



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Ciclo Deming y su relación con la Gestión de Tesorería en el Gobierno  
Regional del Callao 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Uriarte Mollespasa, Steffany Pamela (ORCID:0000-0002-6112-7844)

**ASESOR:**

Mgtr. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel (ORCID: 0000-0003-2521-530X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CALLAO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi hijo quien es el motor y motivo en mi vida, a mi madre a mi compañero de vida que siempre me impulsa, apoya incondicionalmente y sobre todo a Dios, que siempre guía y cuida mis pasos, a mis compañeros y jefe inmediato por las facilidades y la confianza brindada contribuyendo en mi crecimiento profesional, personal y laboral.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a mi asesor, que me ha brindado todos sus conocimientos, esta investigación es el fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	6
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	6
3.2. Población y muestra.....	7
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	8
3.4. Método de análisis de datos.....	9
3.5. Aspectos éticos .....	9
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	9
V. CONCLUSIONES .....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS .....	29

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Resumen de instrumentos a emplear por variable</i> .....	8
<b>Tabla 2.</b> <i>Resultados de la validación de instrumentos</i> .....	8
<b>Tabla 3.</b> <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	8

## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar la relación del ciclo Deming y la Gestión de Tesorería en el Gobierno Regional del Callao en el año 2021. Para lo cual se procedió a investigar en las fuentes de investigación científica, así como en las bases teóricas de autores para su respectiva realización. El modelo utilizado es hipotético deductivo, de tipo aplicada, las variables responden a un diseño no experimental, descriptivo correlacional transversal. La población de estudio estuvo conformada por 85 colaboradores de la Oficina de Tesorería, Oficina de Contabilidad, Oficina de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Logística del Gobierno Regional del Callao, como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert, seguidamente, se analizó mediante el software estadístico SPSS 25. Asimismo, se utilizó la prueba estadística de regresión lineal. Finalmente, se concluyó la investigación encontrando resultados altamente significativos que demostraron que el ciclo Deming se relaciona significativamente con la Gestión de Tesorería en el Gobierno Regional del Callao – Callao, 2021.

**Palabras claves:** Planifica, eficacia, mejoramiento, objetivos, resultados, gestión de pagos, plan de acción.

## **Abstract**

The general objective of this work is to determine the relationship between the management of operational processes in the Treasury Management of the Regional Government of Callao, 2020, For which we proceeded to investigate the sources of scientific research, as well as the theoretical bases of authors for their respective implementation. The model used is hypothetical deductive, of an applied type, the variables respond to a non-experimental, descriptive cross-sectional correlational design. The study population was made up of 80 collaborators from the Callao Regional Government Treasury Office, as a measurement instrument a questionnaire was carried out, which was prepared by 20 questions on a Likert scale, then it was analyzed using the SPSS statistical software 23. Likewise, the linear regression statistical test was used. Finally, the investigation was concluded, finding highly significant results that demonstrated that the management of operational processes is significantly related to the Treasury management of the Regional Government of Callao - Callao, 2020.

**Keywords:** Process management, efficiency, improvement, objectives, results, payment management.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde la década pasada en el ámbito internacional muchos sectores industriales han ejercitado una evolución rápida y sostenida con competitividad directa y globalizada. Gran parte de estos nuevos procesos están alineados con la tecnología, creación de nuevos productos, cierre de empresas y la generación de nuevas necesidades. (Armistead et al., 1999).

El ciclo Deming, surge como un enfoque sistemático usado para incorporar un sistema de mejora continua que busca la atención en las actividades de una institución u organización para ser optimizadas, asimismo hacerlas eficiente. (Walter A. 1930).

Como metodología para mejorar el rendimiento, podemos inferir que a nivel internacional el ciclo Deming o también llamado Metodología PDCA es una herramienta de gestión adecuada para un momento determinado, siendo una alternativa de suma importancia para la obtención de mejores resultados contribuyendo al cumplimiento de los objetivos planificados de acuerdo con los instrumentos de gestión.

A nivel nacional el ciclo Deming, se perfila en engrandecer la misión de una empresa, a través del gozo de cada cliente, proveedor, colaborador, accionista y la sociedad de modo que uno de los elementos principales del sistema de gestión ISO 90001 está establecido mediante procesos. (PNC Perú, 2014).

De lo acotado anteriormente, en relación a pregunta sobre la sostenibilidad, recordar que en Perú hemos tenido gran variedad de empresas que no se lograron mantener en el tiempo como es el caso de la empresa , Frugos Hugo, Pulp, la empresa Telmex que ingreso al mercado peruano hace unos 11 años atrás, con una campaña publicitaria agresiva, pese a ello y habiendo tenido un corto periodo de vida en el mercado peruano pese a ello no logro la debida sostenibilidad en el mercado, en que fallaron entonces no contaban con un ciclo que les permita saber cuáles eran las deficiencias de la empresa tanto así que al pasar unos años fue adquirida por Claro.



Asimismo, en Gestión Pública la Carta Iberoamericana de Calidad señala que la gestión por procesos son los órganos y entes públicos guiada mediante sus acciones a la evolución de una estrategia en procesos, sentada en información, objetivos, metas y compromiso a lograr. Lo que se busca en la administración pública es mejorar el servicio al público y tener resultados positivos. (CICGP, 2008).

A nivel local, la oficina de tesorería del Gobierno Regional del Callao, identifico fallas en la gestión de pagos, puesto que la información proporcionada carece de precisión, lo que causa conflicto y aumentan los extornos que conllevan a la anulación de pagos, incrementando el tiempo para efectuar los giros relacionados a los depósitos en cuenta (CCI); por estos temas a pesar de ser administrada como un Gobierno Regional y las prerrogativas que ello conlleva, el área de Tesorería, luego de implementar pagos en línea, este genera mayores problemas puesto que no se cuenta con el registro de ingresos diarios de manera oportuna, pues la información no llega a tiempo y causa demora en la contabilización correspondiente, por ello se planteó una serie de herramientas para la mejora continua y la moderación de la gestión administrativa.

Generalmente, las entidades del estado basan sus procesos y/o procedimientos en el Texto único ordenado T.U.O. y el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA.

Se tuvo como problema general, ¿De qué manera el ciclo Deming se relaciona con la Gestión de Tesorería?, problema específico 1, ¿De qué manera el Ciclo Deming se relaciona con la Gestión de pagos, control de ingresos? Como objetivo general se tuvo lo siguiente: Determinar la relación entre el ciclo Deming y la Gestión de Tesorería; como objetivos específicos: Determinar cuál es la relación entre el ciclo Deming y la gestión de pagos y control de ingresos.

Posteriormente se tuvo como Hipótesis General el ciclo Deming se relaciona significativamente con la Gestión de Tesorería; hipótesis específica el ciclo Deming se relaciona significativamente con la gestión de pagos y control de ingresos.

El presente trabajo se justificó desde diferentes parámetros tales como justificación práctica considerando como una estrategia de mejora continua de la calidad en la administración institucional permitiendo resultados integrales respecto a la competitividad, es importante establecer estructuras claras que sean aplicadas en el uso correcto del sistema de tesorería. Se justifica Teóricamente en el mejoramiento del desempeño laboral, se referencia información de investigaciones de índole de desempeño en los procesos claves de la organización identificando oportunidades, así como la gestión administrativa; teniendo como justificación práctica, la importancia de establecer estructuras claras que sean aplicadas en el uso correcto del sistema administrativo de tesorería, incorporando herramientas de gestión que sean medibles cada cierto tiempo. (Walter A. 1930).

La sistematización del proceso de calidad PHVA la cual se utiliza para la solución de problemas, ejecución de proyectos de mejora continua con el objetivo de tener resultados mejores en la calidad, productividad en las empresas, además también del aumento de la eficiencia, eficacia y productividad en el servicio administrativo.

## II. MARCO TEÓRICO

Quiroz (2019). En la presente investigación su objetivo es establecer como el ciclo Deming perfecciona la eficiencia y eficacia en el área de operaciones, utilizando una metodología de tipo aplicativa la cual se obtuvo como resultado la mejora continua mediante la metodología PHVA en la empresa de servicios de 1.67 % a 2.67 % promedio.

Barbosa, De Silva, Yang y Yoshimoto (2019). Manifiesta que a través del experimento chino puede contrastar resultados de la subasta del Tesoro crea una tasa de rendimiento más bajo. Por otro lado, se encontraron algunas limitaciones la cual limitaron obtener información de datos de la oferta e identidad de los ofertantes.

Polak, Masquelier y Michalski (2018). Expresa que la gestión de tesorería en una organización es un proceso dinámico, la cual necesita de una actualización constante, con el objetivo de facilitar una hoja de ruta futura para la gestión de tesorería, destacando las características importantes y las nuevas regularizaciones financieras.

Urquizo (2018). En el estudio el objetivo fue realizar la evaluación del control previo en el proceso de pagos, con un enfoque cuantitativa, la cual se llegó a la conclusión que la eficiencia y eficacia en los procesos depende la deficiencia del personal en el proceso de revisión de los procedimientos, dado que existe ausencia de manual de procesos.

Ramos, M.; Pérez, I. y Fernández, C. (2016). Enfocados en contribuir con la mejora continua del área de producción utilizaron la metodología PHVA para disminuir del nivel de ausentismo al límite permitido, y cumplir con lo establecido y exceptivas de los clientes, aplicaron la metodología de tipo aplicada y nivel explicativo, logrando mejorar en el clima laboral.

En otro estudio realizado por Ayuni, D., y Matheus, A. (2015). Enfocados en la metodología PHVA, se tuvo como objetivo general utilizar la metodología de mejora continua para corregir la ineficiencia en las operaciones de una fábrica

de reparación y mantenimiento de intercambiadores de calor. Como resultados incremento de ventas, mejoraron el índice de ausentismo, manejaron una comunicación asertiva, el clima laboral y la mejora de la gestión de información. Ayuni, D., y Matheus, A. (2015), señala que la metodología PHVA busca la mejora continua para censurar la ineficiencia en las operaciones de una fábrica de mantenimiento de calor.

Para la presente investigación se tienen las siguientes definiciones como bases teóricas según los distintos autores que se muestran a continuación:

La teoría del control de la gestión se desarrolla mediante políticas, reglamentos, normas y supervisión, por otro lado, la teoría de grupos se desenvuelve en base a metas y valores, costumbres, normas y tradiciones. (Homans, 1950; Shaw, 1981 en Frederickson et al, 2012).

La gestión eficaz en una empresa nutre cultiva, protege los objetivos y las normas del equipo la cual son compatibles con los fines y objetivos de la empresa. Por otro lado, la teoría de roles recomienda a cada área que exista una relación saludable con los demás y con la empresa en su conjunto. Role Theory (p. 107-108).

En las áreas de alta dirección especialmente los gerentes actúan como testaferros cumpliendo tareas simbólicas, a diferencia de los líderes que edifican relaciones con los subordinarios o ponderan contactos en los bordes de la empresa. (Frederickson et al, 2012).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

El diseño que se aplicó a la presente investigación fue No experimental-transversal de acuerdo con lo acotado por Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) la cual sustentan que los estudios transversales o transaccionales se encomiendan de recoger datos en el momento determinado siendo único que tiene el propósito de hacer la descripción de las variables y presentar un análisis sobre su interrelación.

La definición operacional, según Cuatrecasas, L. (2010), “El método Deming, funciona como un manual para lograr la mejora continua de procesos y alcanzar de manera sistemática y estructural la solución de problemas. Su estructura básica la conforman cuatro actividades, las cuales son: planificar, realizar, comprobar y actuar, todas estas dan la forma a un ciclo, el cual se debe cumplir de manera continua”.

Calidad: Son las características fundamentales en el que los requisitos y exigencias establecidas se satisfacen, la cual el ciclo PDCA alinea al cliente eficiente, eficaz, en el trabajo en equipo y la competitividad para la mejora continua.

La variable Gestión de Tesorería tuvo una categoría de dependiente definición operacional de la Gestión de Tesorería, Gitman (2012), se considera una herramienta importante par programar y coordinar los flujos de caja para el presupuesto de tesorería.

Mediante la gestión de tesorería se obtiene conocimiento día a día de los flujos de liquidez, financiamientos de corto y largo plazo e inversiones. Además, también como el sistema de los bancos y las relaciones con los bancos.

### 3.2. Población y muestra

Para Borda (2014) señala que población para los investigadores es calificada en intenciones de búsqueda de individuos, animales o cosas sobre quien brinda resultados a problemas de un estudio.

Se ha ejecutar el método siguiente estudio en la Av. Elmer Faucett 1158, Prov. Const. del Callao ya que, es ahí donde está ubicado el Gobierno Regional del Callao. Para efectos de este estudio, la población está constituida por los colaboradores de la de la Gerencias de Administración, oficina de Tesorería, contabilidad, logística y planeamiento y presupuesto, del Gobierno Regional del Callao.

$$n = \frac{(85)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(85 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

**n = 70**

El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 70 colaboradores de las diferentes unidades orgánicas con las que mantienen coordinación directa la oficina de Tesorería del Gobierno Regional del Callao.

Vincula a los trabajadores de la Gerencia de administración y oficinas de Logística, Contabilidad, Tesorería, planeamiento y presupuesto del Gobierno Regional del Callao.

Conforman todas las oficinas de la Gerencia de Administración.

No contempla sondear a otro tipo de colaboradores.

### 3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos:

Mediante el instrumento de la encuesta permite recolectar la información que se realiza a través de preguntas. En este caso fue un enunciado de 20 preguntas y tuvo 5 alternativas de respuestas.

**Tabla 1.**

*Resumen de instrumentos a emplear por variable*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Ciclo Deming	Encuesta	Cuestionario sobre el ciclo Deming.
Gestion de Tesorería	Encuesta	Cuestionario sobre la gestion de tesorería

El instrumento validado mediante tres juicios de expertos.

**Tabla 2.**

*Estadísticas de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,891	,884	20

Se obtuvo la información a través del Software Estadístico SPSS v.25.

### 3.4. Método de análisis de datos

El método de procesamiento de los y análisis dieron los siguientes resultados a nivel descriptivo.

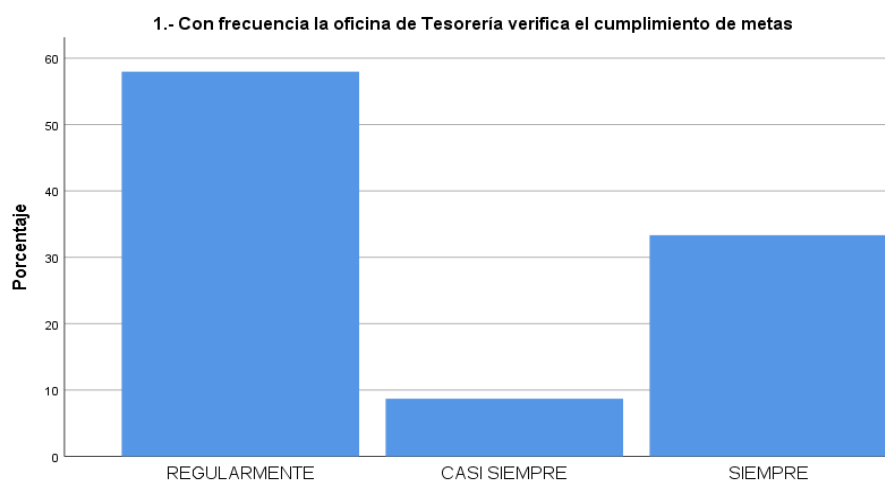
### 3.5. Aspectos éticos

En la presente investigación su vital principio es mantener en reserva la información recogida por las encuestas, cumpliendo así con los aspectos éticos como investigador y además de mostrar respeto a las consideraciones y criterios expresados.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 1.- Con frecuencia la oficina de Tesorería verifica el cumplimiento de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	40	58,0	58,0	58,0
	CASI SIEMPRE	6	8,7	8,7	66,7
	SIEMPRE	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

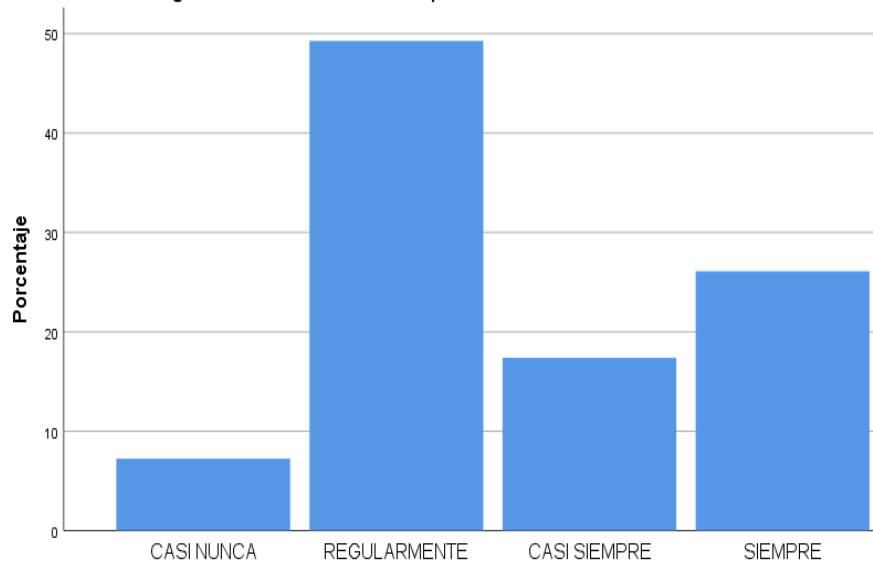




**2.- Por lo general la Oficina de Tesorería promueve nuevos mecanismos administrativos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	7,2	7,2	7,2
	REGULARMENTE	34	49,3	49,3	56,5
	CASI SIEMPRE	12	17,4	17,4	73,9
	SIEMPRE	18	26,1	26,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

2.- Por lo general la Oficina de Tesorería promueve nuevos mecanismo administrativos?

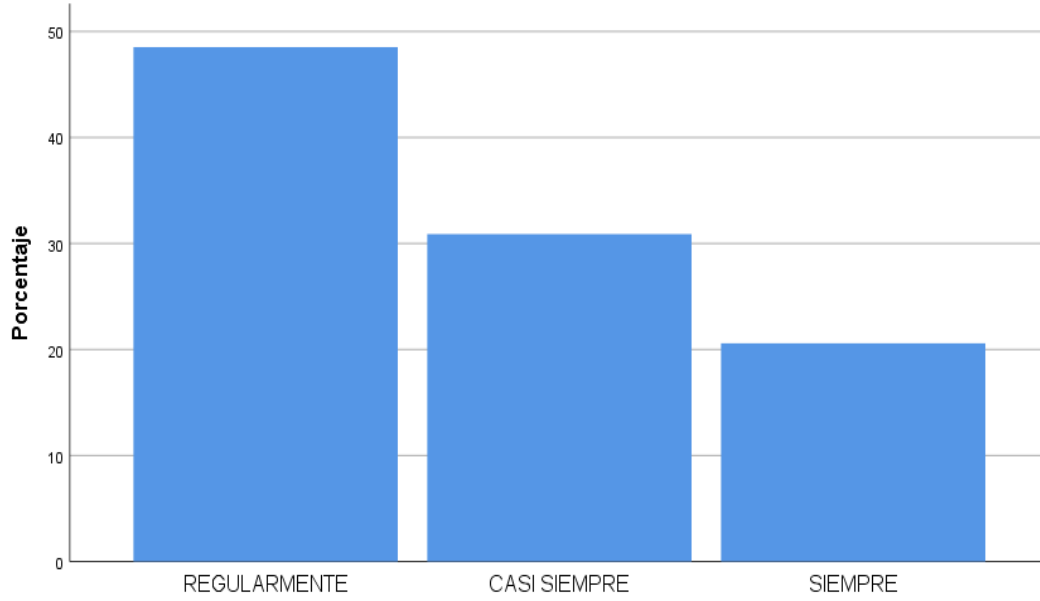


2.- Por lo general la Oficina de Tesorería promueve nuevos mecanismo administrativos?

**3.- Habitualmente la oficina de Tesorería realiza acciones de control**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	33	47,8	48,5	48,5
	CASI SIEMPRE	21	30,4	30,9	79,4
	SIEMPRE	14	20,3	20,6	100,0
	Total	68	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		69	100,0		

**3.- Habitualmente la oficina de Tesorería realiza acciones de control**

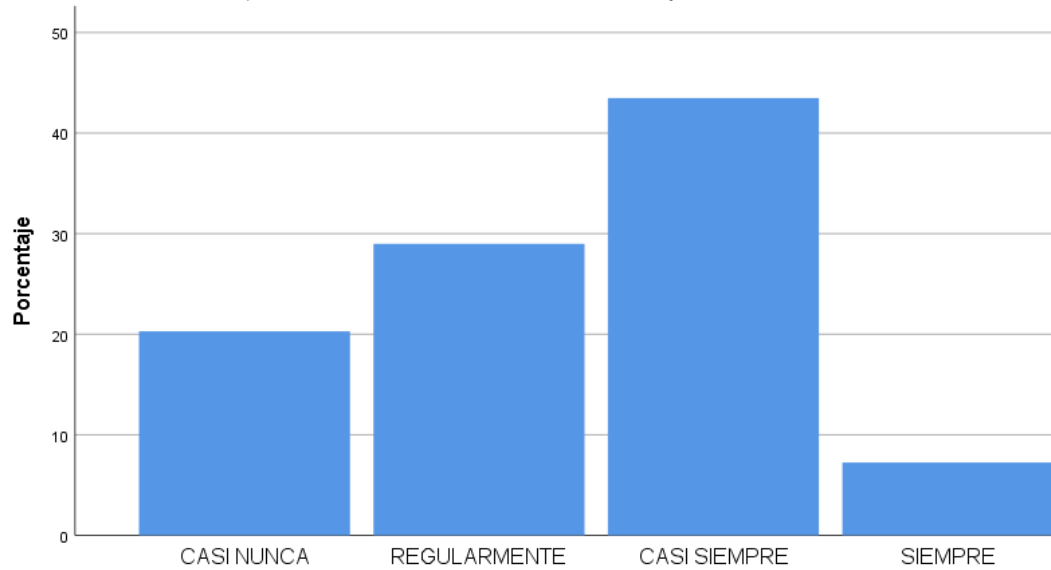


**3.- Habitualmente la oficina de Tesorería realiza acciones de control**

**4.- La Oficina de Tesorería incentiva el compromiso institucional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	14	20,3	20,3	20,3
REGULARMENTE	20	29,0	29,0	49,3
CASI SIEMPRE	30	43,5	43,5	92,8
SIEMPRE	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

**4.- La Oficina de Tesorería incentiva el compromiso institucional**

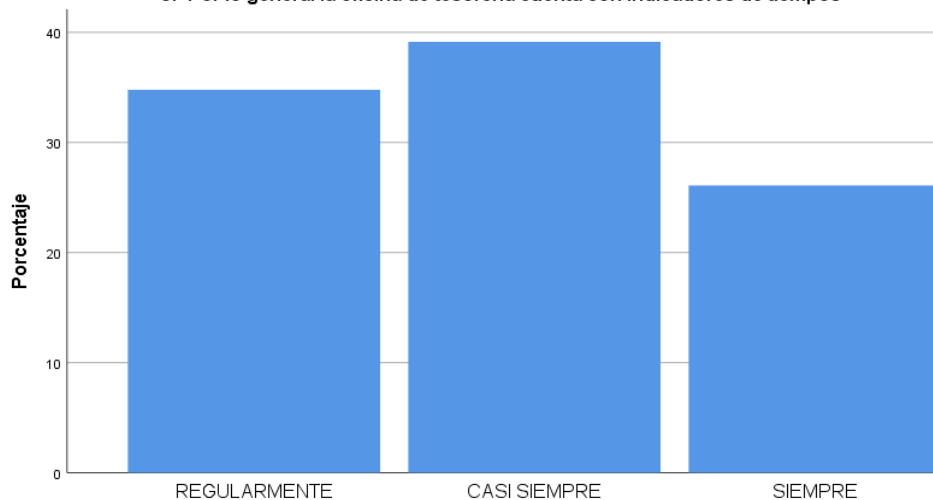


**4.- La Oficina de Tesorería incentiva el compromiso institucional**

## 5.- Por lo general la oficina de tesorería cuenta con indicadores de tiempos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	24	34,8	34,8	34,8
	CASI SIEMPRE	27	39,1	39,1	73,9
	SIEMPRE	18	26,1	26,1	100,0
Total		69	100,0	100,0	

5.- Por lo general la oficina de tesorería cuenta con indicadores de tiempos

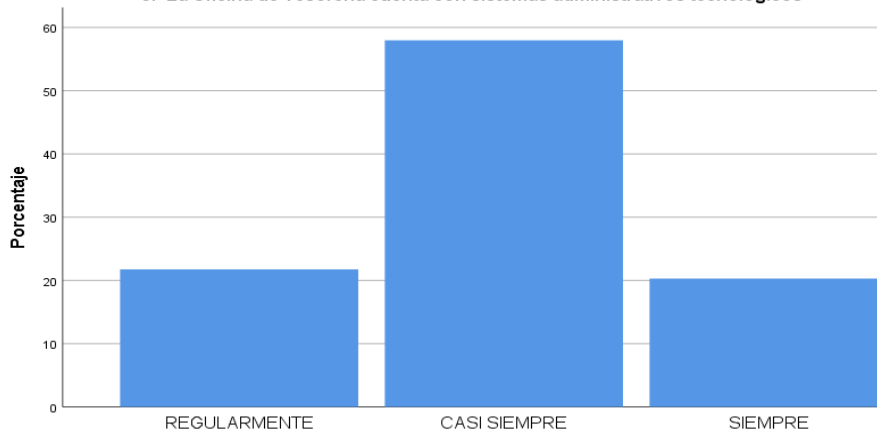


5.- Por lo general la oficina de tesorería cuenta con indicadores de tiempos

## 6.- La Oficina de Tesorería cuenta con sistemas administrativos tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	15	21,7	21,7	21,7
	CASI SIEMPRE	40	58,0	58,0	79,7
	SIEMPRE	14	20,3	20,3	100,0
Total		69	100,0	100,0	

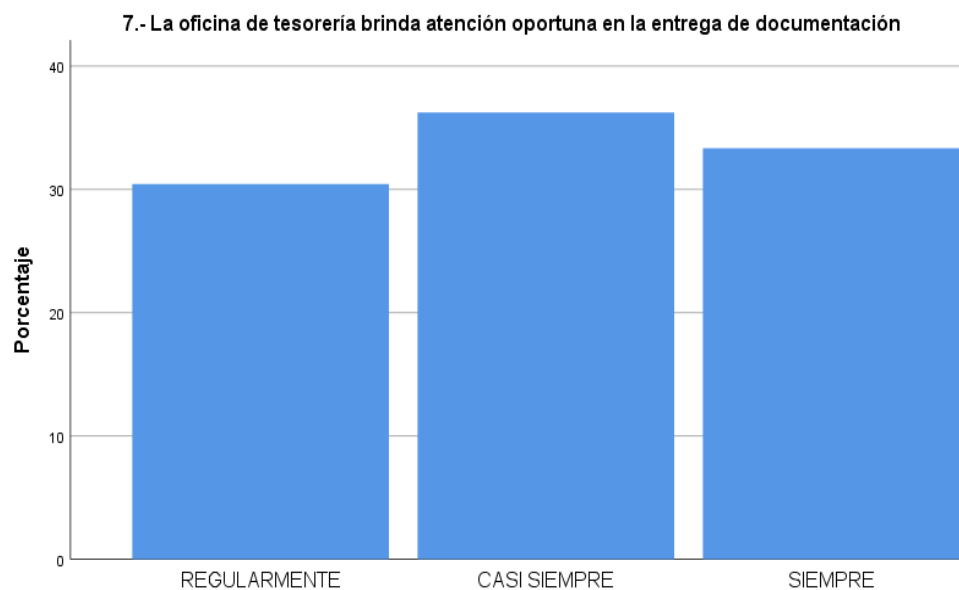
6.- La Oficina de Tesorería cuenta con sistemas administrativos tecnológicos



6.- La Oficina de Tesorería cuenta con sistemas administrativos tecnológicos

**7.- La oficina de tesorería brinda atención oportuna en la entrega de documentación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	21	30,4	30,4	30,4
	CASI SIEMPRE	25	36,2	36,2	66,7
	SIEMPRE	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

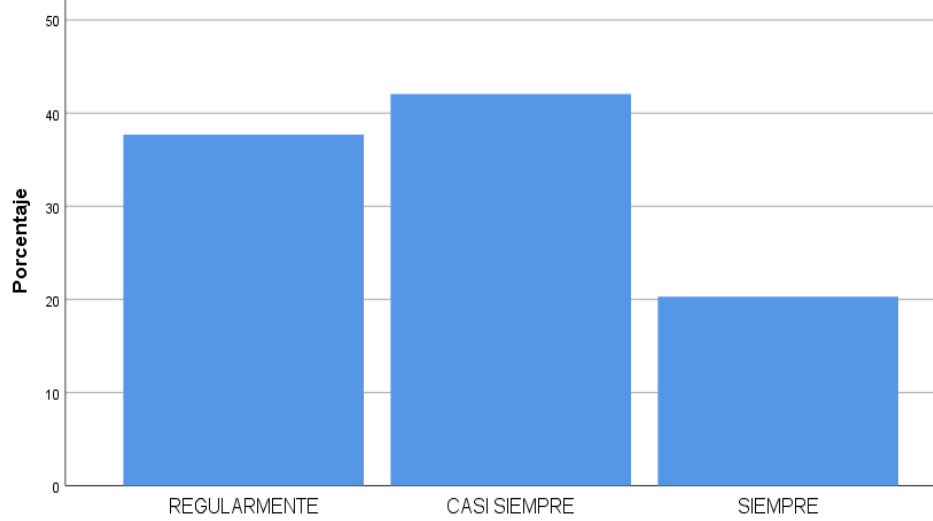


**7.- La oficina de tesorería brinda atención oportuna en la entrega de documentación**

**8.- Por lo general los trabajadores de la oficina de tesorería están de acuerdo el material logístico brindado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	26	37,7	37,7	37,7
	CASI SIEMPRE	29	42,0	42,0	79,7
	SIEMPRE	14	20,3	20,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

8.- Por lo general los trabajadores de la oficina de tesorería están de acuerdo el material logístico brindado

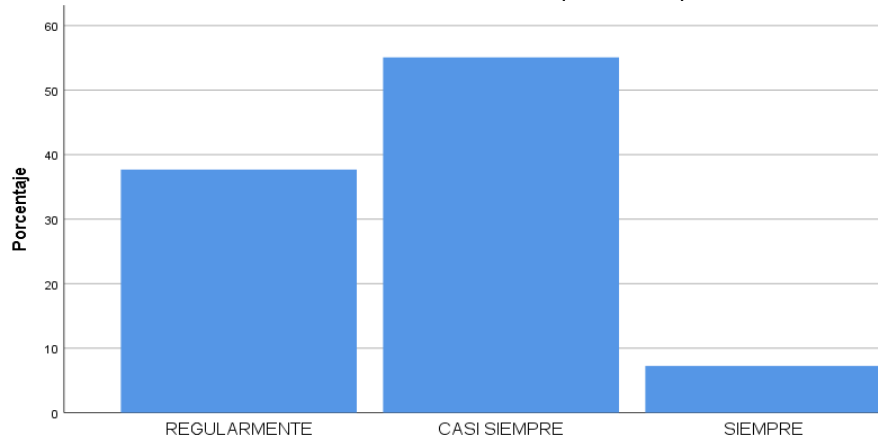


8.- Por lo general los trabajadores de la oficina de tesorería están de acuerdo el material logístico

9.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple motivar al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	26	37,7	37,7	37,7
	CASI SIEMPRE	38	55,1	55,1	92,8
	SIEMPRE	5	7,2	7,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

9.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple motivar al personal

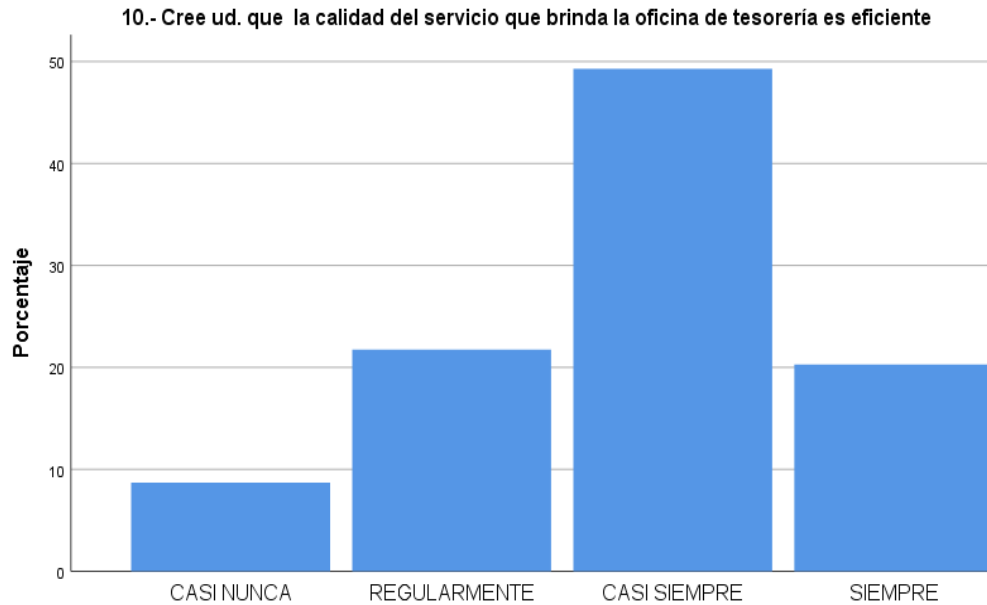


9.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple motivar al personal

10.- Cree ud. que la calidad del servicio que brinda la oficina de tesorería es eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	8,7	8,7	8,7
	REGULARMENTE	15	21,7	21,7	30,4

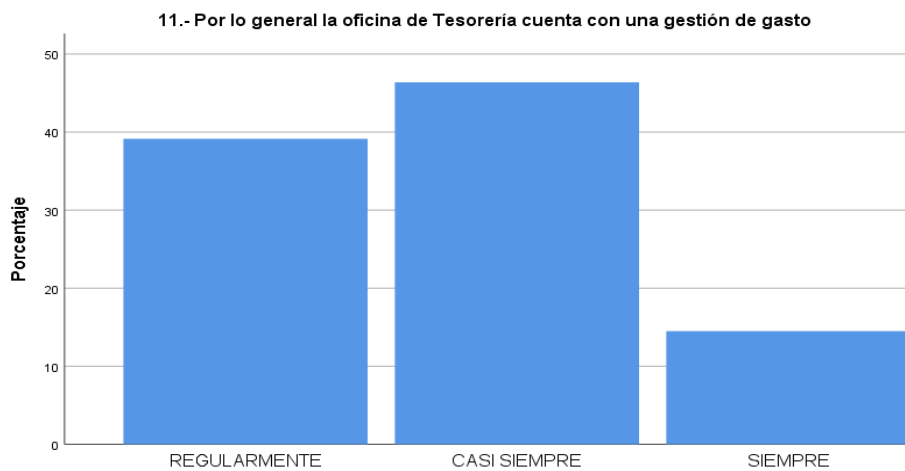
CASI SIEMPRE	34	49,3	49,3	79,7
SIEMPRE	14	20,3	20,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	



10.- Cree ud. que la calidad del servicio que brinda la oficina de tesorería es eficiente

**11.- Por lo general la oficina de Tesorería cuenta con una gestión de gasto**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULARMENTE	27	39,1	39,1	39,1
CASI SIEMPRE	32	46,4	46,4	85,5
SIEMPRE	10	14,5	14,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

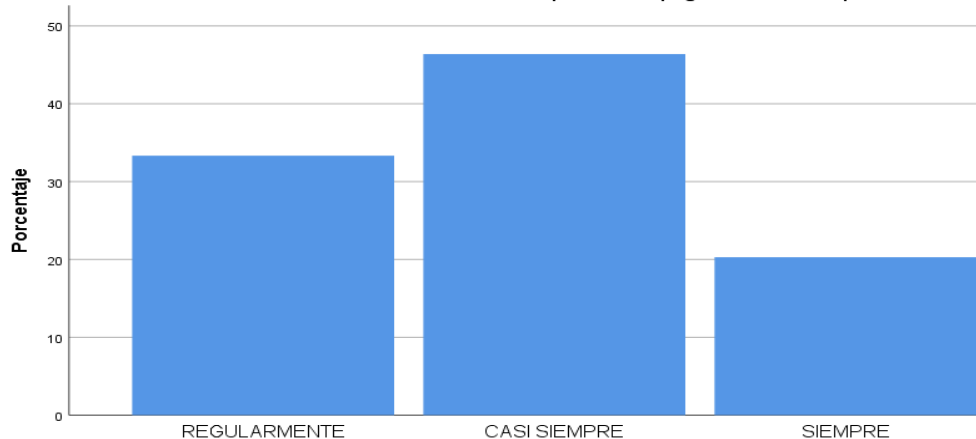


11.- Por lo general la oficina de Tesorería cuenta con una gestión de gasto

**12.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple con los pagos de manera oportuna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	23	33,3	33,3	33,3
	CASI SIEMPRE	32	46,4	46,4	79,7
	SIEMPRE	14	20,3	20,3	100,0
Total		69	100,0	100,0	

12.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple con los pagos de manera oportuna

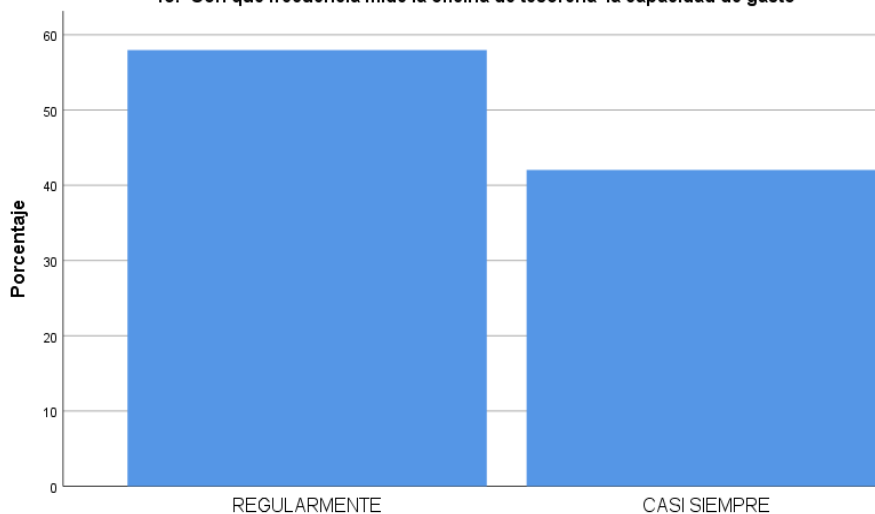


12.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple con los pagos de manera oportuna

**13.- Con que frecuencia mide la oficina de tesorería la capacidad de gasto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	40	58,0	58,0	58,0
	CASI SIEMPRE	29	42,0	42,0	100,0
Total		69	100,0	100,0	

13.- Con que frecuencia mide la oficina de tesorería la capacidad de gasto

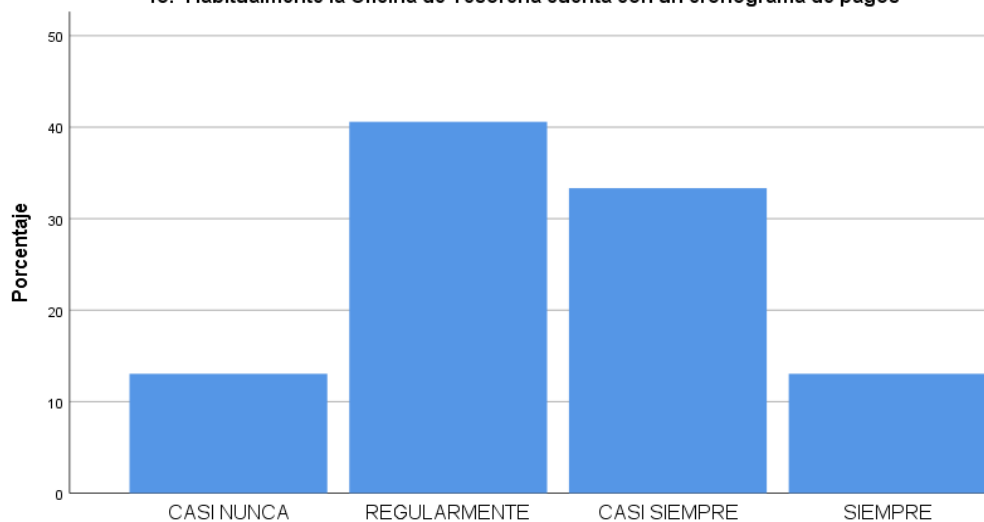


13.- Con que frecuencia mide la oficina de tesorería la capacidad de gasto

**14.- Habitualmente la Oficina de Tesorería cuenta con un cronograma de pagos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	13,0	13,0	13,0
	REGULARMENTE	28	40,6	40,6	53,6
	CASI SIEMPRE	23	33,3	33,3	87,0
	SIEMPRE	9	13,0	13,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

13.- Habitualmente la Oficina de Tesorería cuenta con un cronograma de pagos



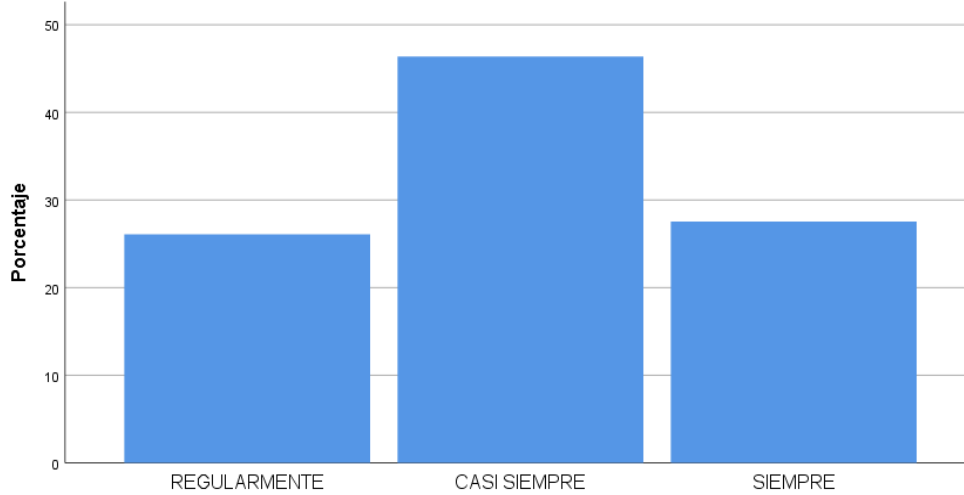
13.- Habitualmente la Oficina de Tesorería cuenta con un cronograma de pagos

**15.- Por lo general la oficina de tesorería cumple con el procedimiento de giro de pagos de bienes o servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	18	26,1	26,1	26,1
	CASI SIEMPRE	32	46,4	46,4	72,5
	SIEMPRE	19	27,5	27,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	



**15.- Por lo general la oficina de tesorería cumple con el procedimiento de giro de pagos de bienes o servicios**

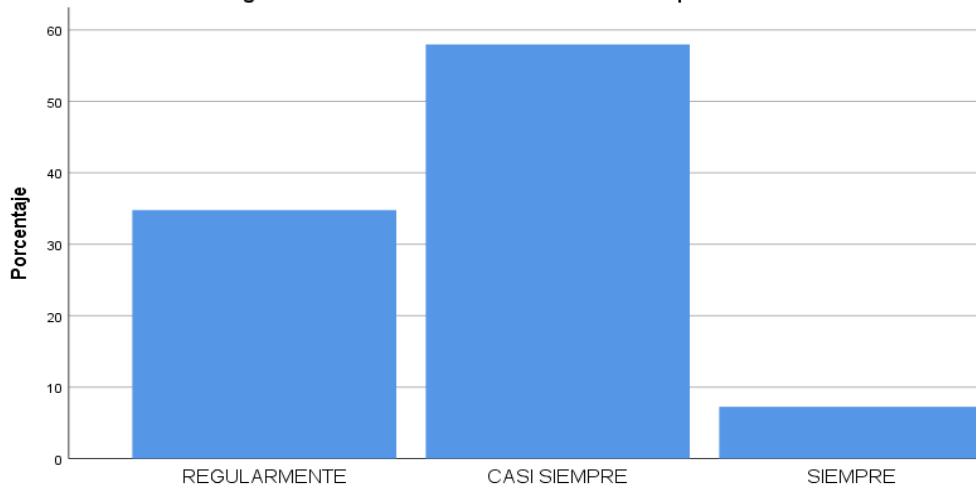


**15.- Por lo general la oficina de tesorería cumple con el procedimiento de giro de pagos de bienes o servicios**

**16.- Por lo general la oficina de Tesorería cuenta con un plan de endeudamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	24	34,8	34,8	34,8
	CASI SIEMPRE	40	58,0	58,0	92,8
	SIEMPRE	5	7,2	7,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

**16.- Por lo general la oficina de Tesorería cuenta con un plan de endeudamiento**

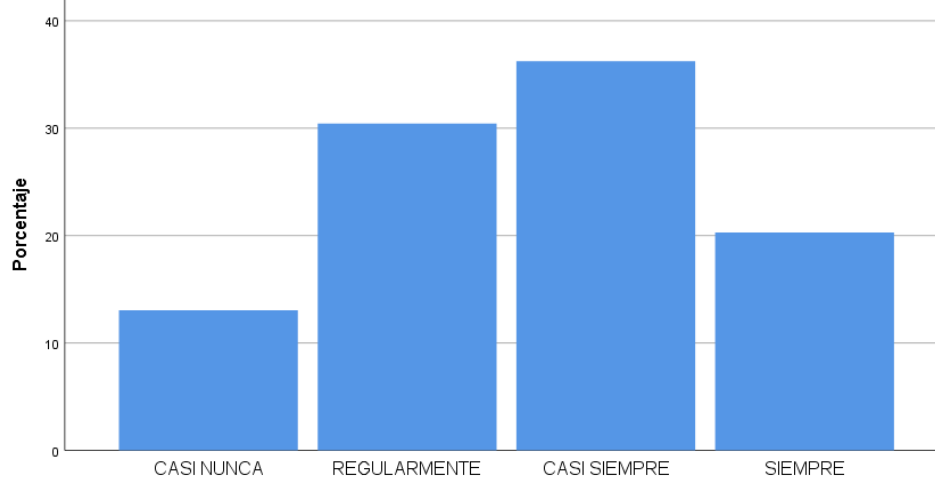


**16.- Por lo general la oficina de Tesorería cuenta con un plan de endeudamiento**

**17.- por la general la oficina de tesorería cuenta con un registro de ejecución de gasto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	13,0	13,0	13,0
	REGULARMENTE	21	30,4	30,4	43,5
	CASI SIEMPRE	25	36,2	36,2	79,7
	SIEMPRE	14	20,3	20,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

17.- por la general la oficina de tesorería cuenta con un registro de ejecución de gasto

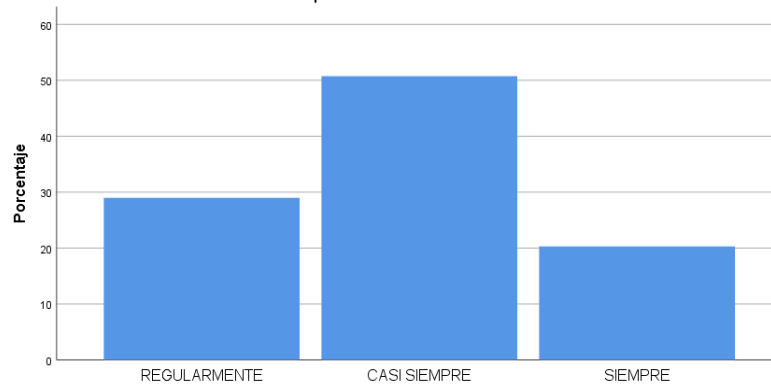


17.- por la general la oficina de tesorería cuenta con un registro de ejecución de gasto

**18.- Por lo general la oficina de tesorería brinda atención oportuna en la emisión de información para liquidación de actividades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	20	29,0	29,0	29,0
	CASI SIEMPRE	35	50,7	50,7	79,7
	SIEMPRE	14	20,3	20,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

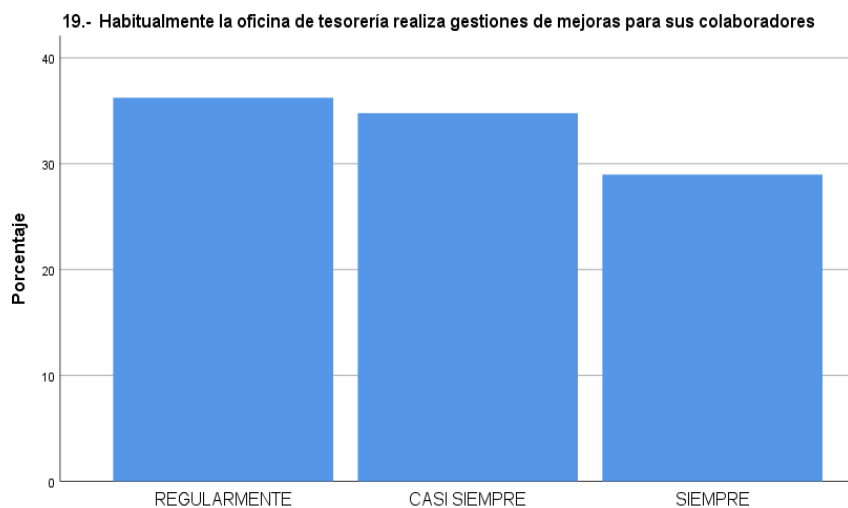
18.- Por lo general la oficina de tesorería brinda atención oportuna en la emisión de información para liquidación de actividades



18.- Por lo general la oficina de tesorería brinda atención oportuna en la emisión de información para liquidación de actividades

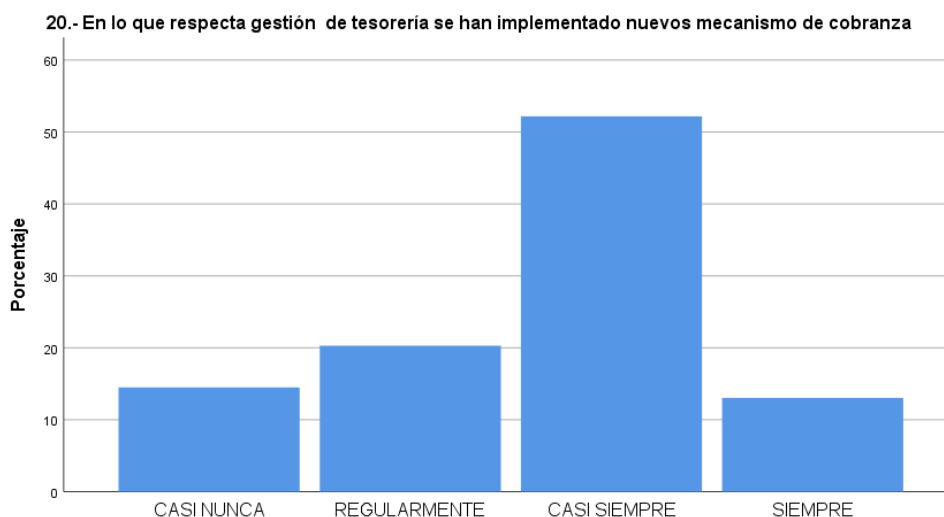
**19.- Habitualmente la oficina de tesorería realiza gestiones de mejoras para sus colaboradores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULARMENTE	25	36,2	36,2	36,2
	CASI SIEMPRE	24	34,8	34,8	71,0
	SIEMPRE	20	29,0	29,0	100,0
Total		69	100,0	100,0	



**20.- En lo que respecta gestión de tesorería se han implementado nuevos mecanismos de cobranza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	10	14,5	14,5	14,5
	REGULARMENTE	14	20,3	20,3	34,8
	CASI SIEMPRE	36	52,2	52,2	87,0
	SIEMPRE	9	13,0	13,0	100,0
Total		69	100,0	100,0	



Los resultados inferenciales de acuerdo a la prueba de hipótesis realizada indico lo siguiente:

### Hipótesis General

**Ho:** “No Existe relación entre el ciclo de Deming y la gestion de tesorería y el Gobierno Regional del Callao 2021”

**Ha:** “Existe relación entre el ciclo de Deming y la gestion de tesorería y el Gobierno Regional del Callao 2021”

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,560	,076	5,489	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,307	,142	2,620	,011 <sup>c</sup>
N de casos válidos		68			

## Conclusión

Como el sig  $0.00 < 0.05$  Se rechaza  $H_0$ , se acepta la **Hipótesis Alternativa** “Existe relación entre el ciclo de Deming y la gestión de tesorería del Gobierno Regional del Callao 2021”.

Como el R calculado es 0.560 indica que la relación es estrecha entre el ciclo de Deming y la gestión de tesorería y el Gobierno Regional del Callao 2021”

## Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** “No Existe relación entre el ciclo de Deming y la gestión de pagos del Gobierno Regional del Callao 2021,”

**H<sub>a</sub>:** “Existe relación entre el ciclo de Deming y la gestión de pagos del Gobierno Regional del Callao 2021,”

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación n aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,607	,075	6,203	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,466	,117	4,275	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		68			

## Conclusión

Como el sig  $0.00 < 0.05$  Se rechaza  $H_0$ , se acepta la **Hipótesis Alternativa** “Existe relación directa entre el ciclo de Deming y la Gestión de pagos del Gobierno Regional del Callao 2021,”

Como el R calculado es 0.607 indica que la relación estrecha entre el ciclo Deming y la gestión de pagos de la oficina de Tesorería del Gobierno Regional del Callao 2021”

## Hipótesis Específica 2

**Ho:** “No Existe relación directa entre el Ciclo Deming y el control de ingresos de la oficina de Tesorería del Gobierno Regional del Callao 2021”

**Ha:** “Existe relación directa entre el Ciclo Deming y el control de ingresos de la oficina de Tesorería del Gobierno Regional del Callao 2021”

Nivel de significación  $\alpha = 0,05$

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,631	,118	3,149	,002 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,134	,166	1,101	,275 <sup>c</sup>
N de casos válidos		68			

## Conclusión

Como el sig  $0.00 < 0.05$  Se rechaza Ho, se acepta la **Hipótesis Alternativa**

“Existe relación directa entre el Ciclo Deming y el control de ingresos Gobierno Regional del Callao 2021”.

Como el R calculado es 0.726 indica que la relación estrecha entre Ciclo Deming y la Gestión de Tesorería del Gobierno Regional del Callao 2021”.

## Discusión Hipótesis General

El objetivo general de la presente tesis es “Determinar la relación que existe entre el ciclo Deming y la Gestión de Tesorería del Gobierno Regional del Callao en el 2021, a través de la prueba de Pearson se expuso que existe una correlación positiva de un 76%.

En la investigación relacionada al Modelo de sistema de control de gestión tesorería general de la República, teniendo como objetivo de perfeccionar el Sistema de Control de Gestión actual de la TGR para ayudar a la realización y aplicación de una estrategia, concluyendo que en el interior de la institución no tiene una correcta implementación del control interno.

**El objetivo específico 1** de la presente tesis es “Determinar la relación que existe entre el ciclo Deming y la Gestión de pagos del Gobierno Regional del Callao en el 2021, a través de la prueba de Pearson se expuso que existe una correlación positiva de un 75%.

Según los estudios de Berbey, Valencia y Gonzales tuvo como objetivo establecer el control como mecanismo de actividades de monitoreo en las entidades públicas, llegando a la conclusión de que el previo control depende del cumplimiento de las actividades de monitoreo.

**El objetivo específico 2** de la presente tesis es “Determinar la relación que existe entre el ciclo Deming y el control de ingresos del Gobierno Regional del Callao en el 2021, a través de la prueba de Pearson se expuso que existe una correlación positiva de un 63.01%.

Señala Cardenas J. y Melo. S. en su investigación que el objetivo es hacer un prediagnóstico al sistema de control interno y comunicar a la Gerencia de las carencias y desarrollar una correcta metodología, y finalmente se encontró que no existía un control de la oficina de tesorería, para lo cual la Gerencia no tenía conocimiento de los riesgos y las carencias en tanto que se procedió aplicar el ciclo Deming.

## **V. CONCLUSIONES**

El ciclo Deming es una herramienta muy importante ya que permite identificar las dificultades que se presentan en la organización y por ser un ciclo que tiene cuatro etapas permite perfectamente aplicarlo en cualquier momento que se requiera, tanto en la evaluación de la gestión por procesos; en la Gestión administrativa ya sea en la vía financiera, asimismo se infiere según lo acotado por los autores en la presente investigación es un potente aliado para la mejora de la calidad a fin de ofrecer un buen producto al mercado de bienes o de un buen servicio.

Se concluye que el Ciclo Deming contribuye en la mejora de una organización o empresa ya que brinda las herramientas necesarias para que se logre la sostenibilidad dentro del mercado a lo largo del tiempo, a la vez impulsa a la implementación de nuevos mecanismos de control; la implementación de tecnología; la prevención de ahorro de recursos; la maximización del logro de objetivos y metas planteadas.

Finalmente se concluye que el ciclo Deming se relaciona significativamente con la Gestión de Tesorería, en tanto con la Gestión de pago y el control de Ingresos del Gobierno Regional del Callao.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Gobierno Regional del Callao tomar en consideración el estudio realizado en base a la problemática identificada y se sirva implementar el Ciclo PDCA por ser de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad dada en cualquier nivel jerárquico, y sobre todo en el sector público ya que en la actualidad se vienen incorporando políticas de moderación de la Gestión pública.

Respecto, a la gestión de pago del Gobierno Regional del Callao, se recomienda implementar un procedimiento de control previo en relación a las cuentas interbancarias que son registradas para efectuar los giros de pago en cuenta a través de los sistemas de pagos otorgados por el MEF.

Finalmente, en relación al control de ingresos se recomienda implementar nuevos mecanismos de cobranza que se vean reflejados en el día y no cause conflictos entre las cuentas de recaudación y la contabilización de ellas.

## REFERENCIAS

- Ayuni Campos, D. I., & Matheus Diaz, A. D. L. M. (2015). Sistema de mejora continua en la empresa Arnao SAC bajo la metodología PHVA.
- Bermeo, A. G. G., & Morel, A. I. (2015). Calidad en los servicios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de la provincia de Chimborazo, Ecuador. COFINHABANA, (1), 11-15.
- Cuatrecasas, L. (2010). La competitividad de los procesos productivos de acuerdo con el enfoque de gestión. Análisis de las pérdidas de productividad. Revista de Contabilidad y Dirección, 11, 39-62.
- Ferraro, C. (2016). Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología” Luciano Fortabat” de Olavarría. (Tesis de Maestría). Rosario: Universidad Nacional de Rosario P 9-10
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. (Traducción certificada). Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Quiroz Cuadros, M. A. (2019). Implementación de la Metodología PHVA para incrementar la productividad en una empresa de servicios.
- Otero, M., & Torres, K. (2016). Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima.
- Reyes; p. (2013). Propuesta de mejora de un proceso de manufactura: el caso de una macroempresa de refrigeración comercial. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México.

Urquiza Tello, P. L. (2018). Evaluación del control previo al proceso de ejecución de pagos en el departamento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, durante el periodo 2016 (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- Con frecuencia la oficina de Tesorería verifica el cumplimiento de metas	,876	,872
2.- Por lo general la Oficina de Tesorería promueve nuevos mecanismo administrativos?	,568	,884
3.- Habitualmente la oficina de Tesorería realiza acciones de control	,903	,873
4.- La Oficina de Tesorería incentiva el compromiso institucional	,638	,881
5.- Por lo general la oficina de tesorería cuenta con indicadores de tiempos	,419	,888
6.- La Oficina de Tesorería cuenta con sistemas administrativos tecnológicos	,572	,884
7.- La oficina de tesorería brinda atención oportuna en la entrega de documentación	,511	,886
8.- Por lo general los trabajadores de la oficina de tesorería están de acuerdo el material logístico brindado	,543	,885
9.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple motivar al personal	,573	,885
10.- Cree ud. que la calidad del servicio que brinda la oficina de tesorería es eficiente	,668	,881
11.- Por lo general la oficina de Tesorería cuenta con una gestión de gasto	,013	,898
12.- Habitualmente la oficina de tesorería cumple con los pagos de manera oportuna	,895	,875
13.- Con que frecuencia mide la oficina de tesorería la capacidad de gasto	-,220	,900
13.- Habitualmente la Oficina de Tesorería cuenta con un cronograma de pagos	,582	,883
15.- Por lo general la oficina de tesorería cumple con el procedimiento de giro de pagos de bienes o servicios	,616	,883
16.- Por lo general la oficina de Tesorería cuenta con un plan de endeudamiento	,250	,892
17.- por la general la oficina de tesorería cuenta con un registro de ejecución de gasto	,603	,883
18.- Por lo general la oficina de tesorería brinda atención oportuna en la emisión de información para liquidación de actividades	,449	,887
19.- Habitualmente la oficina de tesorería realiza gestiones de mejoras para sus colaboradores	,628	,882
20.- En lo que respecta gestión de tesorería se han implementado nuevos mecanismo de cobranza	-,051	,904

**ANEXO 2**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>ESCALA</b>
Ciclo Deming	Planificación	Nivel de cumplimiento de plazos	1-5	Liker
		Nivel de cumplimiento de objetivos	6-10	
	Eficiencia	Cantidad de atenciones		
Gestion de Tesorería	Gestion de pagos	Eficiencia	11-15	
		Grado de satisfacción		
	Control de ingresos	Nivel de cumplimiento	16-20	
		Cantidad de reportes		

Fuente: Elaborado por el autor