

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



T E S I S

**Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la
Municipalidad Provincial de Pasco, 2023**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Jorge de Alessandro CONTRERAS INZA

Bach. Yerson David MILLA ARRIETA

Asesor:

Mg. Héctor Joel PIZARRO RIOS

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



T E S I S

**Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la
Municipalidad Provincial de Pasco, 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO

PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

MIEMBRO

Mg. Edwin Máximo MARCELO ZEVALLOS

MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 043-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Jorge de Alessandro CONTRERAS INZA - Yerson David MILLA ARRIETA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023

Asesor:

Mg. Héctor Joel PIZARRO RIOS

Índice de Similitud: **7%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 5 de Noviembre de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.11.2025 10:47:16 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este arduo camino.

A nuestros padres, quienes, con su amor incondicional, apoyo y sacrificio hicieron posible la realización de este sueño. Su ejemplo de perseverancia y dedicación han sido nuestra mayor fuente de inspiración.

A nuestros hermanos, por su constante ánimo y comprensión en los momentos más difíciles.

A nuestras amistades, por su compañía, paciencia y motivación durante este proceso.

A nuestros profesores y mentores, quienes con su sabiduría y enseñanza me han ayudado a crecer como profesional y como persona.

Finalmente, a todas las personas que, de una manera u otra, han sido parte de este viaje. Su apoyo ha sido fundamental para llegar hasta aquí.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su por su infinita bondad y por guiarme en cada paso de este camino. Su amor y sabiduría han sido una fuente constante de fortaleza y esperanza en los momentos de desafío

A mis queridos padres, por su dedicación y sacrificio, por ser ejemplos para seguir y por hacer posible la culminación de nuestra carrera profesional.

A la Municipalidad Provincial de Pasco, quiero expresar mi sincero agradecimiento y gratitud. Su disposición para facilitar datos e información ha sido invaluable para el desarrollo de este tema de investigación.

A si mismo expreso mi agradecimiento a todos los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la facultad de Ciencias Empresariales quienes nos guiaron y dirigieron los conocimientos en ciencias administrativas.

Atte. Jorge de Alessandro CONTRERAS INZA.

AGRADECIMIENTO

En primer orden, quiero expresar mi profunda gratitud hacia Dios, quien me ha dado la fuerza, la inteligencia y la resiliencia para completar este trabajo.

A mi alma mater -Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración-, por haberme forjado en mis estudios de pregrado, brindado soporte en este trayecto de constante aprendizaje y formación como profesional y como ciudadano, donde aprendí múltiples lecciones y viví muchas experiencias.

A mi madre -Albina-, por su amor y apoyo incondicional. Eres el pilar más importante en toda mi vida, gracias a su dedicación y sacrificio he podido completar mis estudios. Cada paso que he dado y cada logro que he alcanzado son un reflejo de lo que me has enseñado y de la fortaleza que me has infundido. Has estado a mi lado en cada etapa, en los buenos y malos momentos, compartiendo mis alegrías y consolándome en mis tristezas. Sin tu inquebrantable apoyo, este logro no habría sido posible. Esta tesis es un homenaje a ti, quien siempre ha creído en mí y ha hecho de mis sueños una realidad.

A mis tíos – Melchor y Nancy-, quienes han sido y son unos segundos padres, y han sabido apoyarme y forjarme como profesional y como ser humano, personas las cuales son muy importantes en todas las etapas de esta mi pasajera vida, sus palabras de ánimo y su inagotable paciencia han sido fuerza de voluntad durante todo este proceso. Gracias por creer en mí y por estar a mi lado en cada paso del camino.

A -Juan-, quien es como un padre para mí, a pesar de no llevar tu apellido se que te sientes orgulloso de cada paso que doy. Mi gratitud hacia ti es inmensa por tu paciencia infinita, por saber corregirme y por ofrecerme sabios consejos en cada momento crucial de mi vida.

A mis hermanos -Estrella y Kalef-, quienes con su alegría y curiosidad me inspiran cada día. Su amor y apoyo incondicional me han motivado a alcanzar mis

sueños. Esta tesis es también para ustedes, con la esperanza de que siempre persigan sus propios sueños con la misma pasión.

A -Daniel, Ronaldo, Dilver y Samir-, quienes son como hermanos para mí. Juntos hemos compartido mi niñez, adolescencia y etapa universitaria, y aún seguimos unidos en este camino. Hemos pasado por muchas cosas, creando experiencias y anécdotas que jamás se olvidarán. Cada risa, cada desafío y cada momento vivido a su lado han dejado una huella imborrable en mi corazón. Gracias por ser parte de mi vida, por el apoyo incondicional y por los inolvidables recuerdos que atesoraré siempre.

A mi asesor -Mg. Héctor Joel PIZARRO RIOS-, por su invaluable guía, sus consejos y su dedicación en la revisión y orientación de este trabajo. Su conocimiento y experiencia han sido fundamentales para la realización de esta investigación. Agradezco profundamente su paciencia y compromiso, que me han permitido crecer académicamente y superar los desafíos que se presentaron en el camino. Su apoyo constante ha sido una fuente de inspiración, y esta tesis es un reflejo de su influencia positiva en mi formación.

A mis profesores, por haber compartido sus enseñanzas, sabiduría, conocimiento y experiencias y por motivarme a alcanzar mis metas académicas. Su educación han sido clave en mi formación.

A mis amigos, quienes han sido una parte esencial de mi viaje. Su apoyo, risas y compañía han hecho que cada momento sea inolvidable. Hemos compartido sueños, desafíos y alegrías, y cada uno de ustedes ha dejado una huella significativa en mi vida. Gracias por estar a mi lado en las buenas y en las malas, por creer en mí y por ser esa red de apoyo que siempre necesito. Esta tesis es un tributo a nuestra amistad y a todas las experiencias que hemos vivido juntos.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento a mis demás familiares y conocidos, que, de diversas formas, han hecho posible la realización de este proyecto. Cada acto de apoyo, por más pequeño que haya sido, ha tenido un impacto considerable en la finalización de esta tesis. Su respaldo y palabras de aliento han sido

esenciales en este proceso, y valoro enormemente a cada uno de ustedes. Sin su colaboración, este logro no habría podido alcanzarse.

Atte. Yerson David Milla Arrieta.

RESUMEN

El presente trabajo de estudio asumió como objetivo general: “Conocer la gestión financiera y su incidencia en la calidad de servicio de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”, mencionamos que el tipo de indagación fue básica. Se caracteriza por ser un nivel de estudio correlacional descriptivo, haciendo uso del método empleado deductivo – inductivo, el diseño es de naturaleza no experimental con corte transversal.

Por otra parte, la población representativa para la aplicación del cuestionario, se consideró a 20 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Pasco, área Oficina General de Administración y Finanzas. Los hallazgos obtenidos a través de la correlación del Rho de Spearman establecen que existe una relación de grado alto entre la gestión financiera y la calidad de servicio brindado a los usuarios por parte de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, toda vez que los resultados hallados nos señalan un coeficiente de correlación de 0.932.

Se concluye que: Existe una relación de grado alto entre la gestión financiera y la calidad de servicios brindado a los usuarios por parte de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

Palabras claves: Gestión Financiera, calidad de servicios.

ABSTRACT

The general objective of this study was to understand financial management and its impact on the quality of service of public servants in the Provincial Municipality of Pasco, 2023. The type of inquiry was basic is described below. It is characterized by a descriptive correlational study, using the deductive-inductive method. The design is non-experimental and cross-sectional.

Furthermore, the representative population for the questionnaire was 20 employees of the Provincial Municipality of Pasco, General Office of Administration and Finance. The findings obtained through Spearman's Rho correlation establish a high-degree relationship between financial management and the quality of service provided to users by public servants in the Provincial Municipality of Pasco, with a correlation coefficient of 0.932.

It is concluded that: There is a high degree of relationship between financial management and the quality of services provided to users by public servants in the Provincial Municipality of Pasco, 2023.

Keywords: Financial Management, quality of services.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Alma Mater Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ponemos a vuestra disposición, para sus comentarios, recomendaciones y otros criterios, nuestra tesis intitulada: “Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”. Con la finalidad de optar el grado académico de Licenciado en Administración.

La gestión financiera pública promueve un macroambiente sostenible, al asegurar un uso equilibrado y responsable de los recursos públicos (Oliva 2018). Por otro lado, la calidad y el servicio son el compromiso de las personas de la institución para atender a los clientes, usuarios o público (Paredes, 2018).

La hipótesis planteada a raíz de la identificación del problema fue: La gestión financiera incide significativamente en la calidad de los servicios de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

Variable independiente: Gestión financiera y la variable dependiente: Calidad de servicio.

El contenido de esta investigación se desarrolla en cuatro capítulos, que se detallan a continuación:

- Capítulo I, se realizó la identificación y descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se desarrolló la formulación del problema, por consiguiente, se proponen los objetivos y la justificación de la investigación.
- Capítulo II, se desarrolló los antecedentes, las bases teóricas, definiciones de los términos básicos, y la formulación de la hipótesis general e hipótesis específicos.
- Capítulo III, se explica la metodología que comprende la investigación, así como: diseño, población y muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, y finalmente, el procesamiento de la información.

- Capítulo IV, contiene la descripción de los resultados hallados, con tablas y gráficos, asimismo, contienen la contrastación de las hipótesis, y discusión de resultados.

Por último, se tienen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRAFICOS

CAPÍTULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.	3
1.2.1.	Espacial.....	3
1.2.2.	Temporal.	3
1.2.3.	Social.	3
1.2.4.	Conceptual.	3
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema General.	4
1.3.2.	Problemas Específicos.	4
1.4.	Formulación de Objetivos.....	4
1.4.1.	Objetivo General.....	4
1.4.2.	Objetivos Específicos.	5
1.5.	Justificación de la investigación.	5
1.6.	Limitaciones de la investigación.	8

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	9
2.1.1.	A nivel internacional.....	9
2.1.2.	A nivel nacional.	10
2.1.3.	A nivel local.	15
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	19
2.2.1.	Gestión Financiera	19
2.2.2.	Calidad de servicio	23
2.3.	Definición de términos básicos.....	27
2.4.	Formulación de Hipótesis.....	31
2.4.1.	Hipótesis General.	31
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	31
2.5.	Identificación de variables.	31
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	32

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.	34
3.2.	Nivel de investigación.	34
3.3.	Métodos de investigación.....	34
3.4.	Diseño de investigación.	35
3.5.	Población y muestra.....	35
3.6.	Técnicas e instrumento recolección de datos.....	36
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	36
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	37
3.9.	Tratamiento Estadístico.....	37
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	38

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.	39
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	40
4.2.1.	Variable independiente: gestión financiera.	40
4.2.2.	Variable dependiente: calidad de servicio.....	45
4.3.	Prueba de hipótesis.	49
4.4.	Discusión de resultados.	55

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	32
Tabla 2. Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la variable gestión financiera	37
Tabla 3. Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la variable calidad de servicios	37
Tabla 4. Variable gestión financiera.....	40
Tabla 5. Análisis financiero	41
Tabla 6. Planificación financiera	42
Tabla 7. Ejecución presupuestal.....	43
Tabla 8. Control financiero.....	44
Tabla 9. Variable calidad de servicio	45
Tabla 10. Elementos tangibles.....	46
Tabla 11. Empatía	47
Tabla 12. Capacidad de respuesta	48
Tabla 13. Correlación de Spearman entre la gestión financiera y calidad de servicio	50
Tabla 14. Correlación de Spearman entre la gestión financiera y los elementos tangibles	51
Tabla 15. Correlación de Spearman entre la gestión financiera y la empatía.....	53
Tabla 16. Correlación de Spearman entre la gestión financiera y la capacidad de respuesta.....	54

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Variable gestión financiera	40
Gráfico 2: Análisis financiero	41
Gráfico 3: Planificación financiera	42
Gráfico 4: Ejecución presupuestal	43
Gráfico 5: Control financiero	44
Gráfico 6: Variable calidad de servicio	45
Gráfico 7: Elementos tangibles	46
Gráfico 8: Empatía	47
Gráfico 9: Capacidad de respuesta	48

CAPÍTULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema.

A lo largo de la historia, el gobierno y sus entidades han sido objeto de críticas y desaprobación por parte de la ciudadanía al ser sistemas burocráticos, lentos e ineficientes, aunque los gobiernos se han esforzado por disminuir la alta tasa de índice de rechazo, el problema aún persiste en estas unidades.

Las finanzas son un aliado estratégico en la gestión general de una entidad, porque supone que la supervisión y administración de los recursos financieros debe estar integrada con otras partes de la institución, lo que lleva a la introducción de una nueva estructura de sistemas y procesos es la necesidad de una considerable integración, relación y coordinación. Sin lugar a dudas, en las empresas, las diferentes áreas de gestión, como marketing y producción, se enfocan únicamente en procesos específicos, pero en una empresa que puede ofrecer la oportunidad se propone una estructura tradicional, incluso funcional, que permita la separación de tareas y la especialización, con el propósito de modernizar y renovar en diversas áreas con el fin de abarcar todos los aspectos sociales (Martínez, 2011; Sanwal, 2008).

Las estadísticas del Perú muestran que, a pesar de los diversos

esfuerzos por parte del estado con el fin de reformar las instituciones públicas, todavía hay mucho margen de mejora. Según una investigación realizada por Ipsos en 2016, los tres principales obstáculos del país para una administración pública aceptable son los procesos burocráticos excesivos (44%), la carencia de la organización entre sectores (42%) y el personal poco eficiente e insuficientemente capacitado (29%). La aprobación ciudadana de la administración pública es baja y una investigación publicada por Ipsos muestra que los ciudadanos esperan las mejoras indispensables para ofrecer servicios de calidad. En estos tiempos, los clientes han evolucionado hacia un perfil más refinado y demandante. Buscan un servicio de calidad que cumpla con sus exigencias actuales. Por lo tanto, los representantes de atención al cliente necesitan contar con ciertas habilidades clave como la inteligencia emocional, destrezas comunicativas y empatía. Esto implica la capacidad de comprender las necesidades de los clientes y estar familiarizados con la organización para resolver sus problemas de manera eficaz y oportuna.

Si nos enfocamos en las Municipalidades, un análisis llevado a cabo por la Cámara de Comercio de Lima en el contexto de la campaña "Perú sin Fronteras" en 2016 reveló que el 38% de los comentarios recibidos durante la campaña señalan que las entidades que imponen más obstáculos burocráticos en el país son las municipalidades y el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), seguidos por la SUNAT con un 17%.

El municipio provincial de Pasco enfrenta dificultades en la administración financiera, lo que deteriora la condición de los servicios públicos que brinda a la población. Se observa una deficiente planificación y cumplimiento del presupuesto, falta el control en los desembolsos, baja inversión en infraestructura y equipamiento, y recursos humanos no capacitados.

El presupuesto no toma en consideración las verdaderas necesidades de la población, ni se priorizan las inversiones en los servicios públicos más importantes, se observa un alto índice de partidas no ejecutadas, lo que limita la aptitud de la Municipalidad para garantizar la prestación de servicios de alta calidad, además existe un débil control interno, lo que facilita la ocurrencia de actos de corrupción y mala gestión de los recursos públicos, la Municipalidad carece de la infraestructura y equipamiento requeridos para ofrecer servicios públicos de calidad, el personal en la Municipalidad no cuenta con la capacitación adecuada para realizar sus funciones de manera eficiente.

1.2. Delimitación de la investigación.

En este estudio realizado se tuvieron en cuenta las etapas siguientes de delimitaciones:

1.2.1. Espacial

La investigación tuvo lugar en el Departamento de Pasco, Perú, concretamente en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2023.

1.2.2. Temporal

El estudio comprende de 05 meses, comprendidos entre mayo 2023 – setiembre 2023.

1.2.3. Social

Para esta investigación el grupo social objeto de estudio fueron los colaboradores de la Municipalidad Provincial Social.

1.2.4. Conceptual

Este proceso incluye la identificación de las variables, cómo se operacionalizan y un marco conceptual para interpretar el análisis. Hernández, Fernández y Baptista enfatizan la importancia de presentar el contexto espacial y espacial de la investigación, mientras que Gómez y Rodríguez defienden la necesidad de establecer límites conceptuales. Flick y Robson muestran una

serie de modelos para llevar a cabo una investigación cualitativa y básica, resaltando la importancia de la nitidez en el marco teórico que sirve como orientación para la recolección y posterior el análisis de datos. Creswell y Bryman brindan pautas para la justificación y la elección de los métodos y enfoques de la investigación garantizando que las distinciones teóricas sean precisas y que los hallazgos y resultados obtenidos sean válidos. Estas perspectivas y enfoques metodológicos proporcionan un marco preciso para categorizar la investigación y optimizar su dirección y eficacia en función de los objetivos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la gestión financiera incide en la calidad de servicio de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera la gestión financiera incide en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023?
2. ¿De qué manera la gestión financiera incide en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023?
3. ¿De qué manera la gestión financiera incide en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la municipalidad Provincial de Pasco, 2023?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Conocer la gestión financiera y su incidencia en la calidad de servicio de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Conocer la gestión financiera y su incidencia en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.
2. Conocer la gestión financiera y su incidencia en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.
3. Conocer la gestión financiera y su incidencia en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

La administración financiera en el ámbito público constituye un componente esencial para el logro de objetivos institucionales y la prestación eficiente de servicios a la ciudadanía (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). En el contexto de la Municipalidad Provincial de Pasco, una gestión financiera eficiente es fundamental para mejorar la calidad de los servicios públicos, que son vitales para el bienestar de la comunidad. Según Gómez y Rodríguez (2017), la calidad de los servicios públicos está directamente relacionada con la eficiencia en la gestión de los recursos financieros, lo cual implica una planificación y control adecuados. Además, una adecuada gestión financiera no solo mejora la calidad de los servicios públicos, sino que también promueve la transparencia y la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas (Pérez, 2016). Por lo tanto, este estudio es relevante y necesario para identificar áreas de mejora y proponer soluciones que contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar de los habitantes de Pasco.

a) Justificación teórica

La teoría de la gestión financiera pública defiende que una administración eficiente y el uso y manejo de los recursos financieros es

fundamental para el funcionamiento efectivo de las instituciones públicas al igual que la prestación de servicios de calidad. Gómez y Rodríguez (2017) mencionan que una gestión financiera firme proporciona una buena base para la planificación, dirección, ejecución y evaluación de las políticas públicas (Gómez & Rodríguez, 2017, p. 45). Asimismo, la teoría de la calidad en los servicios públicos establece que la eficiencia en la concesión y uso de los recursos financieros genera la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que una correcta gestión financiera colabora directamente a la satisfacción y bienestar de la población (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 134). Estos fundamentos teóricos son esenciales para comprender cómo las prácticas de gestión financiera influyen en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco.

b) Justificación Practica

Una gestión financiera adecuada garantiza que los recursos públicos se asignen y utilicen eficientemente, maximizando su impacto positivo en la comunidad. Sánchez y Ramírez (2019) destacan que una administración eficiente de los recursos financieros maximiza el impacto positivo en la comunidad, mejorando la infraestructura y los servicios esenciales (Sánchez & Ramírez, 2019, p. 76). Además, la investigación puede ofrecer directrices para mejorar la transparencia en la gestión financiera, reduciendo la corrupción y aumentando la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Pérez (2016) sostiene que una mayor transparencia fomenta la confianza ciudadana y reduce la corrupción (Pérez, 2016, p. 112). Asimismo, la investigación proporcionará recomendaciones prácticas para optimizar los procesos administrativos,

reduciendo costos y mejorando la eficiencia en la prestación de servicios públicos, como argumentan Gómez y Rodríguez (2017) (Gómez & Rodríguez, 2017, p. 78). Estos beneficios prácticos pueden resultar en una mejora significativa en la calidad de vida de los ciudadanos de Pasco.

c) Justificación Metodológica

Se utilizará un enfoque cuantitativo para medir y analizar la relación entre la gestión financiera y la calidad de los servicios públicos, lo que permitirá obtener datos precisos y objetivos. Hernández, Fernández y Baptista (2014) destacan que el enfoque cuantitativo es adecuado para estudios que buscan medir variables y establecer relaciones causales (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 256). Además, se recopilarán y analizarán datos secundarios, como informes financieros y evaluaciones de calidad de los servicios públicos, lo que proporcionará una comprensión más profunda de cómo la gestión financiera afecta la calidad de los servicios. Pérez (2016) afirma que el análisis de datos secundarios es una técnica eficaz para obtener información relevante y contextual (Pérez, 2016, p. 89). Finalmente, se realizarán encuestas y entrevistas con funcionarios públicos y ciudadanos para obtener información cualitativa que complemente los datos cuantitativos, proporcionando una visión más completa y detallada del problema de investigación, como indican Sánchez y Ramírez (2019) (Sánchez & Ramírez, 2019, p. 112).

d) Justificación Social

Una gestión financiera eficiente no solo impacta en la eficacia administrativa y la calidad de los servicios públicos, como discuten Gómez y Rodríguez (2017) y Hernández, Fernández y Baptista (2014), sino que también promueve la equidad y la inclusión social al garantizar una distribución equitativa de los recursos públicos (Gómez & Rodríguez, 2017,

p. 45; Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 134). Mejorar la calidad de los servicios públicos a través de una gestión financiera efectiva puede reducir las disparidades sociales y económicas dentro de la comunidad, fortaleciendo el tejido social y aumentando la satisfacción de los ciudadanos. Además, la investigación contribuirá a fortalecer la confianza pública en las instituciones gubernamentales al promover la transparencia y la rendición de cuentas, como enfatizan Pérez (2016) y Sánchez y Ramírez (2019) (Pérez, 2016, p. 112; Sánchez & Ramírez, 2019, p. 76). Esto es crucial para construir una sociedad más participativa y comprometida con el desarrollo local sostenible.

1.6. Limitaciones de la investigación

Se detectan los factores que pueden limitar el progreso:

- Factor bibliográfico, al buscar en la bibliografía sobre el tema de "Gestión financiera" en la Biblioteca Central y la Biblioteca de la Escuela de Post Grado de nuestra Alma Mater "Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión", no se obtuvo una gran cantidad de información de fuentes físicas. Sin embargo, sí encontramos valiosa información en fuentes electrónicas que fueron fundamentales para nuestra investigación.
- En lo referente a la financiación, es importante tener en cuenta ciertas limitaciones económicas y financieras, ya que los tesisas asumen la totalidad de los costos.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. A nivel internacional

(Ayay et al., 2021) Resumen del artículo titulado *“Calidad de servicio en las organizaciones latinoamericanas”*: El objetivo del estudio es recolectar información de la literatura científica sobre calidad de servicio a partir de métodos descriptivos de calidad no experimentales. Metodología: Se seleccionaron 150 artículos, solo 16 artículos fueron seleccionados por la naturaleza de los temas relacionados con la calidad del servicio. El país de origen es Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. El 90% de ellos fueron extraídos de bases de datos como SciELO, Redylac, SCOPUS y CONACyT. Asimismo, las publicaciones identificadas fueron publicadas en los últimos cinco años entre 2016 y 2020. Finalmente, la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad del servicio utilizaron el modelo SERVQUAL como herramienta de evaluación, lo que asegura que también puede ser utilizado en otros estudios, porque es más fácil entender las opiniones de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido por las instituciones.

(Silva, 2021) En un estudio titulado *“Evaluación de la gestión financiera*

de la empresa Distrigranda Cía”. El objetivo es realizar una evaluación de la gestión financiera con el objetivo de establecer la rentabilidad para medir la utilidad de “Lohashi's Ltda” en el ejercicio 2016-2018. Es una descripción, no una prueba. Hicimos una serie de preguntas a 50 empleados. Los accionistas determinaron que la empresa obtuvo un rendimiento sobre el capital del 1,84%, 10,35% y 1,02% para cada período de revisión. Debido a la mala gestión de la organización, no pudo generar ingresos a través de finanzas personales.

(Salazar et al., 2020). Resumen del artículo titulado *"Calidad de los servicios urbanos desde la perspectiva de los ciudadanos"*: El objetivo del estudio es presentar la calidad de los servicios urbanos desde la perspectiva de los ciudadanos, siendo el método original, no experimental y descriptivo utilizado en el diseño. Se utilizaron como herramientas encuestas y cuestionarios con una muestra de 157 ciudadanos, los resultados muestran las características de la calidad de los servicios de la administración local desde la perspectiva del país a través del modelo SERVQUAL, siendo el 42.2% de las personas eligiendo AED y TED como los elementos más visibles, confiabilidad 53,1%, capacidad de respuesta 45,5%, seguridad 52,7% y amor 48,1%. Se eligieron AED y ADA. Los principales problemas operativos que afectan la calidad del servicio incluyen la falta de monitoreo del servicio, pérdida de usuarios, dificultad para resolver quejas, mantenimiento virtual deficiente e instalaciones no modernas. Para solucionar este problema, se recomienda crear una nueva idea para la gestión de la calidad del servicio de la ciudad.

2.1.2. A nivel nacional

(Huamán, 2019). En su investigación *"Análisis de la Gestión Financiera y Presupuesto Público de los Municipios en el Tercer Trimestre de la Administración Regional Ica"* Resumen: El objetivo general de este estudio fue conocer el nivel de gestión financiera y la relación entre la gestión financiera. El

presupuesto público de los municipios bajo la administración de la región Ica en el 3er trimestre de 2019, tipo cuantitativo, nivel de correlación, diseño transversal de correlación no experimental y técnica de análisis de contenido utilizada basada en documentos de valor oficiales y herramientas digitales. En la página del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) del Perú, en el marco de la gobernanza digitalizado y la transparencia de acceso a la información pública, a través de la estrategia financiera, los costos e ingresos del acceso al sitio web, y para ello, los 11 (once) cantones de la región Ica. Se consideró el estadístico de correlación de Pearson para determinar la correlación, lo que resultó en una significancia bilateral de 0.014 y un nivel de correlación entre variables de 0.711, lo que señala una correlación positiva elevada entre las variables, lo que sugiere que las variables están relacionadas que, de acuerdo al crecimiento de la estrategia de gestión financiera, también aumenta el control del presupuesto estatal, por lo que en el tercer trimestre de la junta de servicios públicos se realiza un anticipo razonable del 47% del presupuesto.

(Santillán, 2021). En su estudio titulado *“La calidad del servicio público en el distrito de Nuevo Progreso, Barrio de San Martín”* Resumen: El objetivo general de este trabajo es analizar detalladamente la calidad de los servicios públicos en el distrito de Nuevo Progreso. Características del estudio: Servicio de agua y drenaje, servicio de limpieza comunitaria e iluminación a nivel general. El estudio se realizó dentro del contexto del método científico, el cual se caracterizó por un enfoque cuantitativo aplicado, un nivel descriptivo y un diseño no experimental. De acuerdo a los lineamientos metodológicos, la muestra de la revisión fue de 70 ciudadanos del distrito de Nuevo Progreso, la cual finalizó con resultados que muestran la veracidad de los residentes de manera significativa según los indicadores que se concluye que el nivel de calidad del público. servicio de agua potable y alcantarillado, servicio de limpieza y servicio de alumbrado público, el

50% de los habitantes que respondieron la encuesta se encuentran satisfechos e insatisfechos con la categoría de calidad del servicio público, por lo que nos puede dar entender que el servicio público es promedio en el año 2010. Nuevo Progreso, Región San Martín en 2021.

(Casazola, 2022). En su investigación *“Gestión Financiera y Decisiones Financieras en la Empresa Transportes Monchito E.I.R.L. Arequipa, 2021”*

Resumen: El objetivo general de este trabajo es determinar la gestión financiera y su relación con las decisiones financieras en la empresa de transporte Monchito E.I.R.L. Arequipa, 2021, se aplicó la metodología utilizada en el estudio, el diseño fue descriptivo, no experimental, la población principal estuvo conformada por 35 empleados correspondientes al área contable y administrativa de Transportes Monchito E.I.R.L., la muestra estuvo conformada por 13 empleados de la empresa . entre supervisores, funcionarios administrativos, área de contabilidad y auxiliares de contabilidad, la técnica empleada es una encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario vinculado a las variables en análisis. Los resultados alcanzados fueron un coeficiente de correlación r de Pearson de 0.845, respectivamente, lo que señala una relación de moderada positividad. Además, se muestra la correlación entre la variable de administración financiera y la variable de gestión financiera y la significancia bilateral inferior a 0.050, lo que confirma la importante relación entre las variables estudiadas. Finalmente, se concluye que la implementación de una mejor gestión financiera conduce a mejores decisiones financieras de la empresa.

(Joyo, 2021). En su tesis titulada *“Gestión Financiera y calidad de servicio en la agencia bancaria BBVA Cusco, periodo 2020”*. Tienen como objetivo principal establecer la relación entre la gestión financiera y la calidad del servicio en las entidades bancarias de BBVA Cusco en el año 2020. Se

desarrolló bajo la guía del método de investigación y enfoque cuantitativo, el diseño básico no experimental y el método básico. diseño no experimental. diseño Se utilizó un método de encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario. De igual forma se identificó una población de 47,654 personas y se tomó una muestra con un nivel de confianza del 93% de 167 consumidores encuestados. En 2020, la Agencia Bancaria BBVA Cusco determinó que existe una relación importante entre la gestión financiera y la calidad del servicio. Esta relación fue probada en una prueba de chi-cuadrado, que fue consistente con el resultado ($R=835$) $p < 0,05$. El coeficiente de Pearson de 0,469 muestra una conexión directa y relevante entre ambas variables. Estos hallazgos se originan porque más del 84% de los participantes en la encuesta posee una perspectiva favorable sobre la administración financiera y la calidad de los servicios de la empresa.

(Rucoba et al., 2019). En su tesis titulado: *“La profesionalización de la gestión financiera y su influencia en el crecimiento empresarial de una mediana empresa: Caso de estudio”*. El propósito de este estudio es determinar cómo la experiencia en gestión financiera de las empresas YMSA afecta el crecimiento de las empresas YMSA. La empresa seleccionada como caso de estudio es una mediana empresa que opera en el sector de la construcción mediante sistemas prefabricados y métodos de fabricación de hormigón. Con base en esto, se realizó un análisis de la especialización para comprender cómo las empresas deciden que dicha especialización puede ser una forma alternativa de mantener su ciclo de desarrollo empresarial. Para analizar el proceso de desarrollo se utilizó como base el modelo de crecimiento propuesto por Churchill y Lewis (1983), Greiner (1998), Leach (1993) y Andriani, Suryadi, Samadhi y Siswanto (2014), y el crecimiento que está experimentando YMSA. experimentar Vinculamos el crecimiento de la empresa a varios indicadores de desempeño

que pueden mostrar la situación de la empresa en diferentes años de evaluación y los comparamos con varios índices que pueden medir el nivel de profesionalismo de la dirección de la empresa. Administrar las finanzas de la empresa, especialmente la administración del capital laboral. La metodología utilizada en la investigación tuvo un enfoque descriptivo y se llevó a cabo de manera cualitativa mediante el método de estudio de casos. Los resultados del estudio mostraron que en el caso de YMSA los indicadores de gestión financiera han mejorado a lo largo de los años y no existe relación entre la experiencia en gestión financiera y el crecimiento de la empresa. Sin embargo, durante ese período, los indicadores de desempeño relacionados con el crecimiento de la empresa mostraron una evolución negativa. Por otro lado, la empresa está empezando a trabajar de forma independiente y se encuentra en pleno proceso de crecimiento. La privatización fue una decisión tomada por la empresa para continuar su crecimiento. Finalmente, aunque se han confirmado algunos aspectos como la contabilidad y la gestión crediticia, se puede confirmar que la gestión de las decisiones financieras de YMSA aún está en curso, lo que indica que la gestión financiera ha mejorado.

(Constantino, 2021). En su tesis titulado: *“Presupuesto por resultados y gestión financiera en la Municipalidad Distrital de Chongoyape”*. El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el financiamiento basado en resultados y la gestión financiera en la ciudad de Chongoyape en el año 2021. El proceso de tesis es un tipo de investigación original que utiliza un enfoque cuantitativo, y el nivel de investigación es transversal. El diseño del estudio aquí no es experimental y utiliza estudios transversales. Se utilizó un panel de investigación de 26 empleados y se utilizaron 30 preguntas, y hubo un alto nivel de confiabilidad utilizando el juicio de expertos y la validez tiene una confiabilidad alfa de Cronbach cercana a 0,92. Los hallazgos abarcan una serie

de estudios de variables, medidas e indicadores que señalan el grado presente de relaciones, con un coeficiente de correlación r de Pearson = 0,887. Por lo tanto, se consideró importante la implementación de la elaboración de presupuestos basada en resultados en el Municipio de Chongoyape porque muestra los esfuerzos para lograr los resultados deseados y garantizar los servicios a los residentes.

(Otazu, 2023) En su tesis titulada: *“Gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las municipalidades distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022”*. El objetivo general de este estudio es determinar cómo se relaciona la gobernanza municipal con la calidad de los servicios públicos en la ciudad de Espinar, Región Cusco, en el año 2022. Este trabajo se realizó mediante un enfoque cuantitativo de uso y un diseño de investigación realizado con un no económico. Para calcular los tamaños de las muestras de prueba, las correlaciones transversales y las muestras descriptivas, se utilizó un muestreo intencional, es decir, se conocía a toda la población, y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, los cuales están debidamente representados por el 43% de los municipios distritales de la provincia de Espinar en el año 2022, en este estudio hay tres municipios que están conformados por 145 servidores públicos, este estudio tiene la intención de realizar un análisis de cómo es la gestión municipal y su relación con la calidad de servicios en los municipios distritales del Espinar.

2.1.3. A nivel local

(Avelino et al., 2023). En su estudio titulado *“La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Pymes del Distrito de Chaupimarca–Pasco 2022”*, El principal objetivo del estudio es determinar si la gestión financiera afecta la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas de la región de Chaupimarca - Pasco 2022. Esto se justifica considerando la importancia que

tienen las pequeñas y medianas empresas en el país, ya que estas las empresas representan el 60 % y el 10 % de la PEA. % de pequeños empresarios que trabajan en el sector comercial. (SUNAT, 2022) Por lo tanto, muestra la potencia del concepto de gestión financiera, creado de manera cuantitativa, y el diseño es no experimental y descriptivo. Existe una relación entre la naturaleza y tipos relacionados con el uso de la investigación y sus herramientas como: la tecnología. Según los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis generales mediante la prueba estadística de correlación de Rho Spearman, el resultado es 0,683. Así, se determinó la relación actual entre la gestión financiera y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas de la región de Chaupimarca - Región Pasco 2022, la relación es positiva y, al mismo tiempo, el nivel de significancia es 0.000, por lo que aceptamos: Rechace la hipótesis alternativa y rechace la hipótesis nula.

(Almidon et al., 2023). En su estudio titulado *“Estrategias de marketing y la calidad del servicio para la fidelización en la CMAC Arequipa-agencia Yanacancha en el periodo 2022”*, El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la estrategia de marketing y la calidad y confiabilidad del servicio de CMAC Arequipa - Agencia Yanacancha en el año 2022. Esto se basa en la relevancia del método de investigación desarrollado dentro de los parámetros del estudio. La información recopilada en el CMAC solicita un cuestionario Estrategia de marketing y la calidad del servicio se desarrollaron en la siguiente escala de calificación: muy precisa y neutral. Se seleccionaron 8 funcionarios de gobierno y 32 clientes de instituciones financieras, y se utilizó como muestra a toda la población con base en la idea de fácil acceso para el investigador. En cuanto a la estrategia de marketing, la estrategia de marketing se está utilizando bien, y áreas como calificación crediticia, garantía de crédito y métodos de servicio son muy visibles en CMAC Arequipa, alcanzando un 87,5%. El

coeficiente de significancia de chi cuadrado para la diferencia es $p=.0$, corroborando de manera incuestionable que hay una correlación causal entre la estrategia de marketing y la calidad del servicio. Adicionalmente, estos hallazgos son parecidos a los alcanzados por Montalvo (2021). Esto se debe a que las IMF de la región se han esforzado por mejorar en los últimos años y han implementado estrategias específicas para mejorar la calidad del servicio aumentando la lealtad de los clientes. La fuerza de la relación de influencia resultó ser del 66%, lo que indica una relación más fuerte en el campo de la probabilidad en general, y también muestra los resultados generales del estudio y la conclusión del Índice de Confianza del Cliente CMAC. En 2022.

(Badaraco et al., 2022). En su investigación titulado *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Oficina Municipal de Atención a las personas con discapacidad, en la Provincia de Pasco”*. Conscientes de esta problemática, decidieron realizar este estudio y plantearon la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el ámbito de las personas con discapacidad, en la Provincia de Pasco 2022? En ese sentido, su trabajo está justificado, porque es importante identificar los factores que son inferiores y proponer estrategias para abordarlos que beneficien a los muchos usuarios que asisten a OMAPED en el condado de Pasco. El objetivo general del estudio propuesto es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una instalación urbana para discapacitados del condado de Pasco, 2022; el diseño de este estudio es no experimental, de corte transversal, descriptiva y de correlación entre las variables investigadas. El total de usuarios registrados fue de 150, sin embargo, se utilizó una muestra representativa de 109 usuarios. Respecto a la metodología, se aplicó la encuesta utilizando cuestionario. En cuanto a la validación del instrumento, se trabajó con el alfa de Cronbach para validez correlacional y confiabilidad, los

cuales mostraron resultados óptimos para realizar el estudio.

(Daga et al., 2022). En su tesis titulada *“Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local. UGEL Pasco-2021”*. Los objetivos generales del estudio fueron identificar la correlación entre la motivación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de la UGEL Pasco (2021). Asimismo, se intentó encontrar el nivel de relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio, para luego determinar la relación entre los diferentes aspectos de la motivación laboral y la calidad del servicio. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre las variables que estudiamos, correspondientes a ($r = .946$), y teniendo en cuenta el nivel actual de motivación laboral, vemos que Nuestra valoración es: Generalmente el 33,3% está motivado. En cuanto al nivel de calidad del servicio, el 26,7% respondió alguna vez. Finalmente, al observar la relación entre las variables motivación laboral y calidad del servicio, se encontró que hay una relación directa y relevante ($r=.923$) entre la aspiración de rendimiento y la calidad del servicio. Hay una correlación directa y relevante entre la intención de afiliación y la calidad del servicio ($r = -.975$) y, finalmente, hay una correlación directa y relevante entre la necesidad de poder y la calidad del servicio ($r = .940$).

(Leandro et al., 2023). En su tesis titulada *“El control interno y su relación con la gestión financiera de las Mypes del Distrito de Chaupimarca, año 2021”*. Los objetivos de la investigación son los siguientes: Determinar cómo se relaciona la gestión financiera y el control interno en la región Mypes de Chaupimarca en el año 2021. Este es un método de investigación típico. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, método de correlación, el método empleado para recoger datos es la encuesta, la herramienta es el cuestionario. Resultados: Confirmaron que el control interno tiene una relación significativa con la administración financiera en las Mypes,

ubicadas en la región de Pasco, distrito de Chaupimarca. Conclusión: Se estableció que la unidad de control interno presentaba una debilidad, la cual afectaba la gestión financiera de Mypes.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión Financiera

La gestión financiera, dentro de las ciencias empresariales, se enfoca en la óptima obtención y uso de los recursos de una organización. Es responsable de establecer cómo la empresa financiará sus operaciones, recurriendo comúnmente a recursos propios y de terceros (Ortiz-Anaya, 2018). Esta área es esencial en la implementación del plan estratégico y fundamental para mantener una ventaja competitiva a largo plazo. Entre sus funciones se encuentran la administración de presupuestos, costos, asignación de recursos, búsqueda de financiamiento, gestión de proyectos y creación de portafolios (Cabrera Bravo et al., 2017).

La Gestión Financiera se encarga de distribuir los recursos para los activos actuales y fijos; puede lograr la combinación más óptima de opciones financieras y establecer una política de dividendos adecuada en línea con los objetivos de la organización (Cfr. Stanley, Geoffrey (2001).

Según Córdoba (2016), la gestión financiera en una empresa se centra en la adquisición, conservación y manejo del dinero en sus diversas formas. Esto se debe a que la compañía requiere fondos económicos para satisfacer sus requerimientos. La adquisición de financiación requiere la implementación de estrategias financieras que fusionan recursos tanto internos como externos, con el fin de lograr metas que incrementen su eficacia y lucratividad.

Según Salazar (2016), la gestión financiera se entiende como una tarea de gestionar los fondos de una entidad con el fin de garantizar que sean adecuados para cubrir sus costos operativos.

De acuerdo con Terrazas (2009), la gestión financiera consiste en la tarea que desempeña cada entidad, encargándose de planificar, organizar, dirigir, controlar, supervisar y coordinar la utilización de los recursos económicos con el propósito de alcanzar mayores ganancias.

Flores (2015) argumenta sobre la aplicación de diversas técnicas, métodos y procedimientos destinados a medir y potenciar la rentabilidad, además de evaluar los proyectos empresariales. La gestión financiera nos muestra cómo se obtienen y emplean los recursos económicos.

La gestión financiera implica realizar ciertas investigaciones para evaluar la situación de la empresa, como determinar su rentabilidad actual o futura, establecer la producción necesaria y su momento oportuno, fijar precios que cubran los costos, monitorear el rendimiento del negocio, planificar el flujo de efectivo y otros recursos para cumplir con obligaciones a tiempo (por ejemplo, salarios, préstamos), y determinar si los recursos propios son suficientes o si será necesario recurrir a préstamos u otras fuentes de financiamiento (Agencia Belga de Desarrollo, Ministerio de la Producción y Acción Empresarial, 2011).

Según Nunes (2016), la gestión financiera constituye una de las áreas fundamentales en cualquier empresa, dado que es responsable de aprobar o facilitar la financiación de los planes propuestos. Asimismo, esta área debe tomar decisiones sobre a quiénes se les proporcionará financiamiento, previamente realizando un análisis de la disponibilidad de recursos, los beneficios que aportaría a la empresa y la cuantía adecuada de dichos financiamientos.

Según Carrillo (2014), la gestión financiera se percibe crucial en cualquier organización, siendo a la vez muy delicada. No llevar a cabo esta gestión de manera adecuada puede llevar al fracaso de la entidad. Aunque todas las empresas reconocen la importancia de la gestión financiera, suelen tener

dificultades para manejarla completamente, lo que resulta en pérdidas financieras. Es importante tener claras las metas y la estructura de las planificaciones que se desean realizar, ya que es común no anticipar posibles problemas que podrían resultar en inconvenientes futuros como incrementos en la inversión.

Dimensión análisis financiero:

El análisis financiero se erige como una herramienta al alcance de la gestión empresarial que facilita adelantarse a los posibles cambios que podrían derivarse de decisiones estratégicas, como la venta de unidades, ajustes en políticas de crédito, cobro e inventario, e incluso la expansión geográfica de la empresa hacia nuevos mercados, según Brigham y Houston (2006).

Según Hernández (2005), el análisis financiero se define como una técnica para evaluar cómo se desempeña una empresa, lo que ayuda a diagnosticar su situación actual y prever qué puede ocurrir en el futuro. Al mismo tiempo, esta técnica está enfocada en alcanzar los objetivos previamente establecidos.

Apaza (2000) señala que se refiere al análisis de las cuentas involucradas en las transacciones económicas y financieras de una empresa. El propósito de este análisis es evaluar el equilibrio financiero y la rentabilidad generada por las inversiones realizadas.

Según Effio (2008), el análisis financiero implica el uso de métodos matemáticos para identificar conexiones y cambios que faciliten la evaluación del rendimiento económico de la empresa, así como la toma de decisiones apropiadas.

Flores (2015) explica que se refiere a un conjunto de principios, técnicas y procedimientos que facilitan a los gerentes la toma de decisiones más acertadas al analizar los movimientos financieros de una organización,

registrados contablemente.

Blanco Luna (2003) indica que el análisis financiero consiste en la revisión detallada de los estados financieros para evaluar su coherencia y divulgar los hallazgos; todo con el objetivo de mejorar su utilidad.

Nava Rosillon (2003) destaca la importancia del análisis financiero en la evaluación de la verdadera situación y rendimiento económico y financiero de una empresa, permitiendo identificar desafíos y aplicar soluciones adecuadas para superarlos. La finalidad de esta investigación es examinar la importancia del análisis financiero como un instrumento clave para alcanzar una administración financiera eficiente.

El análisis financiero implica reflexionar sobre la situación financiera de una empresa, evaluando tanto el pasado como el presente, así como los resultados de sus operaciones. Todo ello con la finalidad principal de estimar de la mejor manera posible la situación y los resultados que le deparará el futuro.

Dimensión planificación financiera:

De acuerdo con Apaza (2017), la planificación financiera se describe como un componente esencial para lograr una adecuada administración de los recursos monetarios. Esto permite la formulación de diversas estrategias destinadas a alcanzar los objetivos y metas establecidos, aplicando las medidas de supervisión necesarias para asegurar su cumplimiento.

Flores (2015) destaca que la planificación financiera facilita la evaluación de la liquidez futura de la entidad. Por lo tanto, las decisiones orientadas hacia el futuro deben tomarse de forma considerada y ágil para minimizar riesgos. Asimismo, es esencial mantener la capacidad de anticiparse a situaciones diversas que puedan surgir y que exigirán decisiones futuras para el beneficio de la organización.

Dimensión Ejecución presupuestal:

De acuerdo con Claros (2020), se establece que la ejecución presupuestaria es el proceso en el que la administración pública se moviliza para realizar las acciones y procedimientos necesarios que permiten utilizar adecuadamente los recursos reales y financieros con el fin de lograr los productos -bienes o servicios- en la cantidad y calidad correctas, dentro del plazo y lugar programados, empleando la tecnología adecuada y considerando los criterios de eficiencia y eficacia esenciales en cualquier proceso de producción.

Dimensión control financiero:

De acuerdo con Shim y Siegel (2004, p. 50), el control financiero representa una etapa de implementación en la cual se ponen en práctica los planes financieros. El control consiste en un proceso de feedback y modificación necesaria para asegurar la continuación de los planes y para adaptar los planes actuales en caso de cambios inesperados.

2.2.2. Calidad de servicio

De acuerdo con Cronin y Taylor (1992), no se puede medir de igual forma la calidad del servicio para todas las compañías que ofrecen servicios o productos. Debido a que operan en diferentes contextos y ofrecen diferentes niveles de calidad, medir y evaluar la calidad del servicio resulta ser más complejo. Los consumidores no solo se enfocan en el resultado final, sino que también consideran crucial el proceso de elección desde el primer contacto. Esta importancia se puede percibir en la prontitud de la atención, ya que la percepción del usuario se ve influenciada por la confianza que adquiere en el servicio. Aspectos tangibles como la profesionalidad, la cortesía, y la seguridad del entorno también son reflejo de esta conexión. Además, elementos verbales, gestos, y señales de atención del personal son clave, ya que con el tiempo los

consumidores se vuelven más exigentes, esperando siempre una experiencia de compra óptima para apreciar el negocio y convertirse en clientes fieles del servicio ofrecido.

La calidad del servicio se refleja en la magnitud de la discrepancia entre los gustos y preferencias de los consumidores, y sus valoraciones en aspectos como la capacidad de contacto, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).

Según Alcaraz y Martínez (2012), la calidad del servicio consiste en asegurar una atención adecuada. Al lograr esto, nos convertimos en organizaciones eficientes al cumplir con dos aspectos esenciales: preguntar y atender. Es necesario que toda la organización esté comprometida, ya que cada uno de sus miembros forma parte de este proceso. Además, la organización desempeña un rol crucial para optimizar los resultados, lo cual demanda la participación de todos los empleados. Evaluar la calidad del servicio en un producto es más sencillo debido a su tangibilidad, pero el desafío surge al considerar la percepción de las personas, la cual varía según la forma en que hayan experimentado el servicio; ya que su opinión puede ser positiva o negativa, dependiendo de cómo hayan sido tratados desde el primer momento en que interactuaron con la empresa, considerando aspectos como los olores, lo visual, etc. Para lograrlo, es fundamental tener bien definido y reconocido nuestro público objetivo, ya que al conocerlo plenamente podemos dirigirnos con mayor precisión hacia un grupo específico.

De acuerdo con García (2018), la calidad del servicio se define por la satisfacción de las necesidades del consumidor; cuanto más adecuado sea, mayor será la calidad percibida, y viceversa. Este concepto se entrelaza con el ambiente de desigualdad que influye en la discrepancia entre las expectativas o deseos de los consumidores y su percepción de un servicio óptimo. Es

fundamental considerar cómo cada individuo interpreta sus necesidades y deseos, reflejándose en sus percepciones y en la forma en que valoran el servicio recibido. Asimismo, la experiencia previa influye en clientes que han experimentado determinados servicios anteriormente. En este contexto, dos variables importantes surgen: el precio y la calidad, siendo esta última crucial, ya que es percibida y contribuye de manera rentable al éxito general de la empresa. Un incremento en las ganancias a través de una mejora en la calidad del servicio beneficia el crecimiento sostenible de la organización en su totalidad.

De acuerdo con Giese y Cote (2019), se comprende que la calidad del servicio alude a la atención brindada por individuos a los consumidores y usuarios que quieran disfrutar del servicio, interpretando sus necesidades y percepciones. Una vez identificado esto, es necesario trabajar en el enfoque deseado para garantizar una satisfacción general tanto interna como externa. Además, esto implica que la organización modele la colaboración de los empleados de manera amable con los compañeros y el equipo en general, ya que son la primera impresión que se presenta al ofrecer nuestros productos y servicios.

Kotler menciona que cualquier acción que una parte pueda brindar a la otra esencialmente es inmaterial, sin implicar una transferencia de propiedad. Su prestación puede estar relacionada o no con productos tangibles.

Horovitz (1991) destaca que la calidad del servicio está directamente vinculada con la satisfacción del cliente, lo cual impulsa a la organización hacia la excelencia al ser capaz de atender de manera oportuna las necesidades de los clientes.

Schiffman y Kanuk (2005) explican que la calidad de un servicio se determina por la diferencia entre las expectativas que se tienen sobre el servicio

y la percepción real del mismo.

Dimensión elementos tangibles:

Los productos tangibles, aquellos que se pueden observar, sentir, medir y evaluar, permiten comprender con mayor facilidad todas sus características físicas (Cottel, 2002). Los elementos tangibles comprenden los productos físicos que contribuyen a la provisión del servicio, como la ventilación, iluminación, decoración, y otros más.

De acuerdo con Zeithaml y otros (2009), la dimensión tangible del servicio describe su aspecto físico, abarcando la apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y materiales de comunicación. Ofrecen representaciones visuales o gráficas del servicio que los clientes, especialmente los recién llegados, emplearán para valorar su excelencia. Las industrias de servicios que ponen énfasis en los elementos palpables dentro de sus estrategias abarcan servicios donde los clientes acuden al lugar para disfrutar del servicio, tales como restaurantes y hoteles.

Dimensión empatía:

Según Olivera (2010), en 1903, Lipps ofreció la primera definición de empatía como "la tendencia del observador a proyectarse dentro de lo que está observando". Posteriormente, Titchener describió el concepto como el esfuerzo intencional de una persona por comprender a la otra.

De acuerdo con Moya, Herrero y Bernal (2010), se ha observado que la evolución de este concepto ha sido notablemente influenciada por diferencias de opinión. Indican que la empatía ha sido objeto de estudio en múltiples disciplinas, tales como la psicología, filosofía, teología y metodología, y actualmente se han incorporado nuevos enfoques como la neurociencia. A pesar de esto, persiste la falta de acuerdo en torno al significado de empatía.

Roca (2003) destaca la importancia de la empatía como la habilidad de

ponerse en la posición de alguien más y ver las situaciones desde su perspectiva, incluyendo la comprensión de sus emociones.

Dimensión capacidad de respuesta:

De acuerdo con lo expresado en la revista INNOVAR (2005), se destaca la importancia de la capacidad de respuesta en términos de actitud para brindar asistencia a los clientes de forma rápida. Esta cualidad implica cumplir con los compromisos adquiridos puntualmente, así como la accesibilidad de la organización para los clientes, facilitando el contacto con la misma y la factibilidad de lograrlo.

2.3. Definición de términos básicos

a. Gestión financiera. –

Según Gitman (2003), la administración financiera se ve influenciada por una serie de factores, tales como los objetivos establecidos, el tipo y tamaño de la organización, los indicadores macroeconómicos y el sector en cuestión. Estos elementos son cruciales para comprender y analizar las diversas situaciones que pueden surgir en el entorno empresarial.

(Álvarez et al., 2014). En la revista de economía y desarrollo se señala que la gestión financiera implica la planificación, organización, dirección y control de las actividades económicas que producen ingresos en efectivo a través de la inversión actual y el financiamiento necesario para mantener dicha inversión, todo ello con base en decisiones financieras a corto plazo. Con la meta de alcanzar estabilidad en la rentabilidad y, en definitiva, contribuir a la organización en la maximización de la riqueza.

Según Home (2012), se trata de la obtención, financiamiento y gestión de activos con un propósito general en mente. Por tanto, los administradores financieros tienen como función principal tomar decisiones que se dividen en tres áreas clave: las decisiones de inversión, de financiamiento y de

administración de activos.

b. Calidad. –

Kaoru Ishikawa (1988) argumentó que la calidad implica el desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de productos de gran calidad. Este producto debe ser asequible, altamente eficaz y satisfactorio para el consumidor.

En 1988, según E. W. Deming, la calidad se define como la capacidad de mantener la consistencia y la confiabilidad a un costo accesible. Esto debería adaptarse a las necesidades del mercado. De acuerdo a Deming, la calidad se define como "una sucesión de asuntos orientados hacia la mejora constante".

Álvarez (2006) indica que se trata de un continuo proceso de mejora en el que todas las divisiones de la compañía se esfuerzan por satisfacer o anticiparse a las necesidades del cliente, participando de forma activa en la creación de productos o en la provisión de servicios.

c. Servicio. –

Lamb, Hair y McDaniel (2002), "Conceptualizan que la prestación de un servicio como la finalidad a cualquier hecho, acto o acción que sea físicamente imposible". (Página 344).

Kotler, Bloom y Hayes, (2004) —Definen un servicio como: "Una prestación de servicio es un acto, logro o desempeño que no es tangible ni tiene poder para algo. Su creación es un acto físico". producto o no (pág. 9 y 10). De una acción humana o mecánica sobre alguien o algo".

Bon (2008), describe esta estrategia como un método para proporcionar valor a los clientes al facilitarles la consecución de los resultados deseados sin que tengan que asumir costos o riesgos particulares. Placer: (lexico.com) Emoción positiva que se experimenta al satisfacer un deseo o

suplir una necesidad.

d. Atención al cliente. –

Paul Farris (2016) describe la satisfacción del cliente como la proporción de usuarios, o la totalidad de los clientes, que han expresado su interacción con una marca, sus productos o servicios, ha sobrepasado los umbrales de satisfacción fijados. En realidad, dicha definición cuenta con el respaldo de la Comisión de Estándares de Responsabilidad de Marketing como la definición estándar de la satisfacción del cliente.

Philip Kotler describe la satisfacción del cliente se refiere a la percepción de gratificación o descontento que una persona siente al contrastar el desempeño o resultado perceptible de un producto con sus expectativas. Pese a que Kotler hace uso de expresiones abstractas como placer y disgusto, su conceptualización no resulta en absoluto ambigua.

e. Finanzas. –

Zvi y Merton Robert (2003), las finanzas son "el estudio de recursos limitados distribuidos en el tiempo".

Ferrell O.C. y Geoffrey Hirt (2004) definen el concepto de finanzas como "todas las acciones vinculadas con la adquisición de dinero y su aplicación efectiva".

Ferrell O. C. Según Geoffrey Hirt (2004), el concepto de finanzas abarca "todas las actividades vinculadas a la obtención de dinero y su gestión eficiente".

Córdoba (2007) señala que es importante comprender que las finanzas abarcan todas las actividades relacionadas con el intercambio y la gestión de capital. Forman parte de la economía al relacionarse con las diversas maneras de gestionar el dinero en situaciones específicas y determinadas.

Wong Cam (1998) destaca la importancia de un proceso que involucra

la gestión eficaz de los recursos de una empresa, la gestión del saber y la gestión de las relaciones entre el mercado de capitales y la organización. Las finanzas son esencialmente una combinación armoniosa de liquidez, riesgo y rentabilidad. Las finanzas corporativas, que es la temática principal de este libro, se encargan de estudiar la conexión existente entre el mercado de capitales y las empresas.

f. Satisfacción del cliente. –

Oliver (1997) destaca que la satisfacción del cliente es la forma en que el cliente se siente satisfecho. Es la percepción del cliente sobre las características del producto o servicio que han comprado, el nivel de satisfacción que obtienen de su compra. La evaluación se lleva a cabo en relación al servicio o producto.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) mencionan que la satisfacción se refiere a cómo evalúa el cliente un producto o servicio, considerando si este satisfizo sus necesidades y expectativas. Como resultado, surge la insatisfacción si no se cumplen dichos criterios. Las percepciones de satisfacción de los clientes pueden verse influenciadas por sus emociones, las cuales pueden ser preexistentes o estables, como su estado de ánimo o su nivel de satisfacción personal.

g. Calidez. –

La calidez humana es una cualidad muy valorada en las personas, tanto en el trato como en la actitud hacia los demás. Consiste en bondad y cariño hacia los demás, bondad, empatía y comprensión y tiene como objetivo hacer que los demás se sientan valorados.

h. Infraestructura. –

Una infraestructura es un conjunto de servicios, herramientas técnicas y equipos que posibilitan la realización de actividades. El término

infraestructura deriva de la palabra latin infra, que significa "debajo", y structus, que se traduce como "construido", y se emplea refiriéndose a una estructura que apoya y respalda a otra.

i. Financiera. –

Persona jurídica no bancaria responsable principalmente de otorgar préstamos y realizar otras funciones en los mercados financieros. Nos centramos en hacer negocios con particulares a tipos de interés más altos que los que ofrecen los bancos.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión financiera incide significativamente en la calidad de los servicios de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La gestión financiera incide significativamente en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco 2023.
- b. La gestión financiera incide significativamente en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.
- c. La gestión financiera incide significativamente en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

2.5. Identificación de variables

1. Variable independiente:

Gestión financiera

2. Variable dependiente

Calidad de servicio

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems Cuestionario
Gestión Financiera (Variable Independiente)	La gestión financiera implica realizar un conjunto de acciones y decisiones que toma una empresa u organización para gestionar eficazmente sus recursos financieros. El objetivo principal es aumentar el valor de la empresa mediante la toma de decisiones financieras estratégicas que logren el equilibrio adecuado entre riesgo y rendimiento.	Análisis financiero	Información contable	1 - 4
			Estados financieros	
		Planificación financiera	Recurso público	5 - 9
			Sistema financiero	
		Ejecución presupuestal	Fecha	10 - 13
			Tiempo	
			Crédito presupuestal	
		Control financiero	Presupuesto de caja	14-17
			Presupuesto de Capital	
			Presupuesto de Egreso	
			Presupuesto de Ingreso	
Calidad de Servicio (Variable Dependiente)	La calidad del servicio se relaciona con la habilidad de una empresa u organización para	Elementos tangibles	Infraestructura	1 - 5
			Instalaciones físicas	
		Empatía	Calidez	6-10

	cumplir satisfactoriamente con las expectativas y requerimientos de los clientes mediante la prestación de servicios buenos, fiables y eficientes. Este aspecto es fundamental en la administración de empresas, ya que incide de manera directa en la satisfacción del cliente, la lealtad, la imagen corporativa y el logro de metas.		Deseo de comprender	
			Comunicación	
		Capacidad de respuesta	Voluntad de ayuda	11 - 15
			Disposición	

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación actual es de carácter básica, dado que está vinculado con el objetivo de la investigación, también se aplicará el saber teórico sobre las variables de análisis, las cuales se compararán con los instrumentos para recolectar la información requerida y poder probar las hipótesis.

3.2. Nivel de investigación

La investigación se caracteriza por un nivel de estudio correlacional-descriptivo.

“La investigación de nivel correlacional, su objetivo es determinar la correlación o nivel de conexión que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 109).

3.3. Métodos de investigación

La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando tanto el método deductivo como el inductivo.

- Según Cochachi y Negron (2009), el método deductivo se enfoca en analizar el fenómeno o problema desde una perspectiva general,

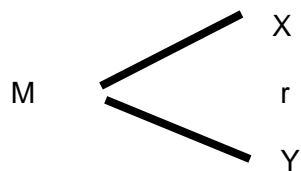
desglosando el concepto para investigar los elementos individuales de cada parte. Por lo tanto, podríamos decir que su método es de naturaleza sintético-analítica, fundamentado en el razonamiento. 90).

- Cochachi y Negron (2009) mencionan que El método inductivo es un procedimiento donde, mediante el estudio de casos concretos, se extraen conclusiones o principios universales que explican o conectan los fenómenos en estudio.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de naturaleza no experimental con corte transversal, ya que no se interviene de manera deliberada en las variables, sino que se observan los fenómenos y hechos para su posterior análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2013, p. 24). La investigación se lleva a cabo sin manipular intencionalmente variables. O sea, son estudios en los cuales no modificamos a propósito las variables independientes para observar cómo afectan a otras variables.

Donde:



M = Muestra.

X = Variable Gestión financiera.

Y = Variable Calidad de servicio.

r = Relación entre las variables.

3.5. Población y muestra

a) Población:

La población se consideró a 20 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Pasco, área Oficina General de Administración y Finanzas.

b) Unidad de análisis:

La unidad de análisis estará conformada por un colaborador de la Municipalidad Provincial de Pasco, ya que es parte de la población de estudio.

c) Muestra:

Este estudio no contara con una muestra, debido a que es una población pequeña, es por ello, que se trabajara con toda la población.

3.6. Técnicas e instrumento recolección de datos

a) Técnica:

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, Hernández Sampieri et al. (1996).

Análisis Documental sirve para recoger el marco teórico y las observaciones que se presentan en el estudio.

b) Instrumento:

Específicamente, para Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2008) los cuestionarios se componen de una serie de preguntas de tipo abierto y/o cerrado relacionadas con una o más variables a evaluar, y probablemente son el método más empleado para la recopilación de datos.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para validar los instrumentos (por cada variable) se requirió el juicio de expertos en la materia, apoyándose en ello con la inapreciable cooperación de expertos cuyos resultados mostramos a continuación:

El coeficiente de Alpha de Cronbach es eficazmente evaluado para determinar la fiabilidad del instrumento, un método utilizado para determinar la confiabilidad en la escala. Para ello, utilizando el software estadístico SPSS

v.27, logrando los siguientes hallazgos:

Tabla 2. *Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la variable gestión financiera*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	17

Fuente: Procesado con el SPSS V. 27

Tabla 3. *Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la variable calidad de servicios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	15

Fuente: Procesado con el SPSS V. 27

Según Loewenthal (1996), los valores de consistencia interna son considerados muy aceptables. Al procesar con el SPSS versión 27 se registró lo siguiente:

Para la primera variable gestión financiera, se tiene el Alpha de confiabilidad de un valor de 95,1%, lo que indica que los ítems son estables y nos facilitan la medición de las variables de manera fiable.

Para la segunda variable calidad de servicio, se tiene el Alpha de confiabilidad de un valor de 95,8%, lo que indica que los ítems son estables y nos facilitan la medición de las variables de manera fiable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para verificar la hipótesis, se empleó el estadístico de correlación de Spearman, y tras un procedimiento técnico, elaboraron tablas y diagramas, y finalmente se llevó a cabo cada prueba con los parámetros adecuados.

3.9. Tratamiento Estadístico

Al finalizar la labor de recolección de datos por medio del cuestionario, se realizó la construcción en la base de datos del cuestionario para llevar a cabo

el análisis estadístico, implementando los siguientes procesos:

- a. Hallazgo de las tablas de frecuencias y porcentajes de las variables gestión financiera y calidad de servicio.
- b. Se llevó a cabo la agrupación de los elementos en las dimensiones pertinentes y posteriormente se crearon las tablas y gráficos correspondientes.
- c. Se hizo un estudio minucioso de los datos obtenidos en forma de resultados, y finalmente se llevó a cabo la prueba de hipótesis empleando el modelo de correlación de Spearman, correspondiente a la investigación.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Los aspectos éticos considerados en esta investigación se muestran a continuación:

- ✓ Según el autor de la fuente de datos, los artículos, libros o estudios utilizados serán debidamente citados.
- ✓ La información se proporciona para respetar los derechos de propiedad intelectual.
- ✓ Cumplir con las políticas de la universidad.
- ✓ Respetar la confidencialidad de los datos del proyecto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

Se desarrolló la recopilación de datos por medio del cuestionario, con la cooperación de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Pasco, del área de la Oficina General de Administración y Finanzas.

Una vez recopilados los datos, se procesaron mediante las siguientes etapas utilizando el software SPSS v.27, por medio de este programa se crearon tablas de frecuencia para cada una de las variables y dimensiones.

Además de ello esta base de datos nos ayudó para cada hipótesis específica y general.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

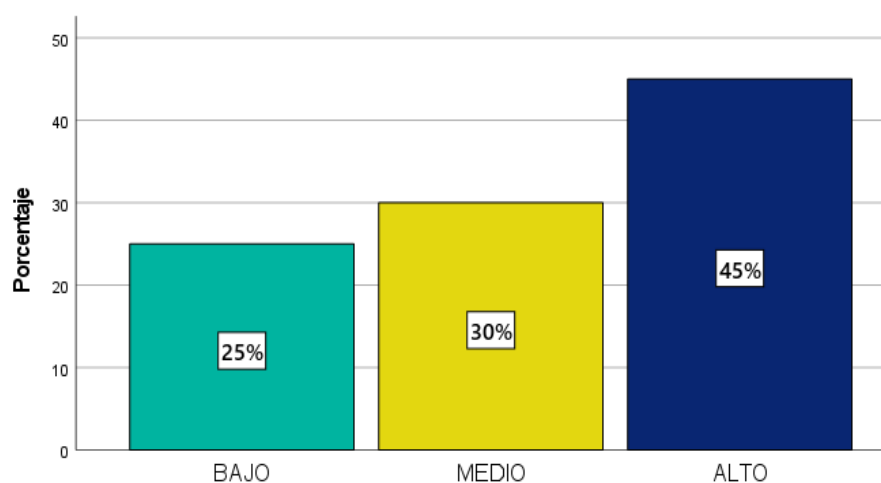
4.2.1 Variable independiente: gestión financiera

Tabla 4. *Variable gestión financiera*

NIVEL	N	%
BAJO	5	25,0%
MEDIO	6	30,0%
ALTO	9	45,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 1: *Variable gestión financiera*



Interpretación:

Del grafico 1, del 100% de los colaboradores encuestados, un 25% mencionaron que existe un nivel bajo de la variable gestión financiera, un 30% manifiestan que existe un nivel medio y un 45% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

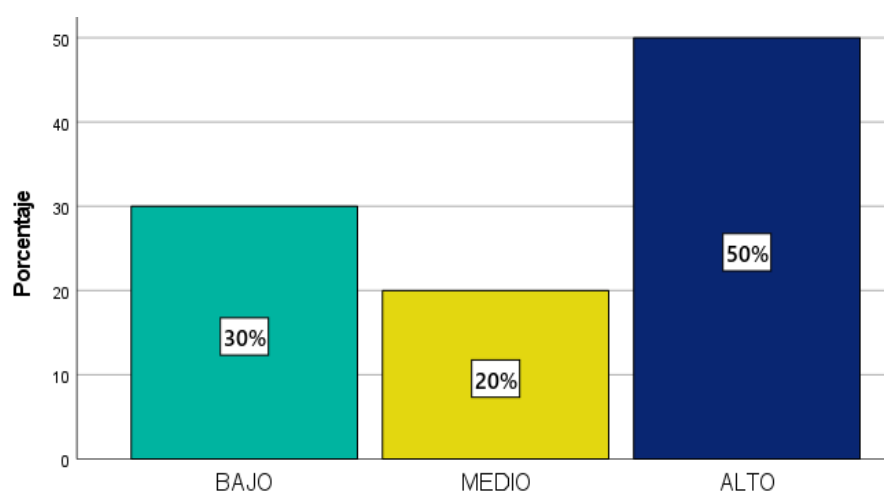
Dimensión 1. Análisis financiero

Tabla 5. *Análisis financiero*

NIVEL	N	%
BAJO	6	30,0%
MEDIO	4	20,0%
ALTO	10	50,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 2: *Análisis financiero*



Interpretación:

Del gráfico 2, del 100% de los colaboradores encuestados, un 30% mencionaron que existe un nivel bajo de la dimensión análisis financiero, un 20% manifiestan que existe un nivel medio y un 50% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

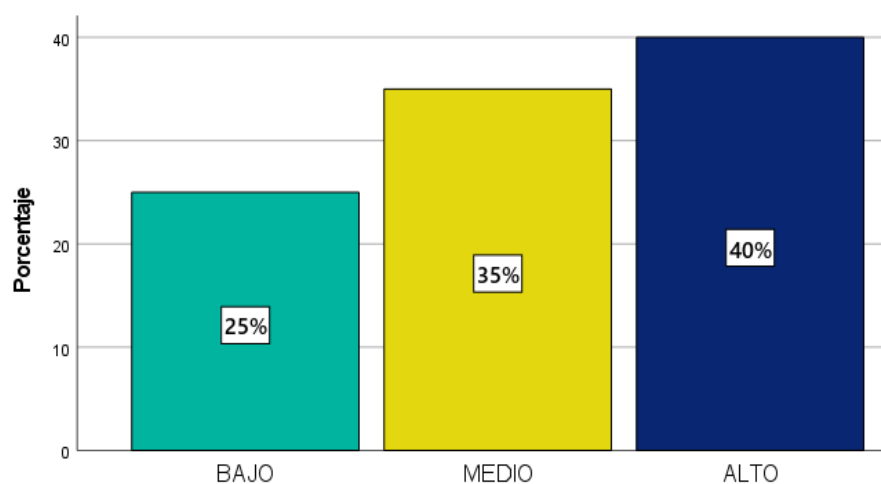
Dimensión 2. Planificación financiera

Tabla 6. *Planificación financiera*

NIVEL	N	%
BAJO	5	25,0%
MEDIO	7	35,0%
ALTO	8	40,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 3: *Planificación financiera*



Interpretación:

Del grafico 3, del 100% de los colaboradores encuestados, un 25% mencionaron que existe un nivel bajo de la dimensión planificación financiera, un 35% manifiestan que existe un nivel medio y un 40% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

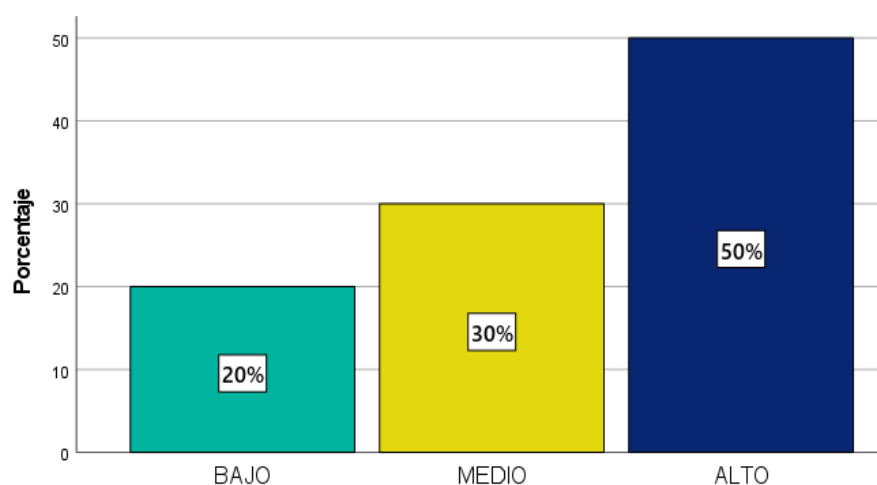
Dimensión 3. Ejecución presupuestal

Tabla 7. *Ejecución presupuestal*

NIVEL	N	%
BAJO	4	20,0%
MEDIO	6	30,0%
ALTO	10	50,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 4: *Ejecución presupuestal*



Interpretación:

Del grafico 4, del 100% de los colaboradores encuestados, un 20% mencionaron que existe un nivel bajo de la dimensión ejecución presupuestal, un 30% manifiestan que existe un nivel medio y un 50% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

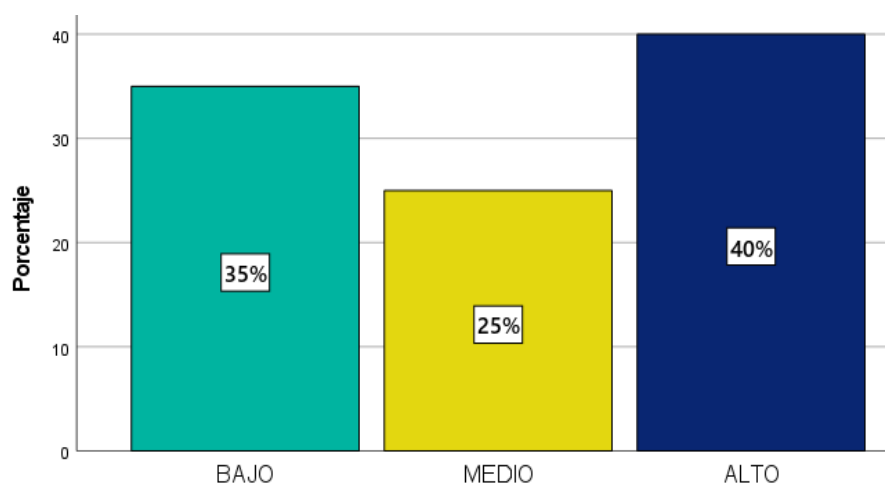
Dimensión 4. Control financiero

Tabla 8. *Control financiero*

NIVEL	N	%
BAJO	7	35,0%
MEDIO	5	25,0%
ALTO	8	40,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 5: *Control financiero*



Interpretación:

Del grafico 5, del 100% de los colaboradores encuestados, un 35% mencionaron que existe un nivel bajo de la dimensión control financiero, un 25% manifiestan que existe un nivel medio y un 40% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

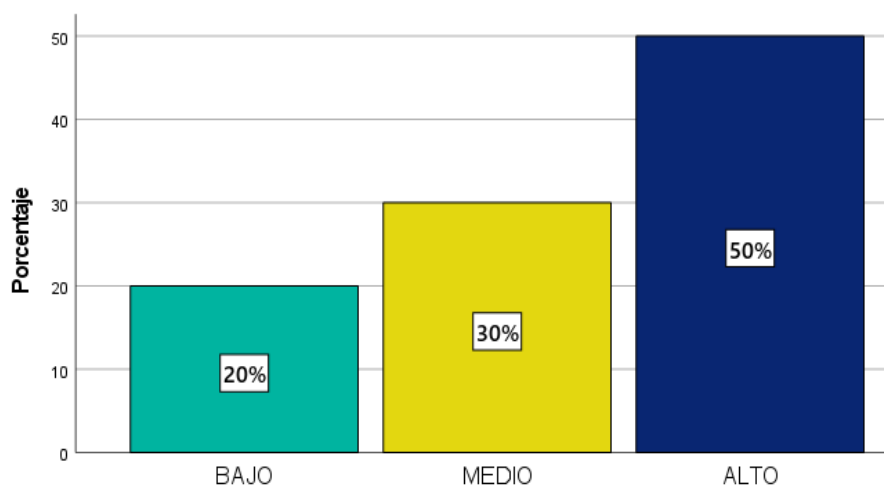
4.2.2. Variable dependiente: calidad de servicio

Tabla 9. *Variable calidad de servicio*

NIVEL	N	%
BAJO	4	20,0%
MEDIO	6	30,0%
ALTO	10	50,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 6: *Variable calidad de servicio*



Interpretación:

Del grafico 6, del 100% de los colaboradores encuestados, un 20% mencionaron que existe un nivel bajo de la variable calidad de servicio, un 30% manifiestan que existe un nivel medio y un 50% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

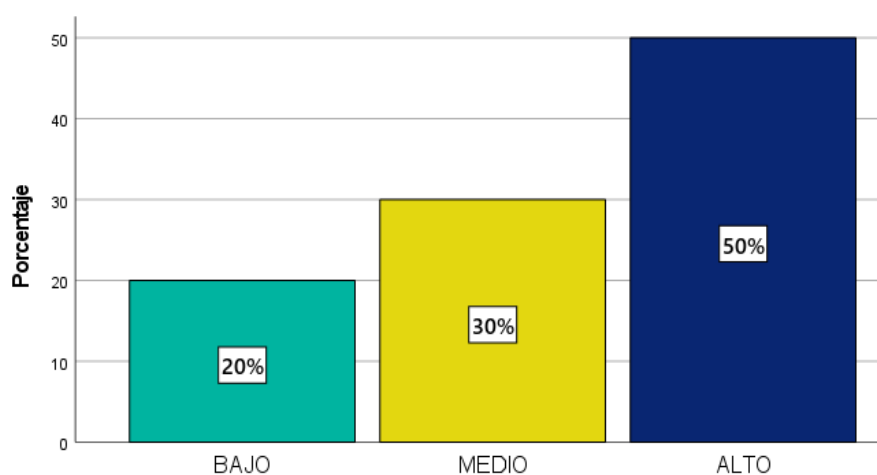
Dimensión 1. Elementos tangibles

Tabla 10. *Elementos tangibles*

NIVEL	N	%
BAJO	4	20,0%
MEDIO	6	30,0%
ALTO	10	50,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 7: *Elementos tangibles*



Interpretación:

Del gráfico 7, del 100% de los colaboradores encuestados, un 20% mencionaron que existe un nivel bajo de la dimensión elementos tangibles, un 30% manifiestan que existe un nivel medio y un 50% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

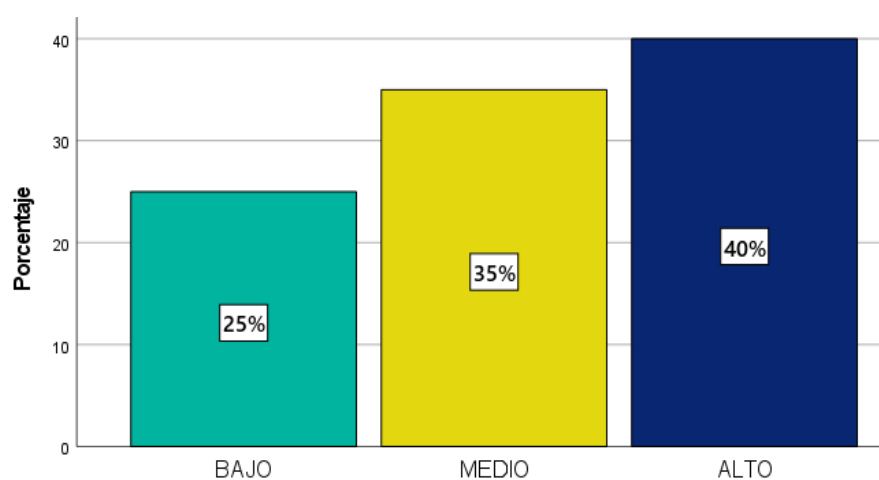
Dimensión 2. Empatía

Tabla 11. *Empatía*

NIVEL	N	%
BAJO	5	25,0%
MEDIO	7	35,0%
ALTO	8	40,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 8: *Empatía*



Interpretación:

Del grafico 8, del 100% de los colaboradores encuestados, un 25% mencionaron que existe un nivel bajo de la dimensión empatía, un 35% manifiestan que existe un nivel medio y un 40% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

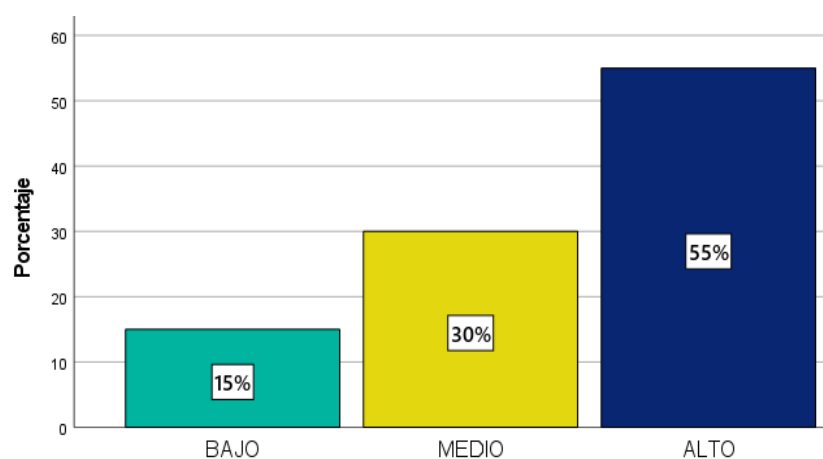
Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Tabla 12. *Capacidad de respuesta*

NIVEL	N	%
BAJO	3	15,0%
MEDIO	6	30,0%
ALTO	11	55,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Gráfico 9: *Capacidad de respuesta*



Interpretación:

Del grafico 9, del 100% de los colaboradores encuestados, un 15% mencionaron que existe un nivel bajo de la dimensión capacidad de respuesta, un 30% manifiestan que existe un nivel medio y un 55% manifiestan que existe un nivel alto en la Municipalidad Provincial de Pasco.

4.3. Prueba de hipótesis

Se instaure los niveles de medición del planteamiento de las hipótesis:

- a. Intervalo de confianza: 95%
- b. Nivel de significancia: 0,05%
- c. Prueba estadística: Correlación de Rho de Spearman

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

d. Regla de decisión

- Si el p-valor es menor a 0.05 entonces se rechaza la H0 consecuentemente se acepta la H1.
- Si el p-valor es mayor a 0.05 entonces se rechaza la H1 consecuentemente se acepta la H0.

Hipótesis general:

1. La hipótesis:

H0: La gestión financiera no incide significativamente en la calidad de los servicios de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

H1. La gestión financiera incide significativamente en la calidad de los servicios de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

2. Estadística de Prueba:

Correlación de Spearman

Tabla 13. *Correlación de Spearman entre la gestión financiera y calidad de servicio*

Correlaciones				
			GEST_FI NAN	CALI_S ERV
Rho de Spear man	GEST_FI NAN	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	CALI_SE RV	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Exportado del SPSS V. 27

Comparando con la regla de decisión: Gestión financiera $p\text{-valor} = 0.001 < \text{Nivel de significancia } (0,05)$ en consecuencia rechazamos la H0 y se acepta la H1.

3. Análisis e interpretación:

Como se muestra en la tabla 13, el p-valor calculado es de 0.001, que es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El coeficiente rho de Spearman es de 0.932. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva y su grado es muy alto, entre la gestión financiera y la calidad de servicios de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

Hipótesis específico 1:

4. La hipótesis:

H0: La gestión financiera no incide significativamente en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco 2023.

H1: La gestión financiera incide significativamente en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco 2023.

5. Estadística de Prueba:

Correlación de Spearman

Tabla 14. *Correlación de Spearman entre la gestión financiera y los elementos tangibles*

Correlaciones				
			GEST_FI NAN	ELEM_TA NG
Rho de Spear man	GEST_FI NAN	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	ELEM_T ANG	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20
** a correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Fuente: Exportado del SPSS V. 27

Comparando con la regla de decisión: Gestión financiera $p\text{-valor} = 0,001 < \text{Nivel de significancia } (0,05)$ en consecuencia rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 .

6. Análisis e interpretación:

Como se muestra en la tabla 14, el $p\text{-valor}$ calculado es de 0.001, que es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El coeficiente rho de Spearman es de 0.932. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva y su grado es muy alto, entre la gestión financiera y los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

Hipótesis específico 2:

7. La hipótesis:

H0: La gestión financiera no incide significativamente en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

H1. La gestión financiera incide significativamente en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

8. Estadística de Prueba

Correlación de Spearman

Tabla 15. *Correlación de Spearman entre la gestión financiera y la empatía*

Correlaciones				
			GEST_FIN AN	EMPA T_
Rho de Spear man	GEST_FI NAN	Coeficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	EMPAT_	Coeficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Fuente: Exportado del SPSS V. 27

Comparando con la regla de decisión: Gestión financiera p- valor= 0,001 < Nivel de significancia (0,05) en consecuencia rechazamos la H0 y se acepta la H1.

9. Análisis e interpretación:

Como se muestra en la tabla 15, el p- valor calculado es de 0.001, que es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El coeficiente rho de Spearman es de 0.955. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva y su grado es muy alto, entre la gestión financiera y la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

Hipótesis específico 3:

10. La hipótesis:

H0: La gestión financiera no incide significativamente en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

H1. La gestión financiera incide significativamente en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

11. Estadística de Prueba:

Correlación de Spearman

Tabla 16. *Correlación de Spearman entre la gestión financiera y la capacidad de respuesta*

Correlaciones				
			GEST_FI NAN	CAPA_R ESP
Rho de Spearman	GEST_FI NAN	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	CAPA_R ESP	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Fuente: Exportado del SPSS V. 27

Comparando con la regla de decisión: Gestión financiera p- valor= 0,001 < Nivel de significancia (0,05) en consecuencia rechazamos la H0 y se acepta la H1.

12. Análisis e interpretación:

Como se muestra en la tabla 16, el p- valor calculado es de 0.001, que es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El coeficiente rho de Spearman es de 0.878. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una correlación positiva y su grado es alto, entre la gestión financiera y la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.

4.4. Discusión de resultados.

El objetivo general de la presente investigación era “Conocer la gestión financiera y su incidencia en la calidad de servicio de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”, desarrollada la correspondiente prueba de hipótesis, se tuvo como resultado que la rho de Spearman es de 0.932.

Por lo tanto, este hallazgo significativo y positivo nos demuestra que existe una relación de grado alto entre la gestión financiera y la calidad de servicio brindado a los usuarios por parte de los servidores públicos en el municipio.

Es decir, el manejo adecuado de los recursos públicos por parte de los profesionales en la gestión financiera se desarrolla de una manera más optima, en consecuencia, se brinda una mejor calidad de servicio a los usuarios por parte de los servidores públicos.

Con respecto al objetivo específico 1, “Conocer la gestión financiera y su incidencia en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”, desarrollada la prueba de hipótesis, se obtuvo una valoración de la rho de Spearman de 0.932.

Por lo tanto, este hallazgo significativo y positivo nos demuestra que

existe una relación de grado alto entre la gestión financiera y los elementos tangibles de la municipalidad. Cabe resaltar, que una adecuada gestión financiera brindara mayor calidad de infraestructuras y equipamiento, asimismo, se brindara una mejor atención al usuario o ciudadano si el servidor cuenta con las herramientas y equipamientos necesarios.

Con respecto al objetivo específico 2, Conocer la gestión financiera y su incidencia en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023, desarrollada la prueba de hipótesis se obtuvo una valoración de la rho de Spearman de 0.955.

Por lo tanto, este hallazgo significativo y positivo nos demuestra que existe una relación de grado alto entre la gestión financiera y la empatía en la atención a los usuarios por parte de los servidores públicos en la municipalidad. La calidad de atención al ciudadano por parte de un servidor se ven reflejados cuando se les dedica más tiempo y esfuerzo en escuchar y atender sus necesidades, inquietudes, entre otras consultas que se les pueda preguntar, siendo el servidor quien va orientar u apoyar en lo requerido.

Con respecto al objetivo específico 3, “Conocer la gestión financiera y su incidencia en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”, desarrollada la prueba de hipótesis se obtuvo una valoración de la rho de Spearman de 0.878.

Por lo tanto, este hallazgo significativo y positivo nos demuestra que existe una relación de grado alto entre la gestión financiera y la capacidad de respuesta a los usuarios por parte de los servidores en la municipalidad, siendo este un pilar fundamental para el desarrollo social.

CONCLUSIONES

1. De los hallazgos obtenidos en la presente investigación, en cuanto al objetivo general se concluye, que la gestión financiera; incide significativamente en la calidad de servicios de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023. Por lo que una adecuada gestión financiera resulta en la actualidad una ventaja en las entidades públicas, de modo que se pueda atender y satisfacer las demandas y necesidades de la ciudadanía, de una manera más optima y eficaz.
2. Con respecto al primer objetivo específico, se concluye, que la gestión financiera; incide significativamente en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023. Hallándose como nivel de significancia un 0.001 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.932.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye, que la gestión financiera; incide significativamente en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023. Hallándose como nivel de significancia un 0.001 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.955.
4. Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye, que la gestión financiera; incide significativamente en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023. Hallándose como nivel de significancia un 0.001 y un coeficiente de correlación de Rho se Spearman de 0.878.

RECOMENDACIONES

1. Para futuras investigaciones, se sugiere profundizar en el tema de la selección de personal en relación con el cumplimiento del perfil profesional requerido para cada puesto. Este enfoque permitiría identificar con mayor precisión los factores que inciden en una contratación efectiva, así como mejorar los procesos de reclutamiento y selección en las organizaciones.
2. A la municipalidad la implementación de más programas de capacitación a los servidores y funcionarios públicos; en materia de atención al ciudadano, gestión de recursos, moral y ética, gestión pública, la corrupción y las responsabilidades penales, participación ciudadana.
3. Implementación de tecnologías y otros procesos que faciliten y agilicen la atención al usuario, mejorando la capacidad de respuesta en las consultas, trámites y solicitudes demandados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Belga de Desarrollo, Ministerio de la Producción y Acción Empresarial. (2011).
Gestión Financiera.crecemype.pe
- Almidon Eufrazio, A. N., & Cordova Chauca, G. N. (2023). Estrategias de marketing y la
calidad del servicio para la fidelización en la CMAC Arequipa-agencia
Yanacancha en el periodo 2022.
- Álvarez, I. (2006). Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y
herramientas de calidad. Buenos Aires. Ideas Propias Editorial S.L.
- Álvarez, N. H. de A., Chongo, D. E., & Pérez, Y. S. La teoría de la gestión financiera
operativa desde la perspectiva marxista. Economía y Desarrollo.
- Apaza, M. (2000). Análisis e Interpretación Avanzada de los Estados Financieros y
Gestión Financiera Moderna. Lima: Red Pacífico Editores.
- Apaza, M. (2017). Contabilidad de Instrumentos Financieros. Pacífico Ediciones.
- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021).
Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina
Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184-1197.
- Badaraco Huaman, J. B., & Gutarra Navarro, E. C. (2022). Calidad de servicio y
satisfacción de los usuarios en la Oficina Municipal de Atención a las personas
con discapacidad, en la Provincia de Pasco, 2022.
- Bendle, N. T., & Farris, P. W. (2016). Marketing metrics: The manager's guide to
measuring marketing performance (3a ed.). New Jersey: Pearson.
- Bodie, Z., & Merton, R. (2003). Finanzas. México: Pearson Educación.
- Bon. (2008). Gestión de Servicios de TI basada en gestión de calidad. Reino Unido:
Gobierno Británico.
- Brigham, E., & Houston, J. (2006). Fundamentos de Administración Financiera (10ª ed.).
México: Cengage Learning Editores.

- C. Ferrel, O. C., & Geoffrey Hirt. (2004). Introducción a los negocios en un mundo cambiante. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Cantillo, N., Pedraza, C., Paz, A., & Garcia, J. (2019). Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. Revista Espacios, 40(01).
- Carrillo, B. (2014). Gestión financiera y la dinámica empresarial. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/gestion-financiera-y-la-dinamicaempresarial/>
- Casazola Sánchez, J. (2022). La gestión financiera y decisiones financieras en la Empresa Transportes Monchito E.I.R.L. Arequipa, 2021.
- Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Claros, J. (2020). Etapas de Ejecución Presupuestaria del Gasto Público Provincial de Córdoba: Modificaciones en la Etapa Ordenado a Pagar según Decreto N°1851/2018 y resoluciones ampliatorias. Tesis, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Córdoba.
- Constantino, J. (2021). Presupuesto por resultados y gestión financiera en la Municipalidad Distrital de Chongoyape. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78948>
- CORDOBA, M. (2007). Gestión Financiera. México: ECOE Ediciones.
- Cottel, L. (2002). Dimensiones del Servicio. Ediciones Tiempo S.A. Michigan.
- Daga Marcelo, C. K., & Olazo Juan De Dios, E. (2022). Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local. UGEL Pasco-2021.
- Deming, E. W. (1988). Desarrollo del concepto de calidad. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- EFFIO, F. (2008). Finanzas para Contadores. Lima: Entrelineas S.R.Ltda.

- Flores, J. (2015). Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF. Pacífico Editores S.A.C.
- Gitman, L. J. (2003). Principios de administración financiera (10ª ed.). Naucalpán de Juárez, México: Pearson Educación.
- Gómez, J., & Rodríguez, L. (2017). Gestión financiera y calidad en el sector público. Editorial Alfaomega.
- Hernández, J. L. (2005). Análisis Financiero. Disponible en: www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGraw-Hill.
- Home, J. V. (2012). Fundamentos de administración financiera. México: Pearson Educación.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio a la conquista del cliente. Madrid: McGraw Hill.
- Huamán, J. (2019). Análisis de la Gestión Financiera y Presupuesto Público en Gobiernos Locales al III trimestre de gestión en la Región Ica, 2019. Universidad Autónoma de Ica.
- INNOVAR. (2005).
- Instituto Europeo de Gestión Empresarial. (2007). El Análisis de los Estados Financieros. España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Joyo Huancollucho, S. C. (2021). Gestión Financiera y calidad de servicio en la agencia bancaria BBVA Cusco, periodo 2020.
- Kotler, P. (2002). Dirección de Marketing, Conceptos Esenciales. México: Pearson Educación.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). España Marketing (6ª ed.). International Thomson Editores, Madrid.

Leandro Caro, N. G., & Ureta Paredes, R. E. (2023). El control interno y su relación con la gestión financiera de las Mypes del Distrito de Chaupimarca, año 2021.

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. Los Ángeles: McGraw Hill.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de servicios. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION



“Cuestionario para conocer la Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”

Presentamos a Ud. Este instrumento para que evalúe de manera consciente. Elija una respuesta para cada una de las preguntas, y marque la respuesta que corresponda.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente:

ESCALA DE VALORACION:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

GESTION FINANCIERA (X)		ESCALA DE VALORACION				
Nº	ANALISIS FINANCIERO	1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia los estados financieros que realiza la gestión de la Municipalidad están claramente definidos?					
2	¿Con que frecuencia se evalúa regularmente los ingresos y gastos para asegurar un uso responsable de los recursos financieros de la Municipalidad?					
3	¿Con que frecuencia se realiza el análisis financiero como base para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con el presupuesto y la asignación de recursos de la Municipalidad?					
4	¿Con que frecuencia actualizan toda la información contable que surge en la Municipalidad?					
PLANIFICACION FINANCIERA						

5	¿Con que frecuencia realizan un buen uso a los recursos públicos que obtienen mediante la recaudación de impuestos dentro de la Municipalidad?					
6	¿Con que frecuencia se ejecuta el sistema financiero para el cumplimiento de sus atribuciones en la Municipalidad?					
7	¿Con qué frecuencia se presenta y se sigue un plan financiero a largo plazo dentro de la Municipalidad?					
8	¿Siente usted que se toma medidas proactivas para identificar y abordar posibles desviaciones en el presupuesto de la Municipalidad?					
9	¿Confía en la capacidad de la Municipalidad provincial para prever y planificar para futuras necesidades financiera?					
EJECUCION PRESUPUESTAL						
10	¿Con que frecuencia realizan la ejecución presupuestal dentro del periodo de tiempo establecido?					
11	¿Con que frecuencia solicitan crédito presupuestal para que puedan ejecutar los gastos públicos en la Municipalidad?					
12	¿Con qué frecuencia se realiza informes públicos sobre el estado de ejecución del presupuesto de la Municipalidad?					
13	¿Considera que se asigna fondos de manera equitativa y eficiente entre las diferentes áreas y programas en su presupuesto de la Municipalidad?					
CONTROL FINANCIERO						
14	¿Con que frecuencia han existido malos manejos en el presupuesto de caja dentro de la Municipalidad?					
15	¿Con que frecuencia se basan en el presupuesto de capital para tomar decisiones en un proyecto de inversión?					
16	¿Con que frecuencia llega a la Municipalidad el presupuesto de ingreso para saber qué cantidad de dinero le corresponde a la Municipalidad para satisfacer las necesidades de la Municipalidad?					
17	¿Con que frecuencia se realizan los cobros para liquidar durante cierto tiempo mediante el presupuesto de ingreso dentro de la Municipalidad?					

CALIDAD DE SERVICIO (Y)		ESCALA DE VALORACION				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿La infraestructura de la Municipalidad está condicionada correctamente para brindar una buena calidad de servicio?					
2	¿Con que frecuencia las instalaciones físicas de los equipos satisfacen las necesidades del trabajador?					
3	¿Los eventos y actividades organizados por la municipalidad como ferias, festivales, conciertos al aire libre, se aprovechan los elementos tangibles del entorno para ofrecer una experiencia positiva a los ciudadanos?					
4	¿Con que frecuencia se encuentra la disponibilidad y el estado de los servicios públicos como baños públicos, fuentes de agua potable y áreas de recreación infantil?					
5	¿Con que frecuencia se posee equipos modernos para la facilitación de atención al público?					
EMPATIA						
6	¿Con que frecuencia brinda atención cálida al ciudadano?					
7	¿Con que frecuencia desea comprender las necesidades de los usuarios para darle una atención más adecuada?					
8	¿Consideras que la municipalidad se preocupa por el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos?					
9	¿Con que frecuencia surgen problemas de comunicación entre los trabajadores y los usuarios de la Municipalidad?					
10	¿Con que frecuencia los trabajadores se acoplan a los gustos y necesidades de los usuarios que llegan a la Municipalidad?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	¿Con que frecuencia actúas con buena disposición para ayudar al usuario en sus consultas?					
12	¿Con que frecuencia la municipalidad responde de manera oportuna a las consultas y solicitudes de los ciudadanos?					
13	¿Con que frecuencia tienes voluntad para ayudar en lo que se requiera?					
14	¿Con que frecuencia la municipalidad ofrece canales de comunicación efectivos para recibir sugerencias y quejas de los ciudadanos?					
15	¿Los trámites y servicios de la municipalidad se realizan de manera eficiente y sin demoras?					

ANEXO 02: PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 2. Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la variable gestión financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	17

Fuente: Procesado con el SPSS V. 27

Tabla 3. Estadística de fiabilidad para el cuestionario de la variable calidad de servicios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	15

Fuente: Procesado con el SPSS V. 27

HOJA DE EVALUACION DE INSTRUMENTO – JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Liberio Rojas Victorio
- 1.2. Cargo o institución donde labora: UN DAC
- 1.3. Título de la Investigación: Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023
- 1.4. Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.5. Autores del Instrumento: Bach. Jorge de Alessandro CONTRERAS INZA y Bach. Yerson David MILLA ARRIETA

II. ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0-20)	REGULAR (21-40)	BUENO (41-60)	MUY BUENO (61-80)	EXCELENTE (81-100)
1) CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado				80	
2) OBJETIVIDAD	Se expresa en conducta observable					85
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación					89
4) ORGANIZACION	Existe un conducto lógico de los ítems					90
5) SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				80	
6) INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados					85
7) CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos					85
8) COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					87
9) METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos				80	
10) PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					92

III. OPINION DE APLICABILIDAD: **APLICABLE (X)**

NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 85.90

GRADO ACADEMICO / MENCIÓN	FIRMA Y POS FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	DNI	CELULAR
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad	 UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL A. CUEVA - U.N.A.C. FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN <u>Dr. Liberio ROJAS VICTORIO</u> DOCENTE	04066655	928762187

Cerro de Pasco, abril del 2025.

HOJA DE EVALUACION DE INSTRUMENTO – JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante: CATAVILCA VILUÑA JORGE LUIS
 1.2. Cargo o institución donde labora: UNDAE
 1.3. Título de la Investigación: Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023
 1.4. Nombre del Instrumento: Cuestionario
 1.5. Autores del Instrumento: Bach. Jorge de Alessandro CONTRERAS INZA y Bach. Yerson David MILLA ARRIETA

II. ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0-20)	REGULAR (21-40)	BUENO (41-60)	MUY BUENO (61-80)	EXCELENTE (81-100)
1) CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					87
2) OBJETIVIDAD	Se expresa en conducta observable					85
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación					90
4) ORGANIZACION	Existe un conducto lógico de los ítems					90
5) SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					85
6) INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados					85
7) CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos					85
8) COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					85
9) METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos					88
10) PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X)

NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 88%

GRADO ACADEMICO / MENCIÓN	FIRMA Y POS FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	DNI	CELULAR
MAESTRO EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL		40460116	945700068

Cerro de Pasco, abril del 2025.

HOJA DE EVALUACION DE INSTRUMENTO – JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Kevin Lee Flores Bravo
- 1.2. Cargo o institución donde labora: UN DAC
- 1.3. Título de la investigación: Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Autores del instrumento: Bach. Jorge de Alessandro CONTRERAS INZA y Bach. Yerson David MILLA ARRIETA

II. ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0-20)	REGULAR (21-40)	BUENO (41-60)	MUY BUENO (61-80)	EXCELENTE (81-100)
1) CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado					85
2) OBJETIVIDAD	Se expresa en conducta observable					90
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación					85
4) ORGANIZACION	Existe un conducto lógico de los ítems					90
5) SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					85
6) INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados					85
7) CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos					85
8) COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					85
9) METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos					85
10) PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					85

III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X)

NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 86.86

GRADO ACADEMICO / MENCIÓN	FIRMA Y POS FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	DNI	CELULAR
<u>Magister /</u> <u>Magister en Gestión Pública y</u> <u>Desarrollo Local</u>		<u>46331144</u>	<u>979213787</u>

Cerro de Pasco, abril del 2025.

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión financiera y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión financiera incide en la calidad de servicio de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023?	Conocer la gestión financiera y su incidencia en la calidad de servicio de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.	La gestión financiera incide significativamente en la calidad de los servicios de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Financiera. <u>DIMENSIONES</u> * Análisis financiero * Planificación financiero * Ejecución presupuestal * Control financiero	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional-descriptivo MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Inductivo y deductivo. DISEÑO DE LA

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE:	INVESTIGACIÓN:
1) ¿De qué manera la gestión financiera incide en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023?	1) Conocer la gestión financiera y su incidencia en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.	1) La gestión financiera incide significativamente en los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Pasco 2023.	Calidad de servicio	No experimental de corte transversal
2) ¿De qué manera la gestión financiera incide en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023?	2) Conocer la gestión financiera y su incidencia en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.	2) La gestión financiera incide significativamente en la empatía y atención al ciudadano de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.	<u>DIMENSIONES:</u> * Elementos tangibles * Empatía * Capacidad de respuesta	POBLACIÓN: La población en estudio es de 20 personas. MUESTRA: Al ser una población pequeña se formará un censo poblacional
3) ¿De qué manera la gestión financiera incide en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la municipalidad Provincial de Pasco, 2023?	3) Conocer la gestión financiera y su incidencia en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.	3) La gestión financiera incide significativamente en la capacidad de respuesta de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2023.		TÉCNICAS: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario