NACIONAL that allows achieving the objectives set out in the POI with satisfaction and complying with the budget targets set in budget exercises. For the data processing we use the statistical software of SPSS version 22, with a sample of 125 Suppliers. Using the Likert scale, we determine the reliability of our instrument with Cronbach's Alpha = 0.878 and 0.803 respectively, from which we can indicate based on the hypothesis that there is a relationship between both variables.

Key Words: The Management of Payment Operations and the Satisfaction of our Suppliers.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Las Instituciones públicas para cumplir con sus objetivos, cuentan con recursos tecnológicos, técnicos, materiales, financieros y humanos, con estos instrumentos permiten obtener un producto o servicio. Todos estos procesos sirven para cumplir con los planes enmarcados a nivel institucional con una visión y misión estratégica para alcanzar las metas en un período económico, orientada al plan nacional de las políticas de gobierno para la lucha contra la pobreza y el plan bicentenario.

Cita Tello, (2009) que: En las instituciones del estado en nuestro País, los Gastos Públicos, vinculados a la gestión de tesorería se realizan a través de las áreas usuarias que solicitan los gastos para cumplir con las metas trazadas por concepto de gasto corriente, gasto de capital y servicio de deuda, las Entidades ejecutan gastos con cargo a los créditos presupuestarios aprobados en los presupuestos anuales, que servirán para la atención de los servicios públicos y las acciones desarrolladas por las Entidades de conformidad con sus funciones y objetivos institucionales. (p.39)

Para Olsina, 2009, citado en Allcahuamán, (2015), el estudio de la gestión en el área de la tesorería representa un elemento importante para el desarrollo y desenvolvimiento del presupuesto institucional ya que constituyen un conjunto de mecanismos orientados a administrar óptimamente los fondos públicos.

La gestión de tesorería en PROVIAS Nacional desde una perspectiva financiera engloba la contabilización de operaciones, gestión de información, emisión de estados financieros y presupuestales; y dentro del componente financiero, comprende la elaboración del flujo de caja, ejecución de ingresos, administración de cuentas bancarias, ejecución de gastos, custodia de valores. Estos subprocesos contemplan actividades relacionadas con el manejo contable y la administración de los recursos financieros en la institución.

De un modo particular, la investigación aborda la problemática vinculada a la gestión de pagos en los procesos orientados a concluir las actividades relacionadas al registro de gastos y ejecución de pagos en la Entidad, desde donde se realizan las diversas operaciones de pago y que irrogan una sobre carga en el flujo de depósitos, si bien, estas operaciones responde a un proceso establecido, que se inicia en la recepción de liquidación de Pago con su expediente al área de tesorería, en donde se revisa los contenidos y se verifica la cuenta CCI y si es afecto a la retención-detracción, efectuar el giro, la revisión de datos del girado y realizar las firmas electrónicas y de los Valores,

la confirmación de aprobación de girado en el SIAF-SP, elaborar la boleta de empoce, efectuar retención de IGV y detracción en la cuenta de pagos y concluye con el expediente al archivo periférico de la Institución.

En tal sentido, la problemática identificada en uso de medios de pago adecuados, plantea la medida en que los trámites administrativos como herramienta de mejora, se relacionan con la ejecución de pagos de cheques a proveedores que permitirían optimizar las operaciones en el Área de tesorería de PROVIAS Nacional, y que a su vez permitiría el manejo óptimo de los recursos públicos recibidos, en la misma línea la investigación se plantea describir las transferencia de fondos y pagos de proveedores, desde el proceso de depósito de retención de impuesto general a las ventas y las detracciones, con la correspondiente entrega de la copia al proveedor (p.23).

1.2 Trabajos previos.

Se ha realizado las investigaciones e indagaciones del caso para diagnosticar la solución a los problemas encontrados para lo cual se ha encontrado investigaciones realizadas anteriormente similares a los planteamientos del presente estudio de investigación relacionados con el estudio realizado.

1.2.1. Trabajos previos internacionales.

El estudio de Montiel (2012), menciona en su estudio referente al análisis de la gestión de tesorería en las PYMES del sector servicio del Municipio de Maracaibo, por lo que el estudio hizo una descripción del proceso de gestión en estas empresas, incluyendo la procedencia de las fuentes de financiamiento, el manejo de sus activos corrientes y el control realizado en estas áreas, con la finalidad de coadyuvar con propuestas para una mejor administración en el área de tesorería de las PYMES. El estudio realizado fue de tipo descriptiva, longitudinal, no experimental, documental, con la fuente de información necesaria. La población en estudio se realizó básicamente a las Pequeñas y Medianas Empresas del sector servicio, registradas en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) y ubicadas en la zona Este del Municipio Maracaibo. Siendo la fuente de información los estados financieros de las 17 empresas constituyendo una muestra significativa, aplicándose los cuestionarios correspondientes. El análisis estuvo basado en un enfoque sistémico-estratégico de la

planificación, valiéndose de las teorías financieras referentes al valor y control. Llegando a la conclusión que el principal problema se debió a la mala composición de las fuentes de financiamiento, en resumen no estaba organizado la administración de las cobranzas, pagos y del efectivo; dando lugar a la incapacidad de pago (insolvencia), ante proveedores y acreedores. Así mismo otra dolencia se encontró en la aplicación de un control con énfasis en recursos financieros principalmente, basado en la implementación de coberturas financieras (Disminución de riesgos) (p.45).

Navarro (2010), desarrollo la investigación de título Gestión de Tesorería en las empresas mixtas productoras de Resinas Plásticas, siendo el objetivo analizar la gestión de tesorería de las empresas mixtas productoras de Resinas Plásticas en el estado Zulia. Basado en las Mejores Prácticas. El tema de investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal y de campo. Se llegó a la conclusión, donde se indica que la administración de recursos de estas compañías no se encuentra formalmente documentada y no está orientada hacia la gestión de riesgos financieros. Además, el control interno aplicado en estas fábricas es adecuado a la naturaleza de sus operaciones; y se recomienda la revisión del proceso de actuación referente al área de tesorería, para monitoreo y dar las medidas correspondientes para su cumplimiento. Se recomendó además organizar formalmente la política en la mencionada área e incluir directrices enmarcadas en la conducción de los mecanismos de gestión en el caso eventualidades financieras, por lo que se recomienda una mejor seguridad en el monitoreo de los lineamientos establecidos por la dirección y preferentemente para el manejo de factores financieros bajo la filosofía global de riesgos de las entidades económicas. El análisis de este estudio, nos permitió conocer el verdadero problema que radica en el manejo de esta variable y los riesgos financieros existentes, estableciendo la importancia del manejo del control interno de las operaciones del día a día, siendo la principal necesidad la implementación de normas y directivas que permitan un buen logro de los objetivos por las cuales fueron creados y monitorear el cumplimiento de las normas para su posterior análisis y recomendaciones que ameriten los informes oportunos para la toma de decisiones (p.53).

Plaza (2006), desarrolló el estudio, la Gestión de Tesorería en el sector Público, siendo su objetivo principal la mejora de los procesos en la gestión de tesorería, en el Área de Administración en coordinación de Tesorería, correspondiente Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), siendo la finalidad de implementar mecanismos basados en procesos ágiles que permitan mejorar significativamente los procesos en base a lineamientos simplificados para alcanzar mejorar calidad y servicio.

Por lo que se hizo un estudio referente a los procesos de la gestión de tesorería que venía operando, obteniéndose datos entre las variables de la investigación llegando a la conclusión que adolece de coordinación y comunicación en el área de tesorería esto debido, a una mala gestión basados en principios y criterios administrativos que garanticen una administración de los fondos públicos además que nos permita contar con información oportuna y mejorar el rendimiento del personal motivando e incentivando su trabajo y sus capacidades liberándolos del stress y la rutina diaria y de esta forma se disminuyen acciones negativas que puedan poner en riesgo el desenvolvimiento de la gestión. Las estrategias llevadas a cabo al personal administrativo y gerencial fue renovar cuales son los objetivos a lograrse y la determinación de los análisis de los procedimientos e impacto de las mismas por métodos innovadores y prácticos, el diseño adecuado para el manejo y seguimiento que garanticen los procesos de tesorería. Así mismo, El trabajo en equipo es indispensable resaltando los valores y recomendando que se debe trabajar coordinadamente y en comunicación permanente de los involucrados en cada uno de los puestos con personal competente y capacitado. Es necesario compartir los últimos lineamientos emanados por el gobierno central de tal manera que siempre estén informados y actualizados para el desarrollo de las actividades diarias. Se llegó a la conclusión en el presente estudio que se puede lograr mayor productividad, eficiencia e incrementar la creatividad. Así mismo se recomienda la necesidad de velar por la salud de los trabajadores aplicando recreación y deporte y fomentar una disciplina en los procedimientos a fin de alcanzar objetivos alcanzables (p.42).

1.2.2. Trabajos previos nacionales.

El estudio de Vega y Velásquez (2014), Falta de Control Interno en el área de tesorería de una Universidad Pública, siendo el objetivo principal determinar la incidencia e influencia en el área de tesorería del control interno que posee la Universidad Nacional de Santa. El estudio de investigación se realizó en forma descriptiva, siendo nuestra muestra poblacional el personal de la oficina de tesorería, al que se aplicó un cuestionario referente al sistema de control interno orientado a los procesos y los sistemas de tesorería siendo en total 186 preguntas, se aplicó la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El rango comprendido entre 46 y 80 puntos se refiere al nivel medio llegando a determinar que el grado de implementación del control

interno en el área de tesorería de Provias nacional representado en un 51,25%, distribuidos en tres componentes: ambiente de control 50,41%, control gerencial 75,36%, e información y comunicación 55,52%. Por otro lado el rango referido entre 1 y 45 puntos representado como nivel bajo referido al nivel de implementación de dos de los componentes de su control interno está en este grado: siendo uno de ellos la evaluación de riesgos con 33,88% y la supervisión 41,09%. Por último, concluimos que el control interno estuvo implementado en el periodo 2014 en un nivel medio siendo su incidencia significativamente favorable en el área de tesorería de Provias nacional, evitándose riesgos, como fraudes, corrupción, gracias a la oportuna información a la alta dirección y otras áreas respecto de la ejecución financiera y presupuestaria para la toma de decisiones. Siendo una de las principales causas la adecuada aplicación e información del control interno de una manera oportuna en el área de tesorería en Provias nacional por lo que se pueden distinguir los siguientes aspectos: la gestión administrativa tuvo una connotación política que influyó directamente en los planes, falta de planes para la identificación de evaluación de riesgos y planes de capacitación. Falta de difusión de los planes estratégicos y operativos, ausencia de un código de ética, Se adolecía de procedimientos de archivo por falta de capacitación y conocimiento al respecto, por otro lado no se contaba con un ambiente apropiado para preservar y conservar la documentación. Además referente a la estructura orgánica del área de tesorería tenemos documentos de gestión desactualizados y no se cuenta con un manual actualizado del desempeño de las funciones, falta de personal y adiestramiento en conocimientos de los procesos de tesorería a fin de obtener mejores resultados en el desempeño de sus funciones (p.53).

El estudio de Luján (2011), se pudo demostrar el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio de salud dirigidos a los pacientes potenciales externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2011, esta investigación de diseño descriptivo y de corte transversal, concluyo en lo siguiente: determinaron el nivel de satisfacción global poco satisfactorio, lo que quiere decir que la calidad servicio de salud es baja, así mismo las medicinas y material médico es limitado, por otro lado los ambientes y permanencia de los pacientes, el grado de fiabilidad es muy baja para el paciente externo por el servicio prestado, del mismo modo se pudo ver que el personal de la Institución, tienen un servicio aceptable, en la atención rápida a los pacientes externos, lo que da lugar a un nivel óptimo de servicio de salud (p.47).

Así también Monchón en el 2013, realizó su estudio basado en establecer la calidad del servicio al ciudadano enfermo evaluado por el mismo usuario, con respecto al

servicio de emergencia. Hospital III-Es salud Chiclayo-2013, el estudio fue de tipo no experimental de diseño descriptivo, aplicándose el instrumento de satisfacción de Donabedian y obteniendo a las conclusiones siguientes: se pudo determinar que el cuidado del enfermo corresponde a un nivel medio que corresponde a un 64,18%; vale decir que existe una evidente insatisfacción del usuario. De las 5 dimensiones propuestas por Donabedian para medir el nivel de calidad, la dimensión empatía represento el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad bajo, así mismo la dimensión seguridad resultó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad alto; lo que corresponde a la dimensión de fiabilidad existe un nivel bajo de calidad del cuidado enfermero que corresponde a -0,92%, respecto a los demás ítems que pertenecen a esta dimensión el ítem: El enfermero brinda información clara, resulto con el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos. En la dimensión de seguridad existe un nivel bajo de calidad del cuidado enfermero con -0.98%, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem: El enfermero protege y cuida la intimidad del paciente resulto con el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos. En la Dimensión: Capacidad de respuesta existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero que fue de -0,92%, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem: El enfermero acude cuando el paciente lo necesita, resultó el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos y en la dimensión: Empatía existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero resulto con -1,01%, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem: El enfermero es capaz de entablar una relación de confianza con el familiar, represento un nivel mayor (p.65).

El estudio realizado por Cruz (2015), La administración por resultados y la efectividad institucional del PROVIAS Nacional del sector transportes y comunicaciones, se analizó respecto al problema de efectividad institucional, esto debido a la falta de cumplimiento de metas, objetivos y misión institucional. Este problema radica en la siguiente pregunta: ¿De qué forma la administración por resultados podrá facilitar la efectividad institucional del Provias Nacional del Sector Transportes y Comunicaciones? Para lo cual se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: La administración por resultados favorece la efectividad institucional del Provias Nacional del Sector Transportes. Esta investigación se basa en el siguiente objetivo: Determinar de qué forma la administración por resultados puede ser una herramienta efectiva para medir la eficiencia y la productividad en Provias Nacional del Sector Transportes y Comunicaciones. La investigación es básica o pura; del nivel descriptivo-explicativo; se utilizó los métodos descriptivo e inductivo. El diseño es no experimental. La población conformada por

10,160 personas, teniendo de muestra 370 personas. Aplicándose el muestro probabilístico. Se utilizaron encuestas para la recopilación de datos. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, aplicación de gráficos. Se utilizó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, proceso computarizado con excel y proceso computarizado con SPSS. El resultado más importante es que el 86% de la muestra acepta que la administración por resultados facilita la efectividad institucional de Provias Nacional del Sector Transportes (p.78).

También tenemos el estudio de Villanueva y López (2016) cuyo objetivo fue la evaluación de las variables de satisfacción del usuario y calidad del servicio en el Modelo Alzira y elaborar propuestas de mejora para la Implementación en la Asociación Pública Privada: Caso EsSalud – Ribera Salud Grupo, según el análisis de los procesos críticos en la implementación del Modelo Alzira: Calidad de las prestaciones y grado de satisfacción del usuario. Determinar las ventajas de la gestión privada basadas en la flexibilidad de recursos y la búsqueda de la eficiencia. Analizar el binomio costo - efectividad de la implementación APP. El análisis del modelo es efectiva, dada la necesidad de información de la situación actual por parte de Essalud, la comunidad médica y la sociedad civil organizada, lo que permitió identificar procesos críticos del modelo, establecer medidas correctivas para la mejora del servicio y evaluar los procesos con la intención de mejorar los indicadores de salud de la población asegurada. La presente investigación busca fortalecer y mejorar la actividad gerencial hospitalario para mejorar la calidad de las prestaciones y la eficiencia de los servicios, teniendo como resultado la disminución del impacto negativo que se da actualmente en la sociedad civil ante la implementación de este modelo de gestión. Además de contribuir con la disminución en el grado de confusión que tiene una parte de la sociedad respecto a la gestión privada orientada a su privatización (p.67).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión de tesorería

Zafra y Quispe (2015) , definen la gestión de tesorería como el conjunto de actividades que la institución lleva a cabo, organizar sus cobros y procedimientos de pagos establecidos en directivas y actividades para un óptimo procedimiento de pago de las

cuentas bancarias, a través de giros de cheques y la emisión de cartas orden, dirigidos a los proveedores, por la compra de bienes o prestaciones de servicios por parte de la institución para alcanzar los objetivos específicos (p.32).

Por otro lado, para Montiel (2012) se refiere a la gestión de tesorería como un conjunto de técnicas y procedimientos destinados al manejo adecuado de los fondos de la empresa que se traducen, en el uso racional y minimización de costos financieros o de desperdicios. (p. 27).

Para Mena (2010), el área de tesorería cumple una tarea importante en el sistema financiero, cuya principal función es administrar los fondos de la empresa, tanto en el corto como en el largo plazo, cuyo objetivo es garantizar el flujo de liquidez para poder operar. Por lo que en el trabajo se demuestra que una administración eficiente de los recursos, resultado de una buena gestión de tesorería, para cumplir con las obligaciones de la empresa (p.33).

Para De Pablo (1996, p. 88, citado en Mena, 2010, p. 17) la gestión de tesorería se basa en “En prever los cobros y pagos de las obligaciones de la empresa, por lo que, ante los posibles desfases que se pueden producir entre ambas corrientes, pueden arbitrar soluciones para corregirlos”

Otro estudio de da Navalon (1993, p.122 citado en Mena, 2010, p. 17), quien se refiere: “a la gestión de la liquidez inmediata, disponibles en caja o en cuentas con entidades de depósito y financiación”.

Valls (2003), define como la gestión de liquidez de una empresa que tiene como finalidad garantizar que los fondos requeridos estén disponibles oportunamente; coordinando permanentemente con sus acreedores (bancos, proveedores, etc.), se basa en minimizar costos financieros y el flujo de los fondos ociosos, considerando para tal efecto un nivel de riesgos conocidos y aceptado (p.41).

Por otro lado, Santandreu y Santandreu (2000), define a la gestión de tesorería como una organización, cuya finalidad es dinamizar el financiamiento e invertir los recursos como un centro de movimientos monetarios, como un ente autónomo de la actividad económica del negocio, que sirve como un elemento necesario que proporciona fondos para facilitar el normal desarrollo de las operaciones (p.51).

Así mismo, Olsina, 2009, define a la gestión de tesorería como el conjunto de técnicas y procedimientos referidos al manejo de los fondos de la empresa, con la finalidad es la disminución del nivel de financiamiento a corto plazo, minimizando los costes financieros y el rendimiento de los excedentes monetarios orientados a las

operaciones de pagos. El principal objetivo de esta administración de recursos es llevar a cabo un óptimo manejo financiero de los fondos, para cumplir con las obligaciones a los proveedores de bienes y servicios, y llevar armónicamente la relación con nuestros acreedores, Bajo los propósitos con las que fueron creados y establecidos en el marco de la teoría financiera de las organizaciones (p.46).

Por su parte Vieites (2012) define a la gestión de tesorería como la disponibilidad de liquidez que la empresa posee, tanto en caja o en bancos. Este concepto se relaciona con el de fondo de maniobra, que podemos definir como la diferencia entre la parte del capital que no está orientada a financiación del inmovilizado y como resultado está disponible para financiar el ciclo productivo (fondo de maniobra existente) y las necesidades reales del ciclo productivo de la empresa (fondo de maniobra que se necesita). De este concepto podemos decir que la tesorería mejorará bien por una disminución de los fondos de maniobra que necesitamos o bien por un incremento en el fondo de maniobra que efectivamente posee la empresa. (p. 29)

También, Williams, (2010), (p.4), señala que las características clave de las buenas prácticas en la gestión de tesorería gubernamental, está vinculada con:

- ✓ Centralización de los saldos de caja gubernamentales y establecimiento de la Cuenta Única de Tesorería (CUT).
- ✓ Sistemas modernos: un marco adecuado para tramitar y contabilizar las transacciones (reducción de los pasos administrativos necesarios para tramitar las transacciones del gobierno, uso de transacciones electrónicas); sistemas modernos bancarios, de pagos y de liquidación.
- ✓ Capacidad para realizar proyecciones correctas de las entradas y salidas de efectivo a corto plazo.
- ✓ Sólida interacción institucional, que abarque en particular: El intercambio de información entre los responsables de la gestión de caja, los organismos de recaudación de ingresos y los ministerios ejecutores del gasto (así como cualquier organismo relevante de los ministerios). Coordinación estrecha entre la gestión de deuda y la gestión de caja. Acuerdos oficiales entre el ministerio de Hacienda y el banco central con respecto a los flujos de información y sus respectivas responsabilidades.
- ✓ Uso de instrumentos a corto plazo (letras de tesorería, acuerdos de recompra (repos) y repos inversos, depósitos a plazo fijo, etc.) para ayudar a gestionar los desfases entre los momentos de pago y los saldos de efectivo disponibles. (p.58)

Finalmente, en la administración pública del Perú, se define la gestión de tesorería como: “Un conjunto de técnicas, normas, procedimientos cuya misión es que siempre se debe ser transparente, así mismo el objetivo es normar todo lo relacionado a un manejo eficiente del registro público. Con respecto al vínculo entre la gestión de tesorería y el SIAF se manifiesta que es una herramienta sumamente necesaria para el registro económico”. Zafra y Quispe (2015, p.2).

Marco Normativo de la Gestión de Tesorería

El sistema Nacional de Tesorería

Se define como las normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de los fondos públicos, en las entidades y organismos del Sector Público, según la fuente de financiamiento y uso de los mismos. MEF (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017, Art. 3)

Estructura del Sistema Nacional de Tesorería

La conformación del sistema nacional de tesorería (MEF, 2017, Art 4) sigue la siguiente estructura:

✓ **Nivel central:**

Conformado por la Dirección Nacional del Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, que es el órgano rector del Sistema y como tal aprueba la normatividad, implementa y ejecuta los procedimientos y operaciones correspondientes en el marco de sus atribuciones.

✓ **Nivel descentralizado:**

Por las Unidades Ejecutoras y dependencias equivalentes en las Entidades del Sector Público comprendidas en la presente Ley y sus correspondientes tesorerías u oficinas que hagan sus veces.

La responsabilidad y atribuciones de los órganos del sistema nacional de tesorería, según el Art 6, MEF, 2017) se listan a continuación:

❖ **Dirección Nacional del Tesoro Público:**

- Reunir la disponibilidad de fondos públicos, teniendo en cuenta la competencia y responsabilidad de las unidades ejecutoras y dependencias equivalentes en las entidades que los administran y registran.
- Ejecutar las operaciones bancarias y de tesorería respecto de los fondos bajo su responsabilidad de administrar y registrar.
- Elaborar el Presupuesto de Caja del Gobierno Nacional, identificando los déficit o superávit compatibles con los niveles de caja necesarios para la adecuada ejecución del presupuesto del Sector Público.
- Efectuar las operaciones de tesorería y movimientos de los fondos que administre y requiera para la ejecución del presupuesto de caja, ya sean en moneda nacional o en moneda extranjera.
- Normar la programación de caja en el nivel descentralizado, para evitar malos manejos.
- Elaborar y difundir información estadística sobre la ejecución de ingresos y egresos de los fondos públicos.
- Autorizar, a través del SIAF-SP, las operaciones de pagos referente a los fondos que administra y registra.
- Autorizar la apertura de cuentas bancarias para administrar los fondos de las unidades ejecutoras y dependencias equivalentes en las entidades, cualquiera que sea su concepto o fuente de financiamiento, y monitorear su registro actualizado.
- Dictar las normas y los procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería según la presente Ley y en concordancia con la Ley N° 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 dinamizar 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.
- Realizar, en el marco de la administración de los fondos públicos del estado, todas las operaciones financieras destinadas al desarrollo del mercado de valores, incluyendo la recompra y reventa incondicional de letras y bonos ya

emitidos por el Gobierno Nacional y todo tipo de operaciones de reporte con dichos títulos, previa coordinación con el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Por otro lado, según lo indica la presente resolución ministerial, podrá realizar otras operaciones a través de otros instrumentos financieros básicos o derivados que se ofrezcan en los mercados financieros.

- Realizar, en el marco de la administración de la tesorería del Estado, todas las operaciones financieras, según los instrumentos financieros básicos o derivados, para constituir, preservar y rentabilizar una reserva secundaria de liquidez en caso de situaciones de inestabilidad financiera que afecten la liquidez de los recursos ordinarios para la ejecución del Presupuesto de Caja o la liquidez de los mercados de valores o de los mercados de créditos para crear ingresos propios. Estas operaciones se realizan previa coordinación con el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).
- Establecer las políticas y criterios para gestionar fondos de empresas no financieras del ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE y otras entidades del sector público a través de todo tipo de depósitos e inversiones en activos financieros, enmarcadas en una gestión global de activos y pasivos.

Las Unidades Ejecutoras y dependencias equivalentes que actúan como unidades operativas, según el Art 7 (MEF, 2017), podemos decir que es la unidad encargada de conducir la ejecución de operaciones que realizan la gestión de los fondos que administran, conforme a las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería y por lo tanto son responsables directos referente a los ingresos y egresos que administran.

Sus atribuciones están señaladas en el Art 8 (MEF, 2017) y se listan a continuación:

- ✓ Centralizar y administrar el manejo de los fondos percibidos o recaudados en su competencia.
- ✓ Coordinar e integrar adecuada y oportunamente la administración de tesorería con las áreas o responsables de los demás sistemas vinculados con la administración financiera, del mismo modo con las otras áreas de la administración de los recursos y servicios.
- ✓ Emitir normas y procedimientos internos orientados a asegurar el apoyo económico financiero a la gestión institucional, emitiendo normas y procedimientos establecidos por el Sistema Nacional de Tesorería en relación

con los procedimientos del resto de los sistemas integrantes de la Administración Financiera del Sector Público.

- ✓ Crear condiciones para permitir el adecuado registro y acceso a la información y operatividad de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público en el SIAF-SP de los responsables de las áreas relacionadas con la administración de la ejecución financiera y operaciones de tesorería.
- ✓ Proponer el uso de medidas de seguimiento y revisión del estado y uso de los recursos financieros, tales como: arqueos de fondos y/o valores, conciliaciones, entre otros.

Fondos Públicos

El Art 11 (MEF, 2017) define los Fondos Públicos a todos los recursos financieros de carácter tributario y no tributario que se generan, obtienen u originan en la producción o prestación de bienes y servicios que las unidades ejecutoras o entidades realizan, con arreglo a Ley.

1. Caja única, cuenta principal y posición de caja de la Dirección Nacional del Tesoro Público

Según el Art 13.1 (MEF, 2017), La Caja Única de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público está constituida por la Cuenta Principal de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público y las otras cuentas bancarias de las cuales es titular. Así mismo forman parte de la Caja Única las cuentas bancarias donde se manejan fondos públicos, cualquiera que sea su fuente de financiamiento, finalidad o entidad titular de las mismas.

1. Operaciones en Cuentas Bancarias Conformantes de la Caja Única

Las operaciones de gastos e ingresos de las cuentas bancarias, estas unidades ejecutoras y dependencias equivalentes en las entidades son responsable de los fondos a su cargo y registran las operaciones de cualquier fuente de financiamiento, se sujetan a las normas y procedimientos que determina la Dirección Nacional del Tesoro Público. (Art 14, MEF, 2017)

El Art 15, MEF, 2017, referente a la cuenta principal, indica que es una cuenta bancaria ordinaria abierta a nombre propio en el Banco de la Nación, para centralizar y registrar los fondos a su cargo para su registro. La Dirección Nacional del Tesoro Público autoriza la apertura de las subcuentas bancarias de su cuenta principal, a fin de que se realicen su registro del movimiento de gastos e ingresos. El importe de la comisión realizada al Banco de la Nación, por recaudación y servicios bancarios, se debita en forma automática en la cuenta principal, abonada a la recaudación efectuada. El porcentaje es fijada mediante Resolución Ministerial del Ministerio de Economía y Finanzas.

El Art 17, MEF, 2017, indica respecto a las Subcuentas Bancarias de Ingresos registrándose la percepción o recaudación según su cuenta principal. Al aperturar debe indicarse la entidad administradora de los mismos.

A su vez, el Art 18, MEF, 2017 señala que en las Subcuentas Bancarias de Gastos, se registran las operaciones de pagaduría, que se realizan con la autorización aprobada por la Dirección Nacional del Tesoro Público, en el proceso de ejecución del gasto efectuado de acuerdo a Ley. Las subcuentas bancarias de gastos se aperturan a nombre de las correspondientes Unidades Ejecutoras o Entidades, las mismas que son directamente responsables de su manejo.

En cuanto a la posición de caja, el Art 19, MEF, 2017, indica que viene hacer el monto que resulta de establecer y, agregar los saldos a todas las cuentas que conforman la caja única para determinar el acumulado de fondos públicos a una cierta fecha, lo que permite establecer los niveles efectivos de financiamiento de los déficits encontrados a nivel de la cuenta principal y minimizar el costo financiero de su cobertura. Además indica que está conformada por la agregación de los saldos de las cuentas bancarias integrantes de la caja única, sean en moneda nacional o en moneda extranjera, determinando saldos de caja en moneda nacional y una posición de caja en moneda extranjera, cuya finalidad es consolidar y contribuir a optimizar la administración de la liquidez de los fondos públicos.

2. Procesos de tesorería y relación Inter sistema

Para la programación y elaboración del presupuesto de caja, la norma del MEF, 2017, se han establecido las directrices para la Programación de Caja en el Nivel Central y Programación de Caja en el Nivel Descentralizado.

En su Art 20, MEF 2017, señala que La Programación de Caja en el nivel central en esta actividad, se establecen las condiciones para la gestión de la tesorería, resultando el flujo de ingresos y gastos, y evaluando con oportunidad las necesidades y alternativas de financiamiento temporal, previsto en el Presupuesto de Caja del Gobierno Nacional quien elabora bajo la responsabilidad de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público.

Además el Art 21, indica que el Presupuesto de Caja del Gobierno Nacional viene a ser la herramienta de gestión financiera que expresa el pronóstico de los niveles de liquidez disponible para cada mes, en base a la proyección de los fondos del Tesoro Público a ser percibidos o recaudados y de las obligaciones cuya atención se ha priorizado para el mismo período. Mediante el Presupuesto de Caja se establece la oportunidad del financiamiento que se requiera, cuyo fin es orientar la actividad de la ejecución presupuestal y financiera, optimizando la disponibilidad de los recursos, a través de metas y cronogramas de pagos.

Además, el Art 22, MEF, 2017, se puede ver como se elabora el Presupuesto de Caja del Gobierno Nacional, se desarrolla en base a lo siguiente:

- La estimación de la disponibilidad financiera, depende de los ingresos tributarios y no tributarios percibidos o recaudados, registrados oportunamente establecida para su percepción o recaudación.
- Las cantidades de las obligaciones devengadas, las devoluciones legalmente reconocidas y de las transferencias establecidas por Ley.
- Los niveles de disposición o de financiamiento estacional requeridos, teniendo en cuenta el comportamiento y estado de la Posición de Caja de la Dirección Nacional del Tesoro Público.

El Art 22, MEF, 2017, Programación de Caja en el Nivel Descentralizado, señala que la Programación de Caja en el nivel descentralizado es la actividad mediante el cual se calcula el Presupuesto de Caja institucional, dependiendo de las siguientes consideraciones:

- Las facultades legales a fin de determinar y percibir de los fondos públicos.
- Las particularidades de la captación, referida a la oportunidad y procedimientos relacionados con aquella.
- Las prioridades de gastos.

3. Ejecución Financiera del Ingreso

Según el Art 24, MEF, 2017, la determinación del ingreso corresponde al área, dependencia encargada o facultada y se sujeta a lo siguiente:

- Norma legal que autoriza su captación o recaudación.
- Identificación del deudor u obligado al pago, indicando los datos necesarios para efectivizar la cobranza y, de ser el caso, las garantías o cautelar las acciones correspondientes.
- Liquidación del monto por cobrar.
- Oportunidad y/o periodicidad de la cobranza, así como los intereses aplicables.

4. Tratamiento presupuestal aplicable a la percepción o recaudación.

Según el Art 28, MEF, 2017, la ejecución financiera del gasto corresponde al devengado. El devengado es el reconocimiento de una obligación de pago que se registra en base al compromiso asumido, sin exceder el límite del correspondiente Calendario de Compromisos. El total del devengado registrado a un determinado período no debe superar los gasto comprometidos y registrados a la misma fecha.

Por su parte el Art 29, MEF 2017, indica que la formalización del devengado, sea en forma parcial o total, se produce como consecuencia de haberse verificado lo siguiente:

- La recepción satisfactoria de los bienes adquiridos; o
- La efectiva prestación de los servicios contratados; o,

- El cumplimiento de los términos contractuales o legales, cuando se trate de gastos sin contraprestación inmediata o directa; y,
- El registro en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP).

Además el Art 30, MEF, 2017, para la Autorización del Devengado, tiene que indicarse el reconocimiento de los devengados es competencia del Director General de Administración o quien haga sus veces, en la Unidad Ejecutora o el funcionario a quien se delega esta facultad de manera expresa. El Director General de Administración o el responsable de la Unidad Ejecutora realiza los procedimientos para el procesamiento de los documentos sustentatorios de la obligación a cancelar. Asimismo, imparte las directivas para que las áreas relacionadas con la formalización del devengado, tales como Logística y Personal, o equivalentes, cumplan con la presentación de la documentación sustentatoria a la correspondiente Tesorería, u oficina que haga sus veces, con la suficiente anticipación a las fechas o cronogramas de pago asegurando la oportuna y adecuada atención del pago correspondiente.

También el Art 32, MEF, 2017, señala en referencia al pago, que a través del pago se extingue, en forma parcial o total, una obligación y sólo procede siempre que esté debidamente formalizada como devengado y registrado en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP). La Unidad Ejecutora o Entidad debe consignar el número de registro SIAF-SP, en la documentación relacionada con la correspondiente obligación contractual. De lo contrario no se produce la entrega de bienes o la prestación de los servicios por parte del proveedor o contratista. No está permitido el pago de obligaciones que no cumplan los requisitos prescritos en el presente artículo, aun cuando los bienes y/o los servicios, sean personales o no personales, cuenten con la conformidad respecto de su recepción o prestación. El pago se efectúa de acuerdo con el Presupuesto de Caja.

El art 33, MEF 2017, indica que los procedimientos y normas de pagaduría, que la Dirección Nacional del Tesoro Público norma los procedimientos y plazos de pagaduría, se realicen mediante cheques, depósitos en cuentas, en efectivo o por medios electrónicos, inclusive de las retenciones a favor de la

Administración Tributaria y de terceros autorizados de acuerdo a ley, con criterios de oportunidad y ubicación geográfica.

El Art 34, MEF, 2017, indica para el Plazo para Cancelar Devengado, que el devengado debidamente registrado al 31 de diciembre de cada año puede cancelarse hasta el 31 de marzo del año siguiente.

4.1 Operaciones y procesos en la Gestión de tesorería

Según Pintado (2001), en referencia a las operaciones de tesorería en las empresas nos indica que antes de empezar a ejecutar los presupuestos de tesorería tenemos proceder con un análisis previo de la empresa cuya finalidad es comprobar la capacidad de pago a corto plazo (análisis de la solvencia) y la gestión del capital circulante, con el objetivo de tener una visión general de la empresa.

Además, nos indica que el análisis de la capacidad de pagos se debe hacer con el cálculo de ratios de solvencia a corto plazo, ya estudiados, para poder comprobar el equilibrio entre cobros y pagos. Si los valores de los ratios analizados son bajos podemos decir que nos falta liquidez lo que incrementa el riesgo de nuestras inversiones y genera dificultad para la gestión por falta de recursos. Si el valor de los ratios es significativo estamos ante excesos de tesorería podemos decir que se derrocha los recursos manteniendo una capacidad excesiva en la tesorería de la empresa.

El análisis de la gestión del capital circulante se realiza a través de la investigación del periodo medio de maduración y los sub periodos que lo conforman. nos permite ver la evolución en la gestión del capital circulante comparando con ejercicios anteriores y con otras empresas se puede ver si tenemos ventajas o desventajas de competitividad. Además, señala que la confección del presupuesto de tesorería, está compuesto por dos elementos, el flujo de cobros y el flujo de pagos.

Flujo de cobros:

Para que la empresa pueda funcionar necesita una cantidad suficiente de dinero. Sin un flujo de cobros la empresa no podrá invertir (para crecer y desarrollar su actividad) ni hacer frente a sus pagos (inviabilidad).

Fuentes u orígenes de fondos:

Actividades de explotación:

Vienen a ser los recursos originados de la actividad ordinaria de la empresa. Si la actividad ordinaria no genera suficientes fondos la empresa no tiene viabilidad.

Actividades de capital:

Recoge las Inversiones (entradas de recursos de actividades ajenas a la explotación: ventas de activos no corrientes o inversiones financieras) y financiación (recursos obtenidos mediante financiación de terceros (entidades financieras, socios, etc. que suponen un complemento a los desfases de tesorería y las inversiones a largo plazo).

Gestión de Cobros:

La finalidad de una adecuada gestión de cobros es poder atender adecuadamente a los pagos y generar un excedente (beneficios o margen) permitiendo a los propietarios la retribución y las inversiones de la empresa.

Pero mantener unos niveles de liquidez tiene un costo, ya sea por el necesario recurso en ocasiones a la financiación externa o por mantener saldos ociosos inmovilizados en caja o bancos (sin remuneración). Para lo cual se necesita un plan de financiación a corto plazo, para poder optimizar los recursos generados por la empresa y cubrir las necesidades puntuales de financiación externa.

La gestión de cobros tiene como objetivos: reducir los plazos de venta y de cobro (por eso la importancia del PMM como herramienta de gestión), adecuar el nivel de tesorería a las necesidades a C/P, reducir la financiación externa y su coste, adaptar los pagos a los cobros, adecuar la rentabilidad de excedentes y seguir el principio de equilibrio presupuestario (evitar excesos y necesidades de liquidez).

Flujos de pagos:

Respecto al proceso de pagos es importante señalar para la posición de liquidez. La finalidad es aumentar el periodo de pago incrementando al máximo la financiación de proveedores, plantear los medios de pagos que se adecuen, menos costosos siguiendo una política uniforme y definida en gestión de pagos.

Tipos de pagos:

Actividades de explotación: Todos los pagos relacionados con la actividad principal de la empresa:

- Adquisición de mercancías, materias primas o material de oficina a proveedores.
- Servicios prestados por terceros (energía y suministros, mantenimiento, reparaciones, telecomunicaciones, publicidad, etc.)
- Pago de sueldos a los trabajadores. Puede incluir comisiones, que son pagos variables y según el monto no previsto, está en función a los logros de producción. También puede incluir dietas y desplazamientos que son compensaciones a los trabajadores por gastos realizados en comisiones.
- Seguridad Social: la empresa tiene la obligación de pagar las previsiones del trabajador del mes vencido.
- Impuestos: la empresa debe atender a sus obligaciones fiscales, que suponen desembolsos. Los más habituales son el IVA, las retenciones de IRPF practicadas (sobre todo a trabajadores y profesionales) y los pagos a cuenta del impuesto sobre la renta o del impuesto de sociedades (según se trate de persona física o jurídica).

Actividades de capital de inversiones:

Son las salidas de recursos para la adquisición de inmovilizados o activos no corrientes. Estas inversiones generan rendimientos durante varios años, por eso su financiación debe ser a largo plazo (Pasivos no corrientes).

FINANCIACIÓN: pagos por devolución de financiación de terceros (entidades financieras, socios, etc.). Suponen un complemento a los desfases de tesorería (Pasivos corrientes) y las inversiones a largo plazo (Pasivos no corrientes).

Algunos conceptos sobre los pagos:

- Pagos por caja: son pagos realizados en efectivo (compras, cancelaciones de deudas, pagos diversos, venta al público, etc.). Generalmente son gastos pequeños salvo en empresas comerciales o de servicios al por menor.
- Días de pago: Prever los días que se realiza el pago, de forma correcta, ordenando los pagos por fecha de vencimiento. Aquellos pagos cuyo importe no está definido deberán concretarse cuando se acerque la fecha de vencimiento (nóminas, impuestos, comisiones, dietas, etc.).

Las empresas centralizan pagos a proveedores en un día fijo de cara a simplificar sus previsiones (y ampliar de paso su periodo medio de pago).

Planificar la tesorería:

Se debe planificar en forma realista y prever para evitar los superávits y déficits de liquidez que puede tener la empresa. Con esos datos se podrá planificar las opciones de inversión en caso de superávit (valorando el riesgo, la liquidez, la rentabilidad y duración de las inversiones) o las opciones de financiación en caso de déficit (valorando el coste, los plazos, la duración y el importe). El Departamento de Tesorería puede convertirse así en un “profit – center” o “centro de beneficios” aportando valor a la empresa y afectando de manera positiva a la cuenta de resultados ya sea por la vía de los beneficios o de la reducción de costes financieros.

Procesos en gestión de tesorería

Plaza 2006, p.72, indica sobre procesos de la gestión de tesorería se pueden identificar hasta 8 Procesos y Subprocesos en la Coordinación de Tesorería: Actualización de Cuentas. Gestión de Cheques. Gestión de Transferencias. Elaboración de Ingresos. Elaboración de Ajustes. Gestión de Fideicomisos. Elaboración de Arqueos. Elaboración de Disponibilidades, de ello se desprenden subprocesos que se muestran en tabla 1.

Tabla 1
Procesos en Gestión de Tesorería

Proceso	Subproceso
Actualización de Cuentas	Aperturar cuentas.
	- Modificar cuentas.
	- Bloquear cuentas.
Gestión de Cheques	Emisión de cheques.

	- Envíos de cheques a entes descentralizados
	- Recepción de voucher de cheques enviados de entes descentralizados
	- Pago de cheques.
	- Sustitución de cheques por mal endoso o firma defectuosa.
	- Sustitución y/o anulación de cheques de gerencia
	- Sustitución de Cheques por Caducidad
Gestión de Transferencias	Emisión de transferencias bancarias.
	- Emisión de transferencias interbancarias.
	- Emisión de nóminas.
	- Emisión de memos divisas.
	- Emisión de oficios convenio
	- Emisión de cheques de gerencia.
Elaboración de Ingresos de Caja	- Emisión de ingresos.
Elaboración de Ajustes Bancarios	- Emisión de ajustes bancarios
Elaboración de Arqueos	- Emisión de arqueos
Gestión de Fideicomisos	Emisión de auxiliares.
	- Emisión de gestión operativa.
	- Emisión de conciliaciones bancarias.
	- Emisión de resúmenes
Elaboración de Disponibilidades Bancarias	Emisión de disponibilidades.

Fuente: Plaza (2006). La gestión de Tesorería en el Sector Público

Operaciones en la gestión de tesorería en PROVIAS Nacional

Este macro proceso comprende principalmente la contabilización de operaciones, gestión de información, emisión de estados financieros y presupuestales; y dentro del componente financiero, comprende la elaboración del flujo de caja, ejecución de ingresos, administración de cuentas bancarias, ejecución de gastos, custodia de valores. Estos subprocesos contemplan actividades relacionadas con el manejo contable y la administración de los recursos financieros.

Los procesos orientados a concluir las actividades relacionadas al registro de gastos y ejecución de pagos en la Entidad, los elementos asociados a este proceso son:

- ✓ Realizar la Emisión de Valores y Comprobantes de Pago.
- ✓ Tramitar los Pagos.
- ✓ Realizar el pago de Indemnizaciones a Favor de Afectados (PACRIS).
- ✓ Realizar los pagos por medio electrónico.
- ✓ Realizar el pago de Planilla de Remuneraciones.
- ✓ Realizar la liquidación de Beneficios Sociales.
- ✓ Realizar la rendición de Viáticos Otorgados en Efectivo.

- ✓ Recuperar Saldos a Favor de la Entidad.
- ✓ Administrar los Fondos de Caja Chica.
- ✓ Atender los Pagos Menudos con Fondo de Caja Chica.
- ✓ Realizar el pago de sentencias judiciales de carácter laboral.
- ✓ Realizar el pago de sentencias judiciales y cobranzas coactivas – terceros.
- ✓ Realizar el pago de órdenes de compra de Bienes o Servicios.
- ✓ Realizar el pago a contratistas por adelanto en efectivo y/o materiales.
- ✓ Realizar el pago de valorizaciones de ejecución de obras viales, conservación, adicionales y puentes.
- ✓ Realizar el pago de liquidaciones de Ejecuciones de Obra, Supervisiones, Consultorías de Estudios.
- ✓ Realizar el pago de Remesas a Unidades Zonales y Proyectos.
- ✓ Realizar el pago de Planillas de Viáticos con Cheques.

En PROVIAS Nacional confluyen las siguientes operaciones de pago en la gestión de tesorería:

Operaciones de ejecuciones de pago

Es el conjunto de acciones conducentes al pago de proveedores, que tiene obligatoriedad a ser realizados con cargo a los fondos administrados y canalizados a través de la Dirección General de Tesoro Público, incluyendo a los encargos otorgados, se efectúen a través de abono directo en sus respectivas cuentas bancarias. Para tal efecto, la Unidad Ejecutora solicitará al proveedor su Código de Cuenta Interbancario (CCI), en forma oportuna para evitar retrasos en los procesos de pago. El proveedor atenderá el requerimiento mediante carta – autorización (Zafra y Quispe, 2016).

Operaciones de transferencias de fondos de pago

Corresponde a las acciones de transferencia de fondos para pagos, una vez concluida la validación del código interbancario como único, para efectos de los abonos a que hubiera lugar, inclusive para otras transacciones con cualquier Unidad Ejecutora. Cuando está aprobado el compromiso, se procede a registrar el Gasto Devengado de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Tesorería vigente. El pago se realiza mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta del proveedor

debitándose en la subcuenta bancaria de gasto u otra cuenta bancaria de la Unidad Ejecutora autorizada por la Dirección General de Tesoro Público (Zafra y Quispe, 2016)

Operaciones de pago por boletas de empoce

Corresponde a las acciones vinculadas al régimen de retenciones y detracciones se aplica a los proveedores cuyas operaciones estén gravadas en la prestación de servicios, para el efecto se llenara la boleta de deposito consignando los montos, la boleta de empoce con retenciones y detracciones es depositada en el Banco de la Nación cuya copia de empoce es entregada al proveedor. (Zafra y Quispe, 2016)

Operaciones de control de conformidad de pagos

Corresponde a las acciones de revisión de conformidad de pagos y abonos y documentación sustentatoria además de la organización y coordinación para la entrega de expedientes al archivo institucional. (Zafra y Quispe, 2016).

1.3.2. Satisfacción de proveedores

Sánchez, (2016), (p.21), indica que la satisfacción es el producto de una relación de acciones que se realiza, en el momento en que el cliente o usuario lleva a cabo una transacción, esta experiencia de intercambio se compara con las expectativas que se tenían previamente. Además indica que esta evaluación realizada por el cliente puede ser de tipo afectiva, es decir, se realiza una vez usado el producto y no considerando variables intervinientes (Eggert y Ulaga, (2002); Giese y Cote, (2000), citado en Sánchez, 2016, p. 21); como sí lo plantean autores como Churchill y Surprenant (1982), Day (1984) citado en Sánchez, 2016, p. 21, quienes indican que la satisfacción será producto de un análisis del usuario, según los factores del proceso de atención ya sean ellos el precio, el tiempo de espera, expectativas, agilidad. En otro momento Westbrook y Oliver (1991,

citado en Sánchez, 2016, p. 21) proponían algo semejante, calificando a esta línea de investigación como “cognitiva”, lo que se prestaba por observar la satisfacción como la consecuencia de una evaluación de los atributos del producto y las emociones generadas por éste.

Según (Zambrano, 2007, citado en Allcahuamán, 2015, p.35), expresa que “los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, frente a un producto. Por lo cual se aplican encuestas orientadas a obtener esta información”. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Según (ISO, 2008, citado en Allcahuamán, 2015, p.35) la satisfacción lo define como “la percepción del cliente en base al grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

También Mayo y Loredó, 2009, citado en Allcahuamán, 2015, p.35, definen que la satisfacción es la saciedad del cliente. Es una valoración acerca de un rasgo del producto o servicio, la satisfacción refleja el grado de aceptabilidad de la expectativa; es decir, es la respuesta de valoración al consumo del servicio.

De otro lado Kotler, 2001, citado en Sánchez, 2016, p. 21, define la Satisfacción: es el grado de estado de ánimo de una persona con respecto al rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

Insatisfacción: Refleja el estado de disconformidad percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente. Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

También Reyes, 2009, citado en Allcahuamán, 2015, p.35, señala que el cliente puede reflejar diversos grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si el cliente refleja que está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actitud supera las expectativas, el cliente estará muy

satisfecho o encantado.

El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio refleja satisfacción a sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del cliente influye directamente por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Sánchez, 2016, p.23, indica que la importancia de la satisfacción de los usuarios se debe a que aquellos individuos satisfechos serán un activo para la organización, debido a que probablemente volverán al lugar en busca de sus necesidades o servicios. En vista de ello, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las organizaciones, sino que se configura como un medio para alcanzar otras metas.

Sánchez, 2016, p.23, también señala que algunos autores (Anderson y Sullivan 1993; Biong 1993; Bloemer y Kasper 1995) sostienen que la satisfacción viene hacer el pilar del que emanan los buenos resultados económicos, por lo tanto se mantiene dentro de parámetros elevados.

En la misma línea de ideas, Jones y Sasser (1995) y Macintosh y Lockshin (1997), citado en Sánchez, 2016, p. 21, llaman a esto como “recompra” o “lealtad” y han afirmado empíricamente una relación positiva entre satisfacción y este componente.

Pese a ello, estos estudios han comprobado que usuarios satisfechos no siempre son leales (Mittal y Lassar, 1998, citado en Sánchez, 2016, p. 21), ya que como se había establecido, existen elementos como el precio o “factores personales” tienen relación con la fidelidad del usuario con una organización

(sin considerar la alta competitividad existente entre empresas).

Por otra lado, Levy y Varela (2006, p. 456, citado en Sánchez, 2016. p. 25) indican que la satisfacción como “la resultante psicológica de una experiencia de consumo, la que no debe confundirse con la evaluación de la experiencia, entonces se aprecia como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia del consumo, donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona por un fenómeno específico de vida, como es un servicio, un producto o una marca concreta”.

1.3.3. Interpretación de la Satisfacción

Se define como que la satisfacción de proveedores es la evaluación que realiza el proveedor respecto del servicio que recibe, en términos de si ese servicio responde a sus necesidades y expectativas. (Sandoval, 2006, citado en Allcahuaman, 2015, p.35).

Para Hernández (2012) la importancia de un estudio de satisfacción de proveedores se debe a la evaluación de la eficacia en las distintas actuaciones realizadas e intentando prever el comportamiento de los proveedores frente a los cambios que pudieran surgir en la organización (gracias al conocimiento de sus necesidades y expectativas). Es importante frente a las herramientas a utilizar en la medición de la satisfacción de los proveedores, las que se dan de manera tal que no sólo le ofrece a la entidad y como el proveedor se siente satisfecho por el servicio que recibe, sino también que le proporciona información sobre algunos elementos que influyen en la gestión de la calidad de la empresa, incrementando el valor en cuanto a la toma de decisiones por parte de la dirección de la entidad, todo esto que permite lograr una retroalimentación para la evaluación y fiscalización de la calidad en los diferentes procesos.

1.3.4 Medición de la satisfacción en la gestión pública

Según Llona (2013) indica que la medición de la satisfacción en la gestión pública se debe a muchos indicadores que la entidad puede utilizar para medir la satisfacción de los ciudadanos en lo que respecta a la gestión.

Registro de resultados de la medición de la gestión: En este proceso se registran las actividades realizadas de manera manual. y electrónica. Se utiliza un sistema y base de datos que permite el registro de los principales resultados e impactos de las actividades realizadas por la entidad.

Agente que realiza la medición: el encargado de los mecanismos de atención a la Ciudadanía realiza la sistematización y medición de la información. Luego un órgano distinto al responsable de los procesos de atención a la ciudadanía, dentro de la entidad, realiza la medición y análisis de la información. Un órgano distinto al responsable de los procesos de atención a la Ciudadanía, dentro de la entidad, realiza la medición, análisis y auditoría de la información.

Establecimiento de indicadores para la medición de la atención y satisfacción a la ciudadanía: Se brinda el servicio calculando la atención y satisfacción ciudadana con un indicador general establecido por la entidad. Se realizan indicadores específicos para medir la satisfacción de la ciudadanía con información de los servicios conformes y no conformes y atención brindada.

Se establecen y precisan indicadores medibles para los principales atributos de los servicios a través de los canales de atención, servicios conformes y no conformes y satisfacción a la ciudadanía.

Es en esa línea que Llona (2013) nos indica que el conocimiento de las expectativas de los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto fundamental en todo proceso para mejorar la atención a la ciudadanía. La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua los bienes y servicios ofertados.

Desde el punto de vista del ciudadano, la creación de valor en el grado de satisfacción está asociada a tres componentes principales, según (Parasuraman, 1993 citado en Llona, 2013):

- La satisfacción: es una respuesta emocional o cognoscitiva a determinados atributos que le resultan relevantes. En definitiva, la opinión que tienen los ciudadanos sobre los servicios que prestan las entidades públicas se ve alterada por la experiencia satisfactoria, o insatisfactoria, que se produce en un momento determinado.
- La expectativa: que tiene el ciudadano sobre lo que debe ser el servicio. Para lograr su satisfacción se debe cumplir con sus necesidades. La única forma es brindarles un servicio de buena calidad.
- La experiencia acumulada: por la cual se miden los cambios en las condiciones de los ciudadanos como resultado de la prestación de los servicios.

Según lo indicado anteriormente, es de suma importancia que se lleven registros y se encueste a los ciudadanos referente a la atención brindada. La sistematización y procesamiento de esta información permitirá tener mayor claridad de los aspectos a reforzar.

Es importante, utilizar adecuadamente el uso de la información en la Gestión del conocimiento de la entidad. Por ello, se deben recoger, organizar y analizar datos con la finalidad de convertirlos en información útil para la toma de decisiones y para el seguimiento, monitoreo y evaluación institucional.

En tal sentido es bueno desarrollar auditorías de la información para detectar, controlar y evaluar la información existente en la entidad y los flujos de información al interior de ésta, su uso oportuno y su adecuación con las necesidades del personal y los objetivos de la entidad.

1.3.5 Modelos teóricos para satisfacción de los clientes

Balmori y Flores (2014) sostienen que Zemke y Woods, 1998, p.366, indican la definición de cliente, desde un enfoque de la comunicación, afirman que “un cliente viene hacer aquel que interactúa con el proveedor, ya sea a propósito o de manera accidental”. Así mismo, el cliente interno se define como “cualquier miembro de una organización que recibe un producto o servicio de otros miembros de la organización para realizar su trabajo” (Zeithaml & Bitner, 1996, p.23, citado en Balmori y Flores, 201, p.195).

Los modelos teóricos señalados por Balmori y Flores (2014), para satisfacción de los clientes internos se muestran a continuación:

- ✓ **Modelo Nórdico de Grönroos.** En 1984, Christian Grönroos creó el primer modelo para calcular la calidad del servicio al cliente. Indica la importancia que radica en la diferencia entre el servicio esperado y el percibido. Interpretado como “la calidad percibida de un servicio en particular será el resultado de una evaluación donde el cliente mide el servicio percibido contra el servicio esperado. El resultado de este proceso será el de la calidad del servicio percibida” (Grönroos, 1984, p.37). El autor divide los resultados de la calidad percibida entre la calidad técnica (el producto o servicio que se recibe) y la calidad funcional (la forma en la que se recibe). Grönroos hace énfasis en el hecho de que la calidad funcional suele ser de mayor relevancia que la calidad técnica. Este modelo es aceptado y algunos opinan que su legitimidad “nunca ha sido seriamente cuestionada” (Woodall, 2001, p.10). Sin embargo, su implementación es compleja debido a la falta de instrumentos de medición y metodología de aplicación bien definidos. Balmori y Flores, 201, p.197.

- ✓ **Modelo SERVQUAL (Parasuraman).** Se basa en la diferencia entre el servicio esperado y el percibido, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) este modelo más conocido y aplicado hasta la fecha, el SERVQUAL. Valiéndose de la premisa que “la literatura en la calidad en el servicio aún no es lo suficientemente rica” (Parasuraman, 1985, p. 43) decidieron ejecutar un estudio exploratorio para definir las características que impresionan al cliente. Las determinantes definidas son: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, entendimiento del cliente y tangibles. A diferencia del modelo de Grönroos, el SERVQUAL no toma en cuenta la calidad técnica, sino que clasifica a los servicios como “actos o acciones más que objetos” (Zeithaml & Bitner, 1996, p.21). Una de las principales críticas al modelo son las dimensiones, que no son aplicables en todos los contextos (Buttle, 1995). En varias aplicaciones (Home, 2005; Abu ELSamen, 2012; y Lopes, 2009) se han tenido que adecuar para poder ser aplicados. Balmori y Flores, 201, p.198.

- ✓ **Modelo SERVPERF (Cronin y Taylor).** En este estudio se realizaron algunas críticas realizadas a SERVQUAL, Cronin y Taylor crearon en 1992 un nuevo modelo llamado SERVPERF. La tesis de estos dos autores es que la medición de la calidad al servicio al cliente se basa únicamente en la percepción del cliente y no en sus

expectativas. El SERVPERF utiliza el mismo instrumento de medición que el SERVQUAL, aunque solamente para medir la percepción y no la expectativa. A pesar de que Cronin y Taylor probaron en cuatro industrias diferentes (comida rápida, control de plagas, tintorerías y bancos) que su modelo era superior al de Parasuraman y sus colegas, éste no logró la popularidad del SERVQUAL (Adil, 2013). Balmori y Flores, 201, p.198.

✓ **Modelo componente de tres niveles (Rust & Oliver).** Respecto a la calidad técnica que identificaba Grönroos fue retomada nuevamente por Rust y Oliver (1994) en su modelo. Menciona tres dimensiones: producto, entrega y ambiente del servicio. Sin embargo, este modelo no fue probado, por lo que no cuenta con amplia aceptación en el campo de la evaluación del servicio. Balmori y Flores, 201, p.198.

✓ **Modelo RSQS (Dabholkar).** Retomando las críticas hechas al modelo SERVQUAL, Dabholkar y sus colegas (1996) identificaron que faltaba un modelo específico para la industria de venta al detalle y crearon el RSQS (Retail Service Quality Scale, por sus siglas en inglés). Usando métodos como entrevistas y observación en tiendas al detalle, los autores crearon el primer modelo que contempla jerarquías, identificando cinco dimensiones y dos subdimensiones en tres de ellas. Las cinco dimensiones (y subdimensiones) identificadas son: aspectos físicos (aparición y conveniencia), confiabilidad (promesa y “hacer las cosas bien”), interacción personal (confianza y actitud de ayuda) y solución de problemas y políticas. Balmori y Flores, 201, p.195.

El RSQS tiene su instrumento de medición propio, creado por los autores. El modelo se utilizó para medir únicamente la industria de venta al detalle y no se aplica en otras industrias. Así mismo, cuestiona si todas las dimensiones relevantes fueron identificadas. Balmori y Flores, 201, p.195.

✓ **Modelo Jerárquico (Brady & Cronin).** Por último, Brady y Cronin (2001) Encontraron el modelo jerárquico basándose en cuatro modelos previos: SERVQUAL, Nórdico de Grönroos, Componente de tres niveles y el RSQS. Con el fin de crear un modelo más completo, los autores rescataron ciertas dimensiones de cada uno de los modelos señalados buscando generar una lista más completa y más

balanceada. El modelo fue probado en cuatro industrias: comida rápida, revelado de fotografías, parques de diversión y tintorerías. Los mismos autores insisten en que fue probado en pocas industrias y en que no debe ser tomado como un modelo generalizado. Balmori y Flores, 201, p.195.

1.3.6 Dimensiones de la variable satisfacción de proveedores

Siguiendo las definiciones de diversos autores se considera a los siguientes componentes aplicativos de la satisfacción:

- **Capacidad de respuesta:**

Es la voluntad o disponibilidad para ofertar el servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas. (Sandoval, 2006, citado en Allcahuaman, 2015, p.28)

- **Atención al personal:**

Se refiere a la amabilidad que se atiende a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características. Sandoval, 2006, citado en Allcahuaman, 2015, p.29).

- **Competencias personales:**

Consiste en contar con habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos. (Sandoval, 2006, citado en Allcahuaman, 2015, p.29)

- **Confianza en el servicio:**

Desempeñarse con veracidad y honestidad, con la finalidad de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe estar seguro de lo que quiere realmente para saber si fue

correcta. (Sandoval, 2006, citado en Allcahuaman, 2015, p.29)

- **Eficacia en el servicio:**

Atender al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad. (Sandoval, 2006, citado en Allcahuaman, 2015, p.29)

1.4 Formulación del problema

Ante la realidad problemática presentada y en la búsqueda de identificar y lograr una mejor Gestión de tesorería en las operaciones de pago, en PROVIAS Nacional, se plantea el siguiente problema de investigación:

1.4.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

1.4.2 Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

¿Cuál es la relación entre las operaciones de transferencias de fondos para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

¿Cuál es la relación entre las operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

¿Cuál es la relación entre las operaciones de control de conformidad de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

1.5 Justificación del estudio

El estudio de la gestión en el área de la tesorería representa un elemento importante para el desarrollo de la gestión institucional, donde la gestión de pagos como parte de los procesos orientados a concluir las actividades relacionadas al registro de gastos y ejecución de pagos en la Entidad. En tal sentido, se abordan los siguientes componentes como justificación de la investigación:

- **Conveniencia:**

Se realizará una investigación que contribuirá describir las características de las diversas operaciones de pago y su relación con la satisfacción de los usuarios, las mismas que servirá para identificar, complementar y mejorar la Gestión de Tesorería en PROVIAS Nacional.

- **Relevancia social:**

A nivel nacional, permitirá mejorar la imagen de la institución pública, en la línea de la nueva gestión pública, en referencia a la atención a los proveedores de bienes y servicios de la institución, haciendo más fluidas las operaciones en la gestión de pagos de la Institución.

- **Implicancias prácticas:**

Se considera que el presente estudio de tipo descriptivo correlacional es una propuesta para identificar las operaciones de pago en la gestión de tesorería en la medida de lograr establecer los mecanismos que contribuyan con la satisfacción de los proveedores de bienes y servicios en PROVIAS Nacional

- **Valor teórico:**

En ese sentido, la investigación es pertinente, ya que proporcionará información empírica y teórica acerca de aspectos pocos investigados respecto a la relación entre gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional a partir de los cuestionarios que se aplicaran a la muestra de informantes.

- **Utilidad metodológica:**

La investigación proporcionará evidencias reales sobre la relación de la Gestión de Tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores de PROVIAS Nacional permitiendo a la Gerencia de tomar decisiones y cumplir las funciones, objetivos y metas trazadas en el ámbito de la mejora de satisfacción de los clientes con el objetivo de mejorar la imagen de la institución en el marco de la nueva Gestión Pública.

1.6 Hipótesis de Investigación

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS NACIONAL.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.
- Existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.
- Existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.
- Existe relación significativa entre las operaciones de control de conformidad de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Determinar la relación entre operaciones de transferencias de fondos para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Determinar la relación entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Determinar la relación entre las operaciones de control de conformidad de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

II. Marco metodológico

2.1 Tipo de Estudio

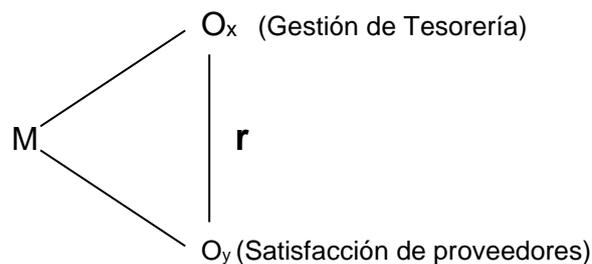
Para Sierra Bravo (2000), la investigación es de tipo básica, porque analiza las variables de estudio, sin modificar su estructura. Se empleará el método hipotético deductivo para la contrastación de las hipótesis.

En función al objetivo general, se aplicará el método descriptivo y correlacional ya que se pretende determinar la relación de las variables de estudio: Gestión de Tesorería en las operaciones de pago y satisfacción de proveedores en la entidad pública de PROVIAS Nacional. La investigación es descriptiva, porque describe los eventos derivados de la opinión de los participantes respecto a las variables de estudio. Es correlacional, porque busca identificar el grado de relación de las variables medidas, con la finalidad de observar la dirección o grado en que se relacionan. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

2.2 Diseño de Investigación

Es un diseño descriptivo correlacional con dos variables de estudio:

El esquema del diseño es:



Dónde:

M: Muestra de proveedores de bienes y servicios de PROVIAS Nacional

Ox: Gestión de Tesorería en operaciones de pago.

Oy: Satisfacción de proveedores de bienes y servicios

2.3 Variables

2.3.1 VARIABLE A:

Gestión de Tesorería en operaciones de pago

Definición conceptual:

La gestión de tesorería en operaciones de pago es el conjunto de actuaciones que la institución lleva a cabo, para organizar sus cobros y operaciones de pagos de modo tal de establecer los lineamientos y acciones para un adecuado procedimiento de pago a través de cuentas bancarias, y excepcionalmente a través de giros de cheques y la emisión de cartas orden, originados por pagos a los proveedores de, como consecuencia de la compra de bienes o prestaciones de servicios al pliego presupuestal de la institución (Zafra y Quispe, 2015).

Definición Operacional:

La gestión de tesorería en operaciones de pago responde a los siguientes procesos, operaciones de ejecuciones de pago, operaciones de transferencias de fondos de pago, operaciones de pago por boletas de empoce y operaciones de control de conformidad de pagos.

2.3.2 VARIABLE B:

Satisfacción del proveedor de bienes y servicios

Definición Conceptual

Es la evaluación que realiza el proveedor respecto del servicio que recibe, en términos de si ese servicio responde a sus necesidades y expectativas. (Sandoval, 2006, citado en Allcahuaman, 2015, p.35)

Definición Operacional

La satisfacción del proveedor de bienes y servicios toma en cuenta a capacidad de respuesta, la atención al personal, las competencias personales, la confianza en el servicio y la eficacia en el servicio.

2.3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la Gestión de Tesorería en operaciones de pago

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Operaciones de ejecuciones de pago	Liquidaciones de pago	1-5	1.Definitivamente	
	Revisión de contenidos y cuentas	6-8	No (DN) 2.Probablemente	
	Solicitud de observaciones y complementos	9-11	No (PN) 3.Indeciso 4.Probablemente Sí (PS) 5.Definitivamente	
Operaciones de transferencias de fondos para pagos	Operaciones de giro	12	Sí (DS)	
	Autorizaciones de comprobantes de pago	13-16		
Control de existencias Valoradas	Registro de existencias valoradas	11-12		Se ejecutan
	Registro de documentos fuentes	13-17		A veces se ejecutan
	Confirmación de girado en SIAF	18		No se ejecutan
Operaciones de pago por boletas de empoce	Elaboración de boletas de empoce	19-20		
	Realizar depósitos de retención y detracción en cuentas tributarias	21		
	Registrar fechas de boletas de retención IGV y DETRACCIÓN en el SIAF	22-26		
Operaciones de control de conformidad de pagos	Revisión de conformidad de pagos y abonos	27		
	Organización de entrega de comprobantes de pago	28		
	Coordinación de entrega de expedientes al archivo periférico	29-30		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Operacionalización de la variable Satisfacción de Proveedores

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
		1-6		

Capacidad de respuesta	Consistencia del servicio	7-8		
	Seguridad en el servicio			
Atención al personal	Trato del personal	9-11	1.Definitivamente No (DN)	Satisfecho
	Amabilidad	12-14	2.Probablemente No (PN)	Medianamente
			3.Indeciso	satisfecho
Competencias personales	Conocimientos	15-17	4.Probablemente Sí (PS)	
	Experiencia laboral	18-19	5.Definitivamente Sí (DS)	No satisfecho
Confianza en el servicio	Priorización	20-21		
	Valoración del servicio	22-24		
Eficacia en el servicio	Atención oportuna	25-26		
	Soluciones oportunas	27-30		

Fuente: Elaboración propia

2.4 Población y Muestra

2.4.1. Población

Para Hernández et al (2010) “Población o Universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

En la presente investigación se considera a **185 proveedores de bienes y servicios** de los tipos de contrato, administración, adquisición de equipos, auditoría, consultor contratista, consultoría, consultoría externa, convenios, honorarios, mantenimiento, obras, servicios, supervisión, otros y varios con la Unidad PROVIAS Nacional.

2.4.2. Muestra

Según Hernández et al (2010) “Muestra es un subgrupo de la población interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o

delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población". p. 173).

2.4.3 Muestreo

Para el presente estudio se aplicará el muestro probabilístico, para ello se usará la fórmula para el cálculo de la muestra

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

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población= 185 proveedores

Z = Número determinado, según tabla de áreas, bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, que representa el límite de confianza requerido para garantizar los resultados. Para el presente trabajo el valor de Z es 1,96

p = probabilidad de acierto, en este trabajo el valor será 0,5 el 50%.

q = probabilidad de no acierto, en el presente trabajo el valor será 0,5 el 50%

E = error máximo permitido, que será del 5% e igual a 0.05 es decir el 5%

Remplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 98}{(0.05)^2 (97) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{177.6}{0.46 + 0.96}$$

$$n = 125$$

La muestra estará conformada por 125 proveedores de bienes y servicios en PROVIAS Nacional en el 2017.

2.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del trabajo de investigación se realizará las siguientes técnicas:

- Técnica de la observación
- Técnica de Fichaje
- La Encuesta

2.6 Instrumentos de investigación

Los instrumentos a utilizar son los siguientes:

Gestión de Tesorería en las operaciones de pago: Cuestionario de Gestión de Tesorería, con cuatro dimensiones y 30 preguntas: operaciones de ejecuciones de pago, con 11 preguntas, operaciones de transferencias de fondos para pagos con 7 preguntas, operaciones de pago por boletas de empoce con 8 preguntas y operaciones de control de conformidad de pagos con 4 preguntas, elaboradas en escala ordinal.

Satisfacción de los proveedores: Cuestionario de Satisfacción de Proveedores, con cuatro dimensiones y 30 preguntas elaboradas en escala ordinal. Las dimensiones de estudio para la variable satisfacción de los proveedores de bienes y servicios, son: capacidad de respuesta, atención al personal, competencias personales, confianza en el servicio y eficacia en el servicio.

2.7 Método de análisis de datos

Los datos se tabularán estadísticamente para obtener las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión

Para nuestro estudio utilizaremos:

- ✓ Media aritmética
- ✓ Desviación estándar
- ✓ Tabla de frecuencia
- ✓ Prueba estadística de Normalidad
- ✓ Prueba estadística No Paramétrica o Paramétrica.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1 Gestión de Tesorería en operaciones de pago

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la gestión de tesorería en operación de pago en PROVIAS Nacional, 2017.

	Niveles	Baremo	Frecuencia (FI)	Porcentaje válido (%)
Válido	Malo	60-65	55	44,0
	Regular	66-71	13	10,4
	Bueno	72-78	57	45,6
	Total		125	100,0

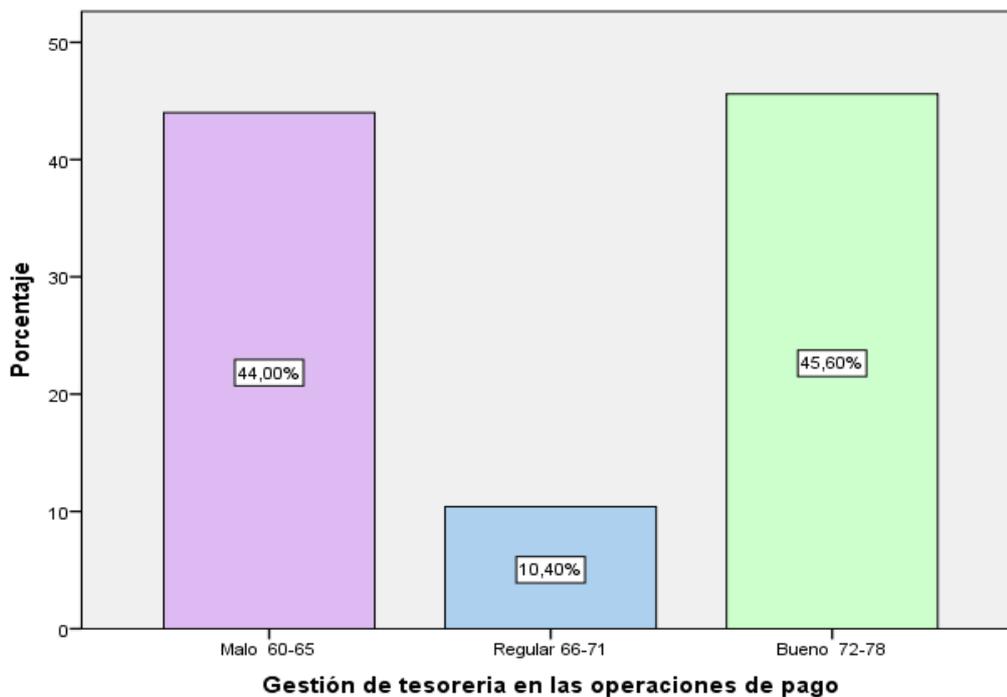


Figura 1. Niveles de la gestión de tesorería en operación de pago en PROVIAS Nacional, 2017.

Interpretación

En la tabla 5 y figura 1, se presenta la distribución porcentual de los niveles de gestión en las operaciones de pago. Donde se observa que el 45,6% que corresponde al rango entre 72-78 es de un nivel bueno, seguido de 44,0% representado por el rango entre 60-65 es de un nivel malo y por ultimo tenemos en un 10.4% que, corresponde al rango

entre 66-71 donde su nivel es regular. Estos resultados porcentuales muestran que los niveles de gestión en las operaciones de pago tienden a ser satisfactorio.

3.1.1 Gestión de Tesorería en operaciones de pago por dimensiones

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la gestión de tesorería por dimensiones en operación de pago en PROVIAS Nacional, 2017

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (FI)	Porcentaje válido (%)
Ejecución de pagos	Malo	24-25	18	14,4
	Regular	26-27	63	50,4
	Bueno	28-30	44	35,2
Operaciones de fondos para pagos	Malo	13-14	24	19,2
	Regular	15-16	57	45,6
	Bueno	17-18	44	35,2
Operaciones de pago por boletas de empoce	Malo	12-14	68	54,4
	Regular	15-17	6	4,8
	Bueno	18-20	51	40,8
Operaciones de control de conformidad de pagos	Malo	8-9	32	25,6
	Regular	10-10.5	56	44,8
	Bueno	11-11.5	37	29,6

Interpretación

En la tabla 6 y figura 2, se presenta la distribución porcentual de los niveles de gestión en las operaciones de pago según el orden de las dimensiones en operaciones que se muestra. Donde se observa que el 50,4% que corresponde a la dimensión de “Ejecución de pagos” tiene una mayor tendencia en el nivel “Regular” (medio); seguido de 45,6% que corresponde a la dimensión de “Operaciones de fondo de pagos” tiene una mayor tendencia en el nivel “Regular” (medio); el 54.4% corresponde a la dimensión de “Operaciones de pagos por boletas de empoce” donde tiene una mayor tendencia en el nivel “Bajo”; y por último el 44.8% corresponde a las “Operaciones de control de conformidad de pagos” representa una mayor tendencia en el nivel “Regular” (medio). Estos resultados muestran que los niveles de gestión en las operaciones de pago tienen mayores tendencias en los niveles medio y bajo.

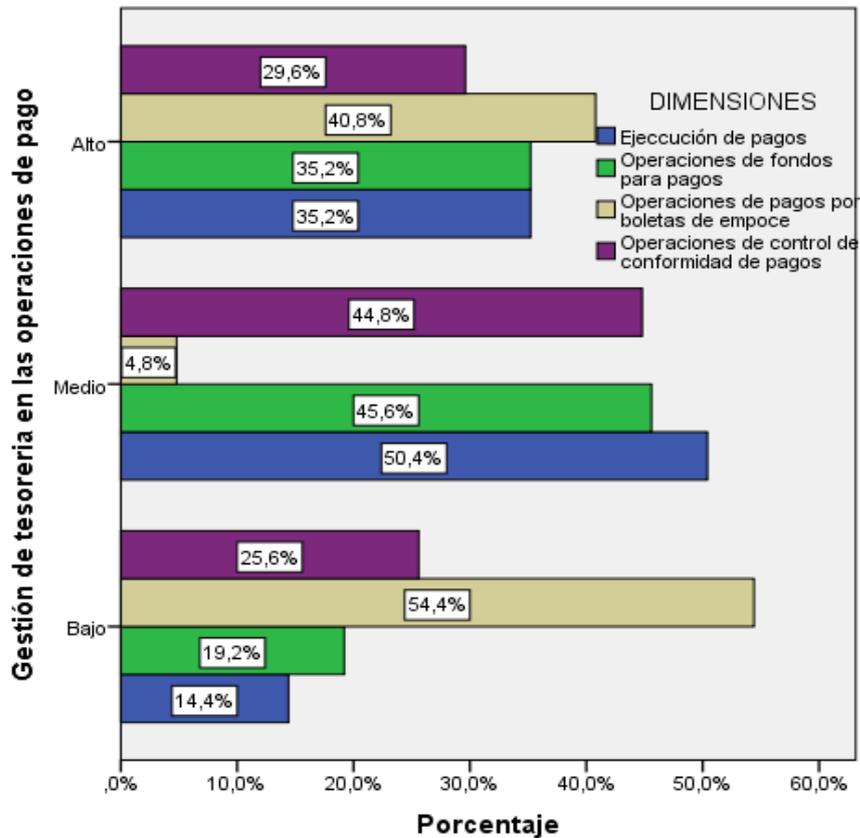


Figura 2. Distribución de frecuencias por dimensiones en operación de pago en PROVIAS Nacional, 2017.

3.1.3 Satisfacción de proveedores

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la satisfacción de proveedores en PROVIAS Nacional, 2017.

Niveles	Baremo	Frecuencia (FI)	Porcentaje válido (%)
Válido	Insatisfecho	79-82	12
	Moderadamente satisfecho	83-86	24
	Satisfecho	87-90	89
Total		125	20,0

Interpretación

En la tabla 7 y figura 3, se presenta según los niveles de satisfacción de proveedores. Donde se observa que el 14,2% que corresponde al rango entre 87-90 es satisfecho, seguido de 3,8% representado por el rango entre 83-86 es moderadamente satisfecho

y por ultimo tenemos en un 1,9% que corresponde al rango entre 79-82 es insatisfecho. Estos resultados muestran que los niveles de satisfacción de los proveedores tienden a ser satisfecho

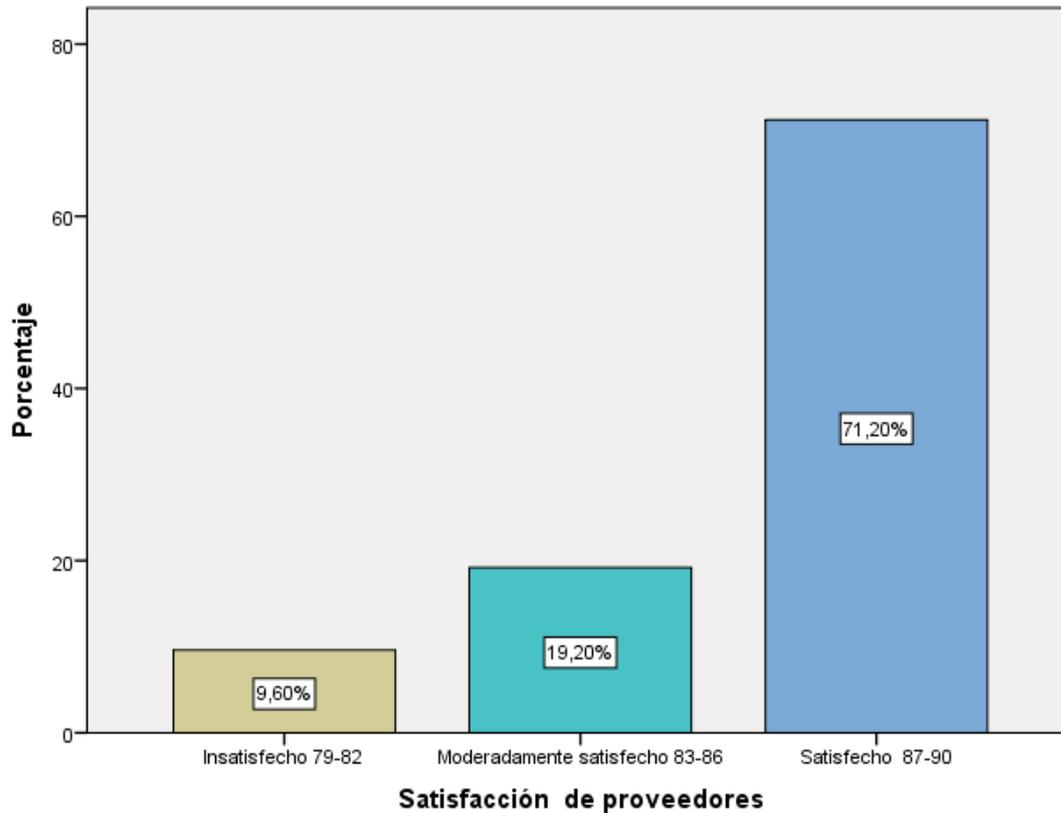


Figura 3. Distribución de frecuencias de la satisfacción de proveedores en PROVIAS Nacional, 2017.

3.1.4 Satisfacción de proveedores por dimensiones

Interpretación.

En la tabla 8 y figura 4, se presenta los niveles de satisfacción de proveedores según el orden de dimensiones de Baremo, donde se observa que el 60,8% que corresponde a la “Dimensión capacidad de respuesta” tiene una mayor tendencia en el nivel satisfecho; el mismo porcentaje anterior corresponde a la dimensión “Atención del personal” que tiene una mayor tendencia en el nivel satisfecho; el 75,2% corresponde a la dimensión de “Competencia personal” donde tiene una mayor tendencia en el nivel satisfecho; seguidamente 66,4% que corresponde a la “Confianza en el servicio” cuya mayor tendencia se da en el nivel satisfecho; y por último el 80,8% corresponde a “Eficacia en el servicio” representa una mayor

tendencia en el nivel satisfecho. Estos resultados muestran que los niveles de satisfacción de proveedores tienen mayores tendencias en el nivel satisfecho.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la satisfacción de los proveedores por dimensiones en PROVIAS Nacional, 2017

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (FI)	Porcentaje válido (%)
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	20-21	12	9,6%
	Moderadamente satisfecho	22-23	37	29,6%
	Satisfecho	24-25	76	60,8%
Atención al personal	Insatisfecho	15-16	12	9,6%
	Moderadamente satisfecho	17-17,5	37	29,6%
	Satisfecho	18-18,5	76	60,8%
Competencia personal	Insatisfecho	79-82	12	9,6%
	No tan satisfecho	13-14	19	15,2%
	Satisfecho	15-16	94	75,2%
Confianza en el servicio	Insatisfecho	12-13	6	4,8%
	No tan satisfecho	14-14,5	36	28,8%
	Satisfecho	15-15,5	83	66,4%
Eficacia en el servicio	Insatisfecho	79-82	6	4,8%
	No tan satisfecho	16-17	18	14,4%
	Satisfecho	18-19	101	80,8%

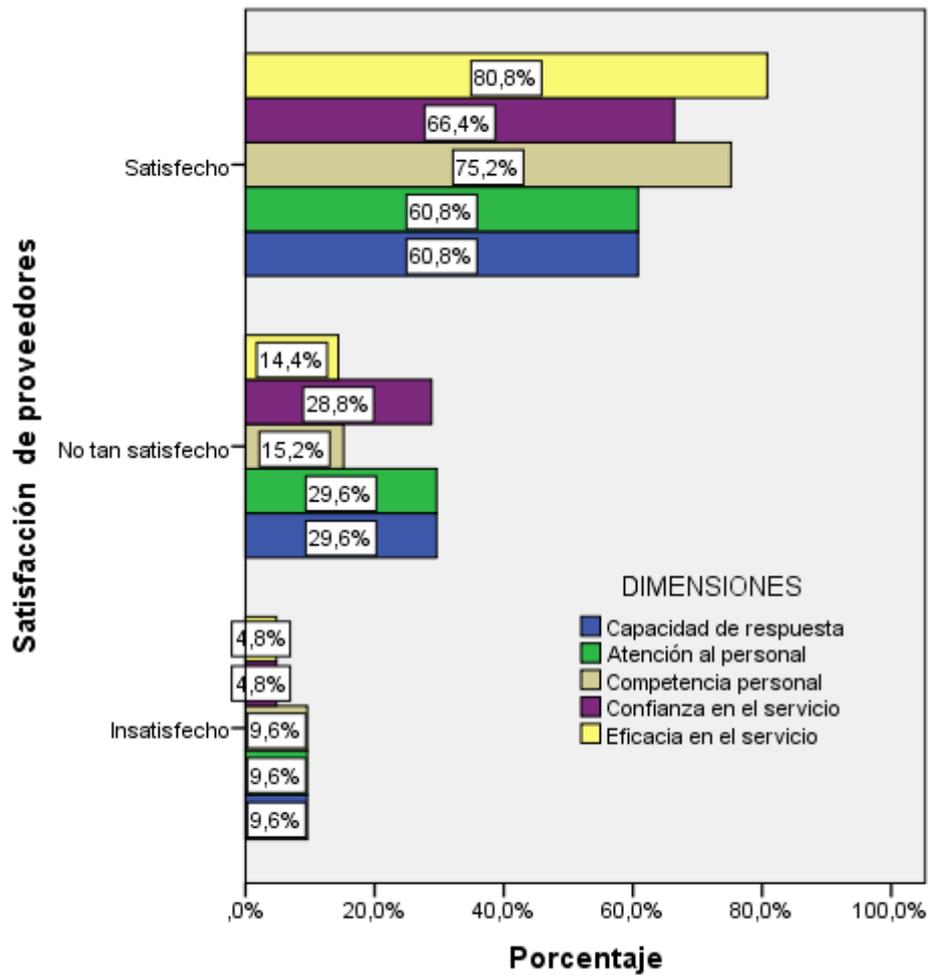


Figura 4. Distribución de frecuencias por dimensiones de la satisfacción de proveedores en PROVIAS Nacional, 2017.

3.2 Resultados correlacionales

3.2.1 Gestión de tesorería en las operaciones de pago y satisfacción de los proveedores

Hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional.

H₁. Existe relación significativa entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS NACIONAL.

Tabla 8

Prueba de correlación entre la gestión en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores por dimensiones en PROVIAS Nacional, 2017

Correlaciones		Gestión operaciones de pago	Satisfacción de proveedores
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,018
	Sig. (bilateral)	.	,839
	N	125	125
	Coeficiente de correlación	,018	1,000
	Sig. (bilateral)	,839	.
	N	125	125

Interpretación.

Según los resultados de la tabla 8 donde se registra un coeficiente muy bajo casi nula de 0,018 y la significación de p: 0,839 es decir que el nivel de significancia ($p: 0,839 > \alpha: 0,05$). Por lo tanto no existen elementos para rechazar la hipótesis nula. En conclusión no existe relación significativa entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional.

3.2.2 Comprobación de la hipótesis específica 1

H0. No existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

H1. Existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Tabla 9

Prueba de Correlación de Spearman entre Ejecución de pagos y satisfacción de proveedores

Correlaciones		Ejecución de pagos	Satisfacción de proveedores	
Rho de Spearman	Ejecución de pagos	Coefficiente de correlación	1,000	,074
		Sig. (bilateral)	.	,411
		N	125	125
	Satisfacción de proveedores	Coefficiente de correlación	,074	1,000
		Sig. (bilateral)	,411	.
		N	125	125

Interpretación.

La tabla 09 registra una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,074$); y con una significación de $p:0,411$, es decir mayor que el nivel de significancia ($p:0,411 > \alpha: 0,05$). Por lo tanto no existen elementos para rechazar la hipótesis nula. En conclusión inferimos que No existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es positiva el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es válida es decir, a mejor servicio en las ejecuciones de pago, mayor satisfacción de proveedores.

3.2.3 Comprobación de la hipótesis específica 2

H0. No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

H1. No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Tabla 10

Prueba de Correlación de Spearman entre Ejecución de pagos y satisfacción de proveedores

Correlaciones		Operaciones de fondos para pagos	Satisfacción de proveedores
Rho de Spearman	Operaciones de fondos para pagos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.422
		N	125
	Satisfacción de proveedores	Coefficiente de correlación	-,072
		Sig. (bilateral)	,422
		N	125

Interpretación.

La tabla 10 registra una correlación negativa y muy baja ($\rho = -0,072$); y con una significación de $p: 0,422$, es decir, mayor que el nivel de significancia ($p: 0,422 > \alpha: 0,05$). Por lo tanto, no existen elementos para rechazar la hipótesis nula. En conclusión, inferimos que, No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

3.2.4 Comprobación de la hipótesis específica 3

H0. No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

H1. Existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Tabla 11

Prueba de Correlación de Spearman entre Ejecución de pagos y satisfacción de proveedores

Correlaciones		Operaciones de pago por boletas de empoce	Satisfacción de proveedores
Rho de Spearman	Operaciones de pago por boletas de empoce	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	125
	Satisfacción de proveedores	Coeficiente de correlación	,003
		Sig. (bilateral)	,972
		N	125

La tabla 11 registra una correlación positiva muy baja ($\rho = 0,003$) y con una significación de $p: 0,972$, es decir, mayor que el nivel de significancia ($p: 0,972 > \alpha: 0,05$). Por lo tanto, no existen elementos para rechazar la hipótesis nula. En conclusión, inferimos que, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es poco significativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

3.2.5 Comprobación de la hipótesis específica 4

H0. Existe relación significativa entre las operaciones de pago de boletas de empoce y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

H1. Existe relación significativa entre las operaciones de control de boletas de empoce y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Tabla 12

Prueba de Correlación de Spearman entre Ejecución de pagos y satisfacción de proveedores

Correlaciones		Operaciones de pago por boletas de empoce	Satisfacción de proveedores	
Rho de Spearman	Operaciones de control de conformidad de pagos	Coeficiente de correlación	1,000	-,334**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	125	125
	Satisfacción de proveedores	Coeficiente de correlación	-,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	125	125

La tabla 12 registra una correlación negativa y fuerte ($\rho = -0,334$) y con una significación de $p: 0,000$, es decir, menor que el nivel de significancia ($p: 0,000 < \alpha: 0,05$). Por lo tanto, existen elementos para, rechazar la hipótesis nula. En conclusión, inferimos que, existe relación significativa entre operaciones de control de conformidad de pagos por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores

IV. Discusión

Hipótesis Específica 1:

Según los resultados se observa una correlación positiva muy baja ($\rho = 0,074$), a tal punto que la significación fue con un p -valor: 0,411, es decir, mayor que el nivel de significancia ($p: 0,411 > \alpha: 0,05$) permitido. Por lo tanto, no existen elementos para, rechazar la hipótesis nula. En conclusión, inferimos que, No existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es positiva, el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es válida es decir, a mejor servicio en las ejecuciones de pago, mayor satisfacción de proveedores.

Hipótesis Específica 2:

Según los resultados obtenidos, se observa una correlación negativa y muy baja ($\rho = -0,072$) a tal punto que, la significación fue con un p -valor: 0,422, es decir, mayor que el nivel de significancia ($p: 0,422 > \alpha: 0,05$) permitido. Por lo tanto, no existen elementos para, rechazar la hipótesis nula. Así como poco significativa ($p > 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; En conclusión, inferimos que, No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

Hipótesis Específica 3:

Según los resultados obtenidos, se observa una correlación positiva muy baja ($\rho = 0,003$) a tal punto que, la significación fue con un p -valor: 0,972, es decir, mayor que el nivel de significancia ($p: 0,972 > \alpha: 0,05$) permitido. Por lo tanto, no existen elementos para, rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, en conclusión, inferimos que, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es poco significativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

Hipótesis Específica 4:

Según los resultados obtenidos, se observa una correlación negativa y al mismo tiempo mucho mayor a las mencionadas anteriormente ($\rho = -0,334$). Con una significación del $p_valor: 0,000$, es decir, menor que el nivel de significancia ($p: 0,000 < \alpha: 0,05$). Por lo tanto, existen elementos para, rechazar la hipótesis nula. Así que, por ser muy pequeña ($p < 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, En conclusión, inferimos que, existe relación significativa entre operaciones de control de conformidad de pagos por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

V. Conclusiones

- Primera:** Según los resultados obtenidos en cuanto al objetivo general, se ha determinado acerca de la hipótesis general que, los resultados han evidenciado una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,018$); así como el resultado de dicha prueba, el no ser significativa ($p > 0,05$), entre las variables de gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional
- Segunda:** Según los resultados obtenidos en cuanto al objetivo específico 1, se ha determinado acerca de la hipótesis específica 1 que, los resultados han evidenciado una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,074$); así como el resultado de dicha prueba, el no ser significativa ($p > 0,05$), entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional.
- Tercera:** Según los resultados obtenidos en cuanto al objetivo específico 2, se ha determinado acerca de la hipótesis específica 2 que, los resultados han evidenciado una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,072$); así como el resultado de dicha prueba, el no ser significativa ($p > 0,05$), entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional.
- Cuarta:** Según los resultados obtenidos en cuanto al objetivo específico 3, se ha determinado acerca de la hipótesis específica 3 que, los resultados han

evidenciado una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,003$); así como el resultado de dicha prueba, el no ser significativa ($p > 0,05$), entre las operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional.

Quinta: Según los resultados obtenidos en cuanto al objetivo específico 4, se ha determinado acerca de la hipótesis específica 4 que, los resultados muestran una correlación negativa y muy baja ($\rho = -0,334$); así como el resultado de dicha prueba, el no ser significativa ($p > 0,05$), entre las operaciones de control de conformidad de pagos por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de control de conformidad de pagos por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Ncional.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Sugerir que la gestión, en el área de tesorería represente con mayor envergadura los elementos más importantes, porque esto permitirá un mejor desarrollo de la gestión institucional. Asimismo, la gestión de pagos necesita diversificar la parte de los procesos orientados a concluir las actividades relacionadas al registro de gastos y ejecución de pagos en la Entidad.
- Segunda:** Se recomienda realizar otras investigaciones colaterales para que, contribuya a describir las características de las diversas operaciones de pago y su relación con la satisfacción de los usuarios, las mismas que servirá para identificar, complementar y mejorar la Gestión de Tesorería en PROVIAS Nacional.
- Tercera:** Se sugiere que a nivel nacional se difunda los avances y resultados favorables, porque permitirá mejorar la imagen de la institución pública, en la línea de la nueva gestión pública, en referencia a la atención a los proveedores de bienes y servicios de la institución, haciendo más fluidas las operaciones en la gestión de pagos de la Institución.
- Cuarta:** Se recomienda que el presente estudio, pueda ampliar el tamaño de muestra, con el propósito de profundizar el análisis descriptivo correlacional y sirva de herramienta para identificar las operaciones de pago en la gestión de tesorería en la medida de lograr establecer los mecanismos que contribuyan con la satisfacción de los proveedores de bienes y servicios en PROVIAS Nacional

VII. Referencias

Allcahuamán, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Tesis para optar el grado

de Magister en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Huancavelica.

Balmori, G y Flores, J. (2014). *MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno*. Universidad de Monterrey. *Revista Innovaciones de Negocios* 11(22): 191- 213.

Cruz, G. (2015). *La administración por resultados y la efectividad institucional del PROVIAS Nacional del sector transportes y comunicaciones, análisis y propuesta actual*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración. UNMSM.

Hernández, S. (2012). *Procedimiento para medir la satisfacción de los proveedores del sector residencial en el servicio que reciben de la empresa de recuperación de materias primas Las Tunas*. Universidad Las Tunas. Cuba.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*: México: Mc Graw Hill.

Llona, M. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros. Lima Perú.

Luján, D. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Tesis para optar el grado de magister en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima- Perú.

Mena, J. (2010). *La gestión de tesorería en las empresas multinacionales comercializadoras de cosméticos en el distrito de Santa Anita*. Tesis para optar el grado de Maestro en Contabilidad Gubernamental. Universidad San Martín de Porres.

- Ministerio de Economía y Finanzas (2017). *Texto Único Ordenado de la Ley General del Sistema Nacional de Tesorería*. Decreto Supremo N° 126-2017-EF. Diario Oficial El Peruano. Lima, 26 de enero de 2017.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2007). *Sistema Nacional de Tesorería*. Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15. Diario Oficial El Peruano. Lima, 27 de enero de 2007.
- Monchón, P. (2013). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo-2013*. Tesis para optar el grado de magister en Administración. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo- Perú.
- Montiel, N. (2012). *Gestión de tesorería para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el sector servicio del municipio Maracaibo*. Trabajo de grado para optar al Título de Magister en Gerencia de Empresas. Mención: Gerencia Financiera.
- Navarro, H. (2010). *Gestión de Tesorería en las empresas mixtas productoras de Resinas Plásticas del Estado Zulia*. Tesis para optar el grado de Magister por la Universidad del Zulia. Maracaibo-Edo. Zulia.
- Pindado, J. (2001). *La gestión de tesorería en la Empresa*. Teoría y Aplicaciones Prácticas. España: Ediciones Universidad de Salamanca. Disponible en <http://riconomia.aprenderapensar.net/files/2011/12/Gestion-y-previsiones-de-Tesorer%C3%ADa.pdf>
- Pindado, J. (2001). *Gestión de tesorería en la empresa. Teoría y aplicaciones prácticas*. Salamanca. España: Ediciones Universidad Salamanca.
- Plaza, D. (2006). *La gestión de tesorería en el sector público*. Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de la Empresa. Universidad Simón Bolívar. Caracas. Venezuela.

- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis para Optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud. UNMSM.
- Reyes, J. (2016). *Gestión de Tesorería: Novedades*. Oficina General de Tecnología de la Información. Ministerio de Economía y Finanzas.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Facultad de Ciencias. Universidad de Chile.
- Sánchez, M. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Núm. 7 (2016), pp. 116-140*. Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas
- Santandreu, E. y Santandreu, P. (2000). *Manual de finanzas*. Barcelona. España: Editorial RS Gestión.
- Sandoval, L. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. México: Trillas
- Sierra Bravo, R. (2000). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Tello, P. (2009). *Gestión Pública. Material de Trabajo*. Programa de Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas. Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral. IDEA Internacional. Perú Transparencia.
- Valls, J. (2003). *Fundamentos de la nueva gestión de tesorería*. Buenos Aires: FC Editorial.
- Vieites, R. (2012). *Conceptos Básicos de Tesorería*. Cuadernos Prácticos de Gestión Empresarial. España: C.E.E.I. Galicia.
- Vega, R. y Velásquez, N (2014). *Incidencia del Control Interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa, 2014*. Revista In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas. 2015; 2(1): 85-9

- Villanueva, A. y López, L. (2016). *Evaluación de las variables de satisfacción del usuario y calidad del servicio en el Modelo Alzira y Propuesta de Mejora para la Implementación en la Asociación Pública Privada: Caso EsSalud – Ribera Salud Grupo*. Tesis para obtener el grado de Magíster en Gerencia Servicios de Salud. Universidad ESAN.
- Williams, M. (2010). *Gestión de tesorería gubernamental: Su interacción con otras políticas financieras*. Fondo Monetario Internacional. Departamento de Finanzas Públicas
- Zafra, J. y Quispe, A. (2015). *Principales Normas y Procedimientos para la Administración de la Tesorería Gubernamental*. Oficina de Tesorería-Ministerio de Economía y Finanzas. Perú

ANEXOS

ANEXO 1 ARTICULO CIENTIFICO

1. TÍTULO

Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional 2017

2. AUTOR

Br. Evert Edy Quispe Mamani

3. RESUMEN

La presente investigación, titulada “Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional”, tiene como objetivo agilizar los procesos de las operaciones de pago utilizando procesos cortos y eficientes para la Satisfacción de nuestros usuarios potenciales, evaluando ambas variables para establecer los niveles y mecanismos de solución a la problemática planteada.

Hay que tener presente que las operaciones y mecanismos de pago van cambiando permanentemente por la innovación tecnológica, quedando atrás los métodos tradicionales como el uso de cheques que muchas veces con el incremento y la magnitud de los presupuestos resultan engorrosos, causando confusiones y errores involuntarios que no estamos ajenos de cometerlos, por lo cual los sistemas informáticos han aliviado de forma muy eficiente estos procesos.

La presente investigación es de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, cuantitativa y busca aportar una nueva dinámica a la Jefatura de Tesorería de PROVIAS NACIONAL que permita lograr con satisfacción los objetivos trazados en el POI y dando cumplimiento a las metas presupuestales planteadas en los ejercicios presupuestales.

Para el procesamiento de datos usamos el software estadístico de SPSS versión 22, con una muestra de 125 Proveedores. Mediante la escala de likert determinamos la confiabilidad de nuestro instrumento con el Alpha de Cronbach = 0.878 y 0.803 respectivamente, de lo cual podemos señalar en base a la hipótesis planteada que existe relación entre ambas variables.

4. PALABRAS CLAVES: La Gestión de las Operaciones de Pago y la Satisfacción de nuestros Proveedores

5. ABSTRACT

The present research, entitled "Treasury Management in Payment Transactions and Satisfaction of Suppliers in Provias Nacional", aims to streamline the processes of payment operations using short and efficient processes for the satisfaction of our potential users, evaluating both variables to establish the levels and mechanisms of solution to the problem posed.

We must keep in mind that the operations and payment mechanisms are constantly changing due to technological innovation, leaving behind traditional methods such as the use of checks that often increase and the size of budgets are cumbersome, causing confusion and involuntary errors

that we are not obliged to commit them, for which the computer systems have relieved these processes very efficiently.

The present research is of a basic type, non-experimental, descriptive, correlational, quantitative design and seeks to bring a new dynamic to the Treasury Department of PROVIAS NACIONAL that allows achieving the objectives set out in the POI with satisfaction and complying with the budget targets set in budget exercises. For the data processing we use the statistical software of SPSS version 22, with a sample of 125 Suppliers. Using the Likert scale, we determine the reliability of our instrument with Cronbach's Alpha = 0.878 and 0.803 respectively, from which we can indicate based on the hypothesis that there is a relationship between both variables.

6. KEYWORDS

The Management of Payment Operations and the Satisfaction of our Suppliers.

7. INTRODUCCION

Para la realización del presente trabajo de investigación se buscaron antecedentes y se considero pertinente describir los siguientes

Navarro en el 2010, desarrollo la investigación de título Gestión de Tesorería en las empresas mixtas productoras de Resinas Plásticas, siendo el objetivo analizar la gestión de tesorería de las empresas mixtas productoras de Resinas Plásticas en el estado Zulia. Basado en las Mejores Prácticas. El tema de investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal y de campo. Se llevo a la conclusión, donde se indica que la administración de recursos de estas compañías no se encuentra formalmente documentada y no está orientada hacia la gestión de riesgos financieros. Además, el control interno aplicado en estas fábricas es adecuado a la naturaleza de sus operaciones; y se recomienda la revisión del proceso de actuación referente al área de tesorería, para monitoreo y dar las medidas correspondientes para su cumplimiento. Se recomendó además organizar formalmente la política en la mencionada área e incluir directrices enmarcadas en la conducción de los mecanismos de gestión en el caso eventualidades financieras, por lo que se recomienda una mejor seguridad en el monitoreo de los lineamientos establecidos por la dirección y preferentemente para el manejo de factores financieros bajo la filosofía global de riesgos de las entidades económicas. El análisis de este estudio, nos permitió conocer el verdadero problema que radica en el manejo de esta variable y los riesgos financieros existentes, estableciendo la importancia del manejo del control interno de las operaciones del día a día, siendo la principal necesidad la implementación de normas y directivas que permitan un buen logro de los objetivos por las cuales fueron creados y monitorear el cumplimiento de las normas para su posterior análisis y recomendaciones que ameriten los informes oportunos para la toma de decisiones (p.53).

Así también Monchón en el 2013, realizó su estudio basado en establecer la calidad del servicio al ciudadano enfermo evaluado por el mismo usuario, con respecto al servicio de emergencia. Hospital III-Es salud Chiclayo-2013, el estudio fue de tipo no experimental de diseño descriptivo, aplicándose el instrumento de satisfacción de Donabedian y obteniendo a las conclusiones siguientes: se pudo determinar que el cuidado del enfermo corresponde a un nivel medio que corresponde a un 64,18%; vale decir que existe una evidente insatisfacción del usuario. De las 5 dimensiones propuestas por Donabedian para medir el nivel de calidad, la dimensión empatía represento el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad bajo, así mismo la dimensión seguridad resultó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad alto; lo que corresponde a la dimensión de fiabilidad existe un nivel bajo de calidad del cuidado enfermero que corresponde a -0,92%, respecto a los demás ítems que pertenecen a esta dimensión el ítem: El enfermero brinda información clara, resulto con el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos. En la dimensión de seguridad existe un nivel bajo de calidad del cuidado enfermero con -0.98%, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem: El enfermero protege y cuida la intimidad del paciente resulto con el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos. En la Dimensión: Capacidad de respuesta existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero que fue de -0,92%, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem: El enfermero acude cuando el paciente lo necesita, resultó el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos y en la dimensión: Empatía existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero resulto con -1,01%, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem: El enfermero es capaz de entablar una relación de confianza con el familiar, represento un nivel mayor (p.65).

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

¿Cuál es la relación entre las operaciones de transferencias de fondos para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

¿Cuál es la relación entre las operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

¿Cuál es la relación entre las operaciones de control de conformidad de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS NACIONAL.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

Existe relación significativa entre las operaciones de control de conformidad de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

8. METODOLOGIA

El presente estudio se adapta al diseño de investigación o experimental y transeccional, porque no se manipulan las variables estas son estudiadas y observadas directamente en su ámbito real y se realizó en un solo momento, en la determinación y la calidad de servicio, la investigación es descriptiva, correlacional. Es importante señalar que el trabajo responde a un enfoque cuantitativo y al método hipotético deductivo por cuanto está apoyado por la evaluación de las variables y las hipótesis que son contrastados según los resultados de las pruebas estadísticas.

9. RESULTADOS

Con referencia a la hipótesis general según los resultados de la tabla 8 donde se registra un coeficiente muy bajo casi nula de 0,018 y la significación de p: 0,839 que permite plantear $p: 0,839 > \alpha: 0,05$ y decidir por aceptar la hipótesis nula e inferir que; No existe relación significativa entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional.

En relación a la primera hipótesis específica registra una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,074$); así como poco significativa ($p > 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es positiva el cual indica que la relación entre las variables

estudiadas es válida es decir, a mejor servicio en las ejecuciones de pago, mayor satisfacción de proveedores.

En relación a la segunda hipótesis específica registra una correlación negativa y muy baja ($\rho = -0,072$); así como poco significativa ($p > 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

Asimismo en la tercera hipótesis específica registra una correlación muy baja ($\rho = 0,003$); así como poco significativa ($p < 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es poco significativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

Finalmente en la cuarta hipótesis específica registra una correlación negativa y fuerte ($\rho = -0,334$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

10. DISCUSIÓN

Hipótesis Específica 1:

Los resultados han evidenciado una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,074$); así como poco significativa ($p > 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es positiva el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es válida, es decir, a mejor servicio en las ejecuciones de pago mayor satisfacción de proveedores.

Plaza en el 2006, desarrolló el estudio, la Gestión de Tesorería en el sector Público, cuyo objetivo fue la optimización de los procesos en la gestión de tesorería, en la Gerencia de Finanzas

– Coordinación de Tesorería, del Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), con la finalidad de adaptar nuevos e innovadores diseños de procesos, para así incrementar el rendimiento en las funciones y lograr una mejor eficiencia. Se realizó un análisis sobre el proceso de la gestión de tesorería que se realiza, y a partir de los datos obtenidos, se apoyó a la Coordinación de Tesorería en el diseño de una gestión de tesorería, que obedeciendo a principios y criterios administrativos y de excelencia, garanticen un manejo eficiente y eficaz en la Coordinación, que permita además el conocimiento de las condiciones desfavorables, la posibilidad de iniciar acciones correctivas de manera oportuna, garantizando la minimización de los factores que incidan negativamente en la gestión. El proceso implicó establecer estrategias dirigidas al personal operativo y gerencial para la conceptualización del sistema, la determinación de especificaciones y análisis de los procedimientos e impacto de las mismas por métodos eminentemente prácticos, el diseño de soluciones para el manejo adecuado y el seguimiento para una mejora continua del proceso de tesorería. Así mismo, se propició el trabajo en equipo y se impulsaron cambios en algunos de los procesos. Adicionalmente, se establecieron los lineamientos y especificaciones para la realización de programas de adiestramiento para el desarrollo de la propuesta diseñada. El estudio concluye que existe una probabilidad de lograr una mayor productividad, eficiencia e incrementar la creatividad y lograr la satisfacción en el trabajo, cuando el recurso humano se valora. El estudio recomienda que es necesario establecer mecanismos de coordinación de comunicación eficientes con los funcionarios involucrados en los procesos de la coordinación de tesorería, a fin de fomentar el cumplimiento de los procedimientos que deben seguirse para alcanzar los objetivos de la mencionada coordinación.

Hipótesis Específica 2:

Los resultados registran una correlación negativa y muy baja ($\rho = -0,072$); así como poco significativa ($p > 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

El estudio de Luján en el 2011, cuyo propósito fue determinar el Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2011, investigación de diseño descriptivo y de corte transversal, arribó a las siguientes conclusiones, se determinó que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, se precisa que el grado de fiabilidad, es de poca fiabilidad para

el usuario externo por el servicio prestado, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud, se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida al usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud y se identificó, que, al usuario externo, le inspira poca seguridad, en la atención de su paciente crítico, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Hipótesis Específica 3:

Los resultados registran una correlación muy baja ($\rho = 0,003$); así como poco significativa ($p < 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es poco significativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

Así también Monchón en el 2013, desarrolló la investigación cuyo propósito fue establecer el Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Es salud Chiclayo-2013, investigación de tipo no experimental de diseño descriptivo, aplicó el instrumento de satisfacción de Donabedian y llegó a las siguientes conclusiones, queda evidenciado que el Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero, desde la percepción del usuario en el servicio de Emergencia del hospital es medio con un resultado de 64,18%; es decir que existe una clara insatisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente no han sido superadas. De las 5 dimensiones propuestas por Donabedian para medir el nivel de calidad, la dimensión empatía presentó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad bajo y la dimensión seguridad obtuvo el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad alto; En la Dimensión de Fiabilidad existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,92, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “el enfermero brinda información clara” mostró el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos. En la Dimensión de Seguridad existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,98, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “El enfermero protege y cuida la intimidad del paciente” mostró el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos. En la Dimensión de Capacidad de respuesta existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -0,92, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “El enfermero acude cuando el paciente lo necesita” mostró el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos y en la dimensión de Empatía existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con una brecha de -1,01, además de todos los ítems pertenecientes a esta dimensión el ítem “El enfermero es capaz de entablar una relación de confianza con el familiar” mostró el mayor.

Hipótesis Específica 4:

La tabla 12 registra una correlación negativa y fuerte ($\rho = -0,334$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente en la satisfacción de proveedores.

El estudio de Montiel (2012), cuyo propósito fue analizar la gestión de tesorería en las Pequeñas y Medianas Empresas del sector servicio del Municipio Maracaibo, para ello se describió el proceso de gestión en estas entidades, el cual incluyó el uso de sus fuentes de financiamiento, la administración de sus activos corrientes y el control ejercido para dichas áreas, con el objeto de diseñar una propuesta de gestión eficiente para el manejo de la tesorería de las PYMES. La investigación realizada fue de tipo descriptiva, longitudinal, no experimental, documental, con apoyo de informantes claves. La población estuvo constituida por Pequeñas y Medianas Empresas del sector servicio, inscritas en el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) y ubicadas en la zona Este del Municipio Maracaibo. Como fuente de información se contó con los estados financieros de las 17 empresas que conformaron la muestra, a las cuales se les aplicó un cuestionario. La perspectiva asumida se basó en un enfoque sistémico-estratégico de la planificación, apoyándose en las teorías financieras del valor y el control. Como conclusión se obtuvo que el principal problema que existe es la deficiente composición de las fuentes de financiamiento disponibles, en conjunto a una débil administración de las cobranzas, pagos y del efectivo; que originan incapacidad de pago (insolvencia), ante proveedores y acreedores. Igualmente la otra debilidad encontrada fue la aplicación de un control con énfasis en recursos financieros principalmente, basado en la creación de coberturas financieras (Disminución de riesgos).

11. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados han evidenciado una correlación positiva y muy baja ($\rho = 0,074$); así como poco significativa ($p > 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. Esto quiere decir que los procesos de innovación en la gestión de tesorería para para las operaciones de pago es de satisfacción de sus proveedores es eficiente.

Segunda: Los resultados registran una correlación negativa y muy baja ($\rho = -0,072$); así como poco significativa ($p > 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre las operaciones de transferencias de fondo para pagos en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores

en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, es deficiente debido al uso de documentos masivos como cheques donde quitan tiempo en girar e imprimir los mismos y no permiten realizar procesos rápido y oportunos para la satisfacción de proveedores.

Tercera: Los resultados registran una correlación muy baja ($\rho = 0,003$); así como poco significativa ($p < 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es poco significativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, el uso de documentos bancarios resulta muy deficiente por la elaboración de boletas masivas que a su vez hay que hacer largas colas en el Banco de la Nación.

Cuarta: La tabla 12 registra una correlación negativa y fuerte ($\rho = -0,334$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables ejecución de pagos y satisfacción de los proveedores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula; es decir, No existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce en la gestión de tesorería y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional. La correlación es negativa el cual indica que la relación entre las variables estudiadas es inversa es decir, que el servicio en las ejecuciones de pago, la emisión de comprobantes de retención y notas de débito por penalidades, resultan muy engorrosos por lo que muchas veces no se da abasto para atender a los miles de usuarios.

11. REFERENCIAS

- Luján, D. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Tesis para optar el grado de magister en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima- Perú.
- Monchón, P. (2013). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo-2013*. Tesis para optar el grado de magister en Administración. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo- Perú.
- Montiel, N. (2012). *Gestión de tesorería para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el sector servicio del municipio Maracaibo*. Trabajo de grado para optar al Título de Magister en Gerencia de Empresas. Mención: Gerencia Financiera.
- Navarro, H. (2010). *Gestión de Tesorería en las empresas mixtas productoras de Resinas Plásticas del Estado Zulia*. Tesis para optar el grado de Magister por la Universidad del Zulia. Maracaibo- Edo. Zulia.

Plaza, D. (2006). *La gestión de tesorería en el sector público*. Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de la Empresa. Universidad Simón Bolívar. Caracas. Venezuela.

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN DE TESORERÍA EN LAS OPERACIONES DE PAGO Y SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES EN PROVIAS NACIONAL								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre las operaciones de ejecución de pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las operaciones de transferencias de fondos para pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las operaciones de pago por boletas de empoce y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las operaciones de control de conformidad de pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre las operaciones de ejecución de pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Determinar cómo es la relación entre operaciones de transferencias de fondos para pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Determinar la relación entre las operaciones de pago por boletas de empoce y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Determinar la relación entre las operaciones de control de conformidad de pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de tesorería en las operaciones de pago y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre las operaciones de ejecución de pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Existe relación significativa entre operaciones de transferencias de fondos para pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Existe relación significativa entre operaciones de pago por boletas de empoce y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p> <p>Existe relación significativa entre las operaciones de control de conformidad de pagos y la satisfacción de los proveedores en PROVIAS Nacional</p>	Variable 1: Gestión de Tesorería en operaciones de pago			<p>1. Si</p> <p>2. A veces</p> <p>3. No</p>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala	
			Operaciones de ejecución de pago	Liquidaciones de pago	1-5		1. Si 2. A veces 3. No	
				Revisión de contenidos y cuentas	6-8			
				Solicitud de observaciones y complementos	9-11			
			Operaciones de transferencias de fondos para pagos	Operaciones de giro	12			
				Autorizaciones de comprobantes de pago	13-17			
				Confirmación de girado en SIAF	18			
			Operaciones de pago por boletas de empoce	Elaboración de boletas de empoce	19-20			
				Realizar depósitos de retención y detracción en cuentas tributarias	21			
				Registrar fechas de boletas en el SIAF	22-26			
			Operaciones de control de conformidad de pagos	Revisión de conformidad de pagos y abonos	27			
				Organización de entrega de comprobantes de pago	28			
				Coordinación de entrega de expedientes al archivo periférico.	29-30			
			Variable 2: Satisfacción de los Proveedores				<p>1. Insatisfecho</p> <p>2. Moderadamente satisfecho</p> <p>3. Satisfecho</p>	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala
			Capacidad de respuesta	Consistencia del servicio	1-6			1. Insatisfecho 2. Moderadamente satisfecho 3. Satisfecho
				Seguridad en el servicio	7-8			
Atención del personal	Trato al personal	9-11						
	Amabilidad	12-14						
Competencias personales	Conocimientos	15-17						
	Experiencia laboral	18-19						
Confianza en el servicio	Priorización	20-21						
	Valoración del servicio	22-24						
Eficacia en el servicio	Atención oportuna	25-26						
	Soluciones efectivas	27-30						

15	Considera Ud. que el jefe de tesorería atiende oportunamente con el visto bueno en los comprobantes de pago?			
16	Considera Ud. que ha tenido dificultades en el registro de tramite documentario por la atención de sus comprobantes de pago?			
17	Se le informa oportunamente sobre inconvenientes en la fase del visto bueno por la gerencia de tesorería?			
18	Se le informa oportunamente sobre inconvenientes en el fase de girado realizados en el módulo SIAF-SP?			
	DIMENSIÓN 3 : OPERACIONES DE PAGO POR BOLETAS DE EMPOCE			
19	Considera Ud. que se realiza oportunamente el cálculo establecido de Retención/Detracción en la boleta de empoce?			
20	Considera Ud. que el responsable de tesorería elabora correctamente la boleta de empoce?			
21	Considera Ud. que el responsable de tesorería deposita la boleta de empoce oportunamente en el Banco de la Nación?			
22	Considera Ud. que el responsable de tesorería entrega la boleta de empoce oportunamente al proveedor?			
23	Considera Ud. que el responsable de tesorería le informa oportunamente sobre inconvenientes presentados en las boletas de retención IGV y DETRACCIÓN presentadas?			
24	Ha tenido inconvenientes con la unidad de tesorería para el caso de que el sistema no reconozca su RUC?			
25	Ha tenido inconvenientes con la unidad de tesorería para el caso de que el sistema señale el código de tributo errado?			
26	Ha tenido inconvenientes con la unidad de tesorería para el caso de que el sistema señale el periodo tributario errado?			
	DIMENSIÓN 4: OPERACIONES DE CONTROL DE CONFORMIDAD DE PAGOS			
27	Considera Ud. estar de acuerdo con la conformidad de pagos y abonos?			
28	Se le informa sobre inconvenientes en la entrega de comprobantes de pago?			
29	Considera Ud. que hay un buen manejo en la entrega de los expedientes de los proveedores al archivo periférico?			
30	Considera Ud. que es posible hacer seguimiento a los expedientes entregados y archivados en la institución?			

14	Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo?			
	Dimensión 3. COMPETENCIAS PERSONALES			
15	Considera Ud. que los responsables de tesorería tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los proveedores?			
16	Considera Ud. que los responsables de tesorería se encuentran preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los proveedores de servicios?			
17	Considera Ud. que los proveedores de servicio entienden claramente la información que le dan los asistentes de tesorería?			
18	Considera Ud. que el personal de tesorería demuestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente?			
19	Considera Ud. que el personal de tesorería que lo atendió muestra dominio en el puesto que se desempeña?			
	Dimensión 4. CONFIANZA EN EL SERVICIO			
20	Considera Ud. que resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted?			
21	Considera Ud. se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas?			
22	Considera Ud. que la prestación del servicio en la Institución es muy burocrática. (hay mucha demora en los trámites)?			
23	El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los asistentes de tesorería de PROVIAS?			
24	Considera Ud. que los asistentes de tesorería tiene un trato equitativo con todos los proveedores de servicio?			
	Dimensión 5. EFICACIA EN EL SERVICIO			
25	¿Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades?			
26	¿El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por Ud.?			
27	Considera Ud. que el personal de tesorería muestra que conoce las necesidades prioritarias de su solicitud?			
28	Considera Ud. que el tiempo de espera haciendo cola es reducido en la oficina de tesorería?			
29	Si ha tenido que buscar información en la página web del Área, le ha resultado fácil encontrar la información buscada o dar con la persona encargada del tema?			
30	¿Considera que la documentación que se le entrega es lo suficientemente clara para emitir su oferta de servicios?			

**BASE DE DATOS
GESTION DE TESORERIA EN LAS OPERACIONES DE PAGO**

1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
2	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
5	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
6	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
7	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
8	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2
9	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
10	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
11	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3
12	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
13	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
14	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
15	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
16	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
17	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
18	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
19	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
20	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
21	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
22	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
23	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
24	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
25	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
26	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
27	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
28	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2
29	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
30	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
31	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3
32	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
33	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
34	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3

35	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
36	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
37	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
38	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
39	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
40	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
41	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
42	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
43	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
44	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
45	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
46	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
47	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
48	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2
49	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
50	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
51	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3
52	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
53	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
54	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
55	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
56	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
57	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
58	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
59	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
60	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
61	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
62	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
63	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
64	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
65	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
66	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
67	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
68	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2
69	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
70	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3

71	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3
72	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
73	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
74	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
75	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
76	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
77	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
78	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
79	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
80	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
81	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
82	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
83	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
84	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
85	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
86	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
87	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
88	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2
89	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
90	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
91	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3
92	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
93	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
94	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
95	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
96	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
97	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
98	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
99	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
100	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
101	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
102	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
103	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
104	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
105	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
106	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3

107	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
108	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2
109	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
110	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
111	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3
112	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
113	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
114	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
115	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
116	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
117	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
118	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
119	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
120	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3
121	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
122	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
123	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
124	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	2	3
125	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3

42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
45	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
51	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
52	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
65	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
66	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
71	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
72	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
73	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
85	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
86	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3



Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis del estudiante **Evert Edy QUISPE MAMANI**, titulado "**Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional 2017**" Constató que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 27 de febrero de 2018




Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265

Feedback Studio - Mozilla Firefox
<https://feedback.studio.com/feedback/70a-9207965258/lang-es88a-18u-1049769282>
 Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional 2017

feedback studio



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provias Nacional
2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Evert Edy QUISPE MAMANI

ASESOR:
Dr. Abner CHAVEZ LEANDRO

Página: 1 de 74 Número de palabras: 18280

Resumen de coincidencias: **23 %**

1	repositorio.ujcm.edu.pe	4 %
2	www.datospara.org	3 %
3	repositorio.upch.edu.pe	3 %
4	egp.pcm.gob.pe	3 %
5	repositorio.uchile.cl	2 %
6	prezi.com	2 %
7	www.inn.gob.pe	2 %
8	Entregado a Universida... Trabajo por estudiante	2 %
9	biblioteca2.ucab.edu.ve	2 %

Text-only Report 10:30 27/02/2018

Obel





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

QUISPE MAMANI, EVERT EDY
D.N.I. : 04433607
Domicilio : PSJE MANICO INCA A-8 INDEPENDENCIA
Teléfono : Fijo 5260613 Móvil 936015041
E-mail : evertom-perusean@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

QUISPE MAMANI, EVERT EDY

Título de la tesis:

GESTIÓN DE TESORERÍA EN LAS OPERACIONES DE PGO Y SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES EN PROVINAS NAEBNOL 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

Firma : [Signature]

Fecha : 13.10.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

QUISPE MAMANI EVERT EDY

INFORME TITULADO:

GESTIÓN DE TESORERÍA EN LAS OPERACIONES DE PAGO

Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES EN PROVIAS NACIONAL 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 03 DE AGOSTO 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN