



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Propuesta de gestión de tesorería para mejorar la calidad de servicio en la
Municipalidad Distrital de Huaura - 2022**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

July Edith Fernandez Corrales

Asesor

M(o). Miguel Fernando Ramos Romero

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Fernandez Corrales July Edith	15731030	26/05/2023
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Ramos Romero Miguel Fernando	43437043	https://orcid.org/0000-0002-8531-9576
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Solano Armas Timoteo	15605375	https://orcid.org/0000-0003-4380-4909
Ramos Y Yovera Santiago Ernesto	15697556	https://orcid.org/0000-0003-3674-0302
Neri Ayala Abrahan Cesar	15739625	https://orcid.org/0000-0003-2799-3244

ANEXO 08

DECLARACIÓN JURADA DEL INVESTIGADOR Y ASESOR

Yo, JULY EDITH FERNÁNDEZ CORRALES identificado con D.N.I N.º 15731030, declaro bajo juramento que la Investigación titulada:

“PROPUESTA DE GESTION DE TESORERIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA-2022”

Es ASESORADO: Por M(o) MIGUEL FERNANDO RAMOS ROMERO Con código DNU 591 y DNI N.º 43437046 Adscrito a la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES es original, para obtener el TITULO PROFESIONAL de:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA.

El cual será desarrollada de manera: Individual ☒ grupal ☐

Firmo la Declaración Jurada, doy fe y conformidad que la investigación es inédita y debidamente referenciada, caso contrario, me someto a la sanción correspondiente.

Huacho, ...24...de...julio.....del ...2026.....



Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"

M(o) Ramos Romero Miguel Fernando
DNU 591

Firma y sello del Asesor

DNI N.º 43437046

CODIGO ORCID N.º 0000-0002-8531-9576

Firma del investigador

DNI N.º 15731030

DEDICATORIA

A DIOS A MI HIJA Y FAMILIA

Por ser el quien me dio la vida y permitir realizar muchas cosas, por permitirme tener y disfrutar a mi familia.

A mi hija por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser.

A mi adorada madre quien me inculco que en la vida hay que ser perseverante.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi hermosa y unida familia quienes han creído siempre en mí y por haber fomentado en mí el deseo de superación quienes siempre me dieron su apoyo incondicional ellos son mis hijos Jhosselyn Angeló y mi nieta Anylu que es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios es mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración; por eso quiero agradecerle cada momento de felicidad con el que colmas mi vida.

July Edith Fernández Corrales

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Mi profundo agradecimiento a todo el personal que hacen la municipalidad distrital de Huaura por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

De igual manera mis agradecimientos a la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión a toda la Facultad de derecho y ciencias políticas a mis profesores en especial al Dr. Abraham Cesar Neri Ayala, por su valiosa guía y asesoramiento en la realización de la presente Tesis.

Y gracias a todos los que me brindaron su ayuda en este proyecto.

July Edith Fernández Corrales

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	9
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Bases filosóficas	24
2.4 Definición de términos básicos	25
2.5 Hipótesis de investigación	26
2.5.1 Hipótesis general	26
2.5.2 Hipótesis específicas	26
2.6 Operacionalización de las variables	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	28
3.2 Población y muestra	29
3.2.1 Población	29

3.2.2	Muestra	29
3.3	Técnicas de recolección de datos	30
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	37
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Análisis de resultados	38
4.2	Contrastación de hipótesis	69
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN		
5.1	Discusión de resultados	81
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones	84
6.2	Recomendaciones	86
REFERENCIAS		87
7.1	Fuentes documentales	87
7.2	Fuentes bibliográficas	88
7.3	Fuentes hemerográficas	89
7.4	Fuentes electrónicas	89
ANEXOS		92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad del instrumento	31
Tabla 2	Escala de George & Mallery	31
Tabla 3	Proceso de baremación, según la escala de Stanone	32
Tabla 4	Sexo del encuestado	38
Tabla 5	Edad del encuestado	39
Tabla 6	Grado de estudio del encuestado	40
Tabla 7	Tiempo que están laborando los encuestados.....	41
Tabla 8	Percepción de la gestión de tesorería.....	42
Tabla 9	Percepción del Sistema de Cuenta Única de Tesorería	43
Tabla 10	Percepción de la previsión de flujo de caja	44
Tabla 11	Percepción de la interacción entre las políticas.....	45
Tabla 12	Percepción de la calidad de servicio.....	46
Tabla 13	Percepción de la fiabilidad del servicio.....	47
Tabla 14	Percepción de la sensibilidad del servicio	48
Tabla 15	Percepción de la seguridad del servicio.....	49
Tabla 16	Percepción de la empatía del servicio	50
Tabla 17	Percepción de los elementos tangibles del servicio.....	51
Tabla 18	Gestión de tesorería vs. calidad de servicio	52
Tabla 19	Gestión de tesorería vs. fiabilidad del servicio.....	53
Tabla 20	Gestión de tesorería vs. sensibilidad del servicio.....	54
Tabla 21	Gestión de tesorería vs. seguridad del servicio	55
Tabla 22	Gestión de tesorería vs. empatía del servicio	56
Tabla 23	Gestión de tesorería vs. elementos tangibles del servicio	57
Tabla 24	Sexo del encuestado vs. gestión de tesorería.....	58
Tabla 25	Sexo del encuestado vs. calidad de servicio.....	59
Tabla 26	Edad del encuestado vs. gestión de tesorería	60
Tabla 27	Edad del encuestado vs. calidad de servicio.....	62
Tabla 28	Grado de estudio del encuestado vs. gestión de tesorería	64
Tabla 29	Grado de estudio del encuestado vs. calidad de servicio.....	65
Tabla 30	Tiempo laboral del encuestado vs. gestión de tesorería	66
Tabla 31	Tiempo laboral del encuestado vs. calidad de servicio	67
Tabla 32	Supuesto de normalidad de Kolmogorov-Sminov	68
Tabla 33	Correlación entre gestión de tesorería y calidad de servicio	69
Tabla 34	Escala de Bisquerra	70
Tabla 35	Correlación entre gestión de tesorería y fiabilidad.....	71
Tabla 36	Correlación entre gestión de tesorería y sensibilidad.....	73
Tabla 37	Correlación entre gestión de tesorería y seguridad.....	75
Tabla 38	Correlación entre gestión de tesorería y empatía	77
Tabla 39	Correlación entre gestión de tesorería y elementos tangibles	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo del encuestado.	38
Figura 2. Edad agrupada del encuestado.	39
Figura 3. Grado de estudio del encuestado.	40
Figura 4. Tiempo que está laborando el encuestado en la entidad.	41
Figura 5. Percepción de la gestión de tesorería.	42
Figura 6. Percepción del Sistema de Cuenta Única de Tesorería.	43
Figura 7. Percepción de la previsión de flujo de caja.	44
Figura 8. Percepción de la interacción entre las políticas.	45
Figura 9. Percepción de la calidad de servicio	46
Figura 10. Percepción de la fiabilidad del servicio.	47
Figura 11. Percepción de la sensibilidad del servicio.	48
Figura 12. Percepción de la seguridad del servicio	49
Figura 13. Percepción de la empatía del servicio.	50
Figura 14. Percepción de los elementos tangibles del servicio	51
Figura 15. Gestión de tesorería vs. calidad de servicio	52
Figura 16. Gestión de tesorería vs. fiabilidad del servicio	53
Figura 17. Gestión de tesorería vs. sensibilidad del servicio.	54
Figura 18. Gestión de tesorería vs. seguridad del servicio	55
Figura 19. Gestión de tesorería vs. empatía del servicio	56
Figura 20. Gestión de tesorería vs. elementos tangibles del servicio.	57
Figura 21. Sexo del encuestado vs. gestión de tesorería.	58
Figura 22. Sexo del encuestado vs. calidad de servicio.	59
Figura 23. Edad del encuestado vs. gestión de tesorería.	60
Figura 24. Edad del encuestado vs. calidad de servicio.	62
Figura 25. Grado de estudio del encuestado vs. gestión de tesorería.	64
Figura 26. Grado de estudio del encuestado vs. calidad de servicio.	65
Figura 27. Tiempo laboral del encuestado vs. gestión de tesorería	66
Figura 28. Tiempo laboral del encuestado vs. calidad de servicio.	67
Figura 29. Correlación entre gestión de tesorería y calidad de servicio.	70
Figura 30. Correlación entre gestión de tesorería y fiabilidad.	72
Figura 31. Correlación entre gestión de tesorería y sensibilidad.	74
Figura 32. Correlación entre gestión de tesorería y seguridad.	76
Figura 33. Correlación entre gestión de tesorería y empatía.	78
Figura 34. Correlación entre gestión de tesorería y elementos tangibles.	80

RESUMEN

El estudio presentó como objetivo general determinar cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Como metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transeccional y de nivel explicativo. Asimismo, participaron de la investigación una muestra de 139 trabajadores, de un total de 217 trabajadores. La información fue conseguida por medio de la aplicación de la encuesta como técnica y de un cuestionario con 30 ítems en escala Likert como instrumento, que obtuvo una confiabilidad buena, de acuerdo al estadístico de Alfa de Cronbach, de 0.816. Los resultados evidenciaron la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación positiva y moderada de 0.707. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis general formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Esto permitió confirmar que en la MDH hay una moderada gestión de la tesorería, es decir, existe un medido control del sistema de Cuenta Única de Tesorería, de la previsión de flujo de caja y de la interacción entre las políticas; lo cual conduce a que en dicha municipalidad la calidad de servicio sea afectada en ese mismo nivel.

Palabras clave: Gestión de tesorería, calidad de servicio, fiabilidad, sensibilidad, seguridad

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine how treasury management influences the improvement of the quality of service of workers in the District Municipality of Huaura - 2022. The methodology used was a quantitative approach, non-experimental design - transectional and explanatory level. A sample of 139 workers out of a total of 217 workers participated in the research. The information was obtained through the application of the survey as a technique and a questionnaire with 30 Likert scale items as an instrument, which obtained a good reliability, according to the Cronbach's Alpha statistic of 0.816. The results showed the existence of an asymptotic significance of less than 0.05 ($p < 0.05$), thanks to the positive and moderate correlation of 0.707. Therefore, the general hypothesis formulated in this study was accepted: Treasury management significantly influences the improvement of the quality of service of workers in the District Municipality of Huaura - 2022. This confirmed that in the MDH there is a moderate treasury management, i.e., there is a measured control of the Single Treasury Account system, of the cash flow forecast and of the interaction between the policies, which leads to the fact that the quality of service in this municipality is affected at the same level.

Keywords: Treasury management, quality of service, reliability, responsiveness, security

INTRODUCCIÓN

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Huaura y presentó como propósito determinar cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Por consiguiente, se realizó una búsqueda detallada en la literatura que contribuyó a puntualizar las bases teóricas y a reforzar las hipótesis formuladas.

El estudio fue redactado teniendo en cuenta las siguientes secciones:

El capítulo I engloba la realidad problemática, así como la formulación tanto de los problemas como los objetivos. También fueron redactados como alcance investigativo: la justificación y viabilidad de la investigación.

El capítulo II contiene los antecedentes y bases teóricas en las que se apoya esta investigación, así como definiciones principales y la formulación de las hipótesis.

El capítulo III engloba a la metodología empleada en términos de enfoque, diseño y nivel, así como la población y muestra participante en la aplicación de la técnica e instrumento.

El capítulo IV engloba los resultados alcanzados en tablas y figuras.

El capítulo V contiene las discusiones pertinentes, las cuales han sido redactadas teniendo en cuenta la comparación realizada con las investigaciones presentadas en los antecedentes.

Y el capítulo VI presenta tanto las conclusiones como las recomendaciones propuestas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional la tesorería actual de las empresas se está consolidando en función de la administración de riesgos financieros y de liquidez. Las mejores prácticas se han anexado a las políticas, procedimientos y sistemas de la oficina de tesorería de las instituciones y existe un consenso robusto entorno a la táctica, realización y reporte (Jorge, 2014).

En el entorno en el que vivimos, la calidad se ha convertido en un factor imprescindible para las organizaciones, especialmente en las de servicios. Para poder posicionarse en el mercado y obtener una ventaja competitiva, las empresas deben proporcionar productos y servicios de alta calidad. Actualmente, los clientes son cada vez más exigentes en este sentido, y para cumplir con sus expectativas es indispensable saber qué es lo que quieren y en qué medida se ofrece la calidad (Matsumoto, 2014).

A nivel nacional, en la investigación desarrollada por Rodríguez (2018), se puede apreciar que en la Municipalidad Distrital de San José de Quero se advierte que los trámites burocráticos, donde el funcionario o directivo no quiere asumir su responsabilidad o el trabajador encomendado, lo único que hace es despachar o dar trámite a los documentos, en muchos casos es la secretaria quine hace los despachos y el gerente o directivo lo único que hace es firmar.

Por lo mencionado, podemos ubicar a la satisfacción del usuario como una exigencia que debe ejecutarse en los Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y

entendiendo que el modo de obtenerlo es mediante la calidad del servicio, ya que ésta puede cuantificarse en función de las percepciones que el cliente tenga de los componentes de la calidad del servicio (Alcantar, Maldonado y Arcos, 2015).

En la Municipalidad Distrital de Huaura, en múltiples ocasiones los usuarios están insatisfecho por la atención brindada porque cuando preguntan cómo va el trámite de su expediente le responden que está en otra área cuando en ocasiones no es así, también hacen mención que su solicitud de pago se demora porque no hay efectivo en caja. Además, el proceso documentario es engorroso por lo mismo que las instituciones públicas trabajan con un sistema burocrático, todo esto solo demuestra deficiencia en sus procesos y en la comunicación con las demás áreas, se infiere que no se brindan capacitaciones continuas a los funcionarios y no se realizan evaluaciones para medir su rendimiento laboral de los funcionarios públicos.

Entonces podemos decir que la municipalidad no está considerando aspectos importantes de la gestión de tesorería como lo menciona Williams (2010): Sistema de Cuenta única de tesorería, previsión de flujo de caja y la interacción entre las políticas. Así mismo, tampoco se enfocan en las determinantes para ofrecer una calidad de servicio como son: la Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

El actual proyecto de investigación emerge de la necesidad de brindar a los ciudadanos una atención de calidad dentro de la Municipalidad Distrital de Huaura.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la fiabilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022?
- ¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la sensibilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022?
- ¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la seguridad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022?
- ¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la empatía del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022?
- ¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de los elementos tangibles del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la fiabilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.
- Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la sensibilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.
- Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la seguridad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.
- Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la empatía del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.
- Determinar cómo influye la gestión de tesorería en los elementos tangibles del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Según Hernández (2014) una investigación se puede justificar de la siguiente manera:

1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación de estudio ocasiono el análisis de temas como gestión de tesorería y calidad de servicio. Así mismo, se concibió teóricamente con recopilaciones de autores e investigaciones que, explican detalladamente la evolución del tema a tratar hasta la actualidad, el cual permitió consigo, la construcción del marco teórico de la presente tesis.

1.4.2 Justificación práctica

Esta investigación emerge por la falta de organización, demora en los procesos de pago y demás aspectos que no se están considerando en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Huaura, es por ello que se necesita un plan que permita mejorar la atención de los usuarios del área en estudio, así como todos los procesos y procedimientos dentro de la institución y en específico del área de tesorería.

1.4.3 Justificación metodológica

El presente estudio se desarrolló siguiendo un procedimiento metodológico, como la utilización de instrumentos y técnicas de procesamiento de datos, de esta manera adquiere valor y se puede utilizar como guía para estudios posteriores de índole nacional e internacional.

1.5 Delimitaciones del estudio

Sabino (1992) nos señala que se puede delimitar una investigación de la siguiente manera:

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación se realizará en la Municipalidad Distrital de Huaura, ubicada en Av. San Martín, en el distrito y provincia Huaura, departamento Lima.

1.5.2 Delimitación temporal

Se estableció que esta investigación se realizase en el periodo correspondiente al presente año 2022.

1.5.3 Delimitación universal

Para el desarrollo de esta investigación, se contará con una población conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

1.5.4 Delimitación de contenido

Se estudiará el nivel de influencia que tiene la Gestión de tesorería sobre la calidad de servicio.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación es viable porque se tiene acceso y autorización para aplicar el instrumento en la Municipalidad Distrital de Huaura y de esta manera obtener información verídica. Además, el costo involucrado para el desarrollo de esta investigación y los beneficios de su aplicación, fueron asumidos por el autor de esta tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Maggi (2018) presentó su tesis de investigación con el título de “Calidad de servicio; gestión en salud; satisfacción del cliente; pacientes pediátricos; atención primaria en salud; servqual”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. El método de investigación fue deductivo y su enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. La muestra fue de 357 representantes de los niños. La herramienta que usó fue la encuesta SERVQUAL desarrollada por Parasuraman. Logró demostrar que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

Cifuentes (2017) desarrolló su tesis denominada “Modelo de gestión para mejorar la atención al usuario del área de tesorería del GADM de Vinces”. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes. El objetivo de esta investigación es sensibilizar a los funcionarios de la importancia que tienen los usuarios para la institución, el impacto que ellos pueden producir en la organización, brindándoles a los usuarios técnicas y acciones para fortalecer la calidad en la atención que se brinda. La investigación es de enfoque Mixto, de diseño Experimental, de tipo descriptiva y

explicativa. La población abarco sectores urbanos y rurales, así como a los funcionarios en total la población consistió de 12,350 personas y la muestra resultante fue de 373 participantes. La técnica aplicada fue la Encuesta. Concluye que la buena atención al usuario desempeña un papel muy importante en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Vines, la correcta comunicación de parte de los funcionarios debe alcanzar la máxima satisfacción de los usuarios.

Díaz (2018) en su tesis de estudio denominada “Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia”. Universidad del Rosario. Colombia. El objetivo de este artículo es la evaluación integral de la calidad de los establecimientos de sanidad militar de Colombia. Esta investigación fue descriptiva y de diseño exploratoria. Su muestra fue de 96 publicaciones. El modelo que utilizó para medir la calidad en la atención en salud fue el Modelo Servqual. Concluyó que el Subsistema de Salud de Las Fuerzas Militares apropie el modelo servqual con el fin de mejorar los servicios de salud a razón de implementar estrategias de mejora en los procesos de gestión y de prestación del servicio de salud.

Alcantar et al (2015) en su investigación denominada “Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento”. Universidad Autónoma de Baja California. México. Su objetivo fue presentar el análisis de la validez y confiabilidad de un instrumento constituido por 17 ítems que evalúan la calidad del servicio del área financiera de una universidad pública. Esta investigación fue descriptiva con diseño no experimental. La estrategia metodológica contempló el diseño del instrumento de medición, la verificación de la validez de contenido y de constructo, así como el análisis de la consistencia interna

a través del alfa de Cronbach. El instrumento se aplicó a una muestra de 152 usuarios del servicio obteniendo un coeficiente de confiabilidad de 0.943. Concluye que el análisis de evaluación constató que el instrumento desarrollado posee características psicométricas adecuadas, por lo que, unido a su brevedad y fácil aplicación, puede servir como base para la realización de futuras investigaciones empíricas y convertirse en una herramienta importante, para monitorear la Calidad del Servicio de los departamentos de Tesorería de los distintos campus, en este caso, de la universidad pública sujeto de estudio.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Mamani y Machaca (2021) presentó su tesis de investigación con el título de “Calidad de atención en el servicio y satisfacción en el usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua - 2018”. Universidad Nacional del Altiplano. Perú. Tuvo como objetivo analizar la percepción del usuario sobre la calidad de la atención y satisfacción en el servicio de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ichuña. Investigación cualitativa, de diseño exploratorio. La muestra fue de 30 personas. Además, utilizó la entrevista y la observación directa. Finalmente concluye que la calidad de atención en el servicio y satisfacción que ofrece la Municipalidad Distrital de Ichuña es insatisfactoria de acuerdo con la percepción de los usuarios. Esto es causado no solo con la acción del servicio ofrecido por parte del servidor público, sino también por la falta de efectividad en la gestión y desarrollo del distrito de Ichuña.

Díaz (2021) en su tesis de estudio denominada “Control Interno y Gestión de Tesorería en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica - 2018”, Universidad Peruana Los Andes. Perú. El objetivo de su investigación fue determinar

la relación entre el control interno y la gestión de tesorería. Se utilizó el método científico. Investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional. Tuvo una población de 32 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Churcampa. Concluyó que el Control Interno tiene una relación directa con la gestión de tesorería, debido a que permite mantener una gestión transparente y eficiente.

Rodríguez (2018) presentó su tesis titulada “Gestión y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero”. Universidad Nacional Los Andes. Perú. El objetivo fue determinar la relación entre gestión y calidad de servicio en el municipio distrital de San José de Quero. El tipo de investigación es básica, de nivel correlacional. Llegó a utilizar dos encuestas. La muestra fue de 30 usuarios. Se concluyó que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero manifiestan que el nivel de gestión es regular, concluyendo que hay una relación significativa entre el manejo y la calidad de servicio en dicha municipalidad.

Martínez (2018) desarrolló su tesis “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica - 2018”. Universidad César Vallejo. Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña. Investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional. Tuvo una muestra de 78 usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguiña. Se emplearon dos cuestionarios. Concluye que hay relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de tesorería

A. Definición

“La gestión de tesorería se define como conjunto de acciones orientadas a la administración de los fondos públicos, que se desenvuelve en el marco conceptual de la política monetaria y el desarrollo del mercado financiero” (Williams, 2010).

Según López y Soriano (2014) refiere que:

La gestión de la tesorería debe entenderse como la administración de la liquidez instantánea, constatable en la caja o en cuentas con entidades de depósito y financiación. Es decir, debe ser aquella que administre la liquidez de manera que obtenga financiación en el corto plazo al menor coste posible, así se ejecutaría un proceso en base al control en valor de la posición, la planificación de la liquidez y la gestión bancaria.

Además, Olsina (2009) plantea que:

La gestión de tesorería es un grupo de técnicas y procedimientos destinados a administrar óptimamente los fondos monetarios de la organización persiguiendo objetivos como reducir las necesidades de financiación del corto plazo, rentabilizar los excedentes de fondos monetarios, atender de manera oportuna las obligaciones monetarias para asegurar la liquidez de la organización.

Y Pindado (2001) nos menciona que:

La gestión de tesorería es “Un grupo de activos que tienen la posibilidad de crear liquidez, determinando su estructura óptima en porción y repartición en la actualidad, para encarar a las obligaciones de pago, optimizando el rendimiento y reduciendo los gastos”.

En conclusión, podemos definir a la gestión de tesorería como el conjunto de esfuerzos dedicados a optimizar el rendimiento de las gestiones financieras por parte del área de tesorería, para cumplir de manera oportuna con las obligaciones monetarias garantizando la liquidez de la institución sea pública o privada.

B. Dimensiones

a. El sistema de Cuenta Única de Tesorería LA CUT

Según Williams (2010) nos menciona que este sistema implica la consolidación de todos los saldos de efectivo gubernamental en una sola cuenta, generalmente y de preferencia, en el banco central. Esta consolidación posibilita que el ministerio de Economía minimice el volumen de los saldos de caja inactivos en el sistema bancario, y hacer el consiguiente ahorro de precios. El banco central (o el ministerio de Economía directamente) puede estar al mando de tramitar las ganancias y pagos por medio de los sistemas locales de liquidación e indemnización interbancaria o puede confiarse la labor al sector bancario. El ministerio de Hacienda además puede conservar cuentas en divisas en el banco central para consumir sus obligaciones externas. Es preferible que este ministerio adquiera los recursos en divisas una vez que los requiere,

comúnmente del banco central (que dictamina si las comprará en el mercado o recurrirá a sus propias reservas). Otra elección es que el ministerio de Hacienda mantenga subcuentas en divisas en la CUT que se gestionen como cuentas fungibles con las cuentas en moneda nacional. En ciertos territorios, los saldos gubernamentales se mantienen fuera del banco central, empero en un banco comercial de propiedad gubernamental. Este modelo podría debilitar el margen de maniobra del ministerio de Hacienda en la administración de sus flujos de caja, a menos que exista un convenio marco entre los organismos que confiera al ministerio de Hacienda el control inequívoco sobre todos los saldos gubernamentales respaldado por un flujo de información. Esta composición plantea al régimen a un peligro moral, en especial en épocas de problemas financieros, y probablemente además a un peligro crediticio, aunque sea el régimen mismo el que respalde a los bancos. Además, puede suceder que falte transparencia financiera si no se pagan intereses sobre los saldos ni honorarios por los servicios; y que se generen subsidios cruzados, vinculados a las demoras entre la recepción de los bancos de la recaudación de impuestos y la transferencia de dichos ingresos a la contabilización primordial gubernamental.

- **Saldo de efectivo:**

Thomanson (2018) lo define como la proporción de dinero que una organización tiene en su cuenta de libro mayor. Es decir, este tiene todo el registro de la información relacionada a las operaciones de una compañía. El efectivo representa el capital que una compañía usa para la adquisición de los artículos necesarios para el manejo de su comercio.

- **Saldos de caja inactivo**

Huebner (2004) menciona que “es el efectivo que se conserva en el almacenamiento de largo plazo, esto quiere decir que es efectivo que no está libre para gasto corriente o la disposición de consumo futuro”.

- **Ahorro de costos**

Oliver Business Academy (2016) afirma que, “se refiere a la acción en donde disminuye los niveles recientes de costos, inversión o deuda. Además de ser el resultado de un beneficio financiero tangible para la compañía”.

- **Gestión de caja**

Storkey (2003) proporciona la siguiente definición, “Se basa en contar con el sitio y el instante preciso, de la porción adecuada de dinero para solventar las obligaciones gubernamentales con la máxima efectividad en funcionalidad de los precios”.

- **Recursos en divisa**

Montoya (2011) nos menciona que “las divisas provienen de la ejecución de operaciones comerciales y financieras regulares producto de las exportaciones de bienes y servicios y los procedentes ingresos

de las cuentas de prestación, rentas de factores y de transferencias corrientes”.

- **Riesgo crediticio**

Vargas y Mostajo (2014) afirma que “se deduce como el peligro de crédito, donde posibilita que el deudor infrinja, en cualquier nivel, con el repago de sus compromisos con la Entidad Financiera de tal modo que se haga una reducción en el costo presente del contrato”.

- **Ausencia de transparencia financiera**

Pérez (2018) conceptualiza a la transparencia como “la facilidad de ingreso a la información acerca del patrimonio y la renta de diversos participantes que son parte de un sistema financiero”.

- **Recaudación de impuestos**

Almeida (2015) señala que “la recaudación es la suma de las ganancias que por ley puede poseer el estado. Es lo que habitualmente llamamos ingresos tributarios”.

b. Previsión de flujo de caja

De acuerdo con Williams (2010) nos señala que la previsión de los flujos de caja futuros es primordial para un sistema de administración de tesorería más activo, esta previsión debe centrarse en las entradas y salidas de fondos de la CUT. Lo ideal es disponer de pronósticos de flujos de efectivo cotidianos que pasan por la CUT que corresponden a los 3 meses siguientes, por lo menos. Esto se debe complementar con la capacidad de monitorear los cambios reales en el saldo total de la cuenta principal de la CUT y establecer pronósticos acertados. Hay una vasta diversidad de

técnicas aplicables en los sistemas de previsión que acostumbran usar la información ascendente, o sea, la información descriptiva con la que cuentan los ministerios ejecutores y los apartamentos tributarios, y el estudio descendente, o sea, la alteración de los costos e ingresos totales en todo el tiempo. Es fundamental resaltar la utilización que se le da a la información de los apartamentos ejecutores de costos y de recaudación pertinentes. Generalmente, dichos apartamentos permanecen más cercanos a las transacciones que el ministerio de Hacienda y deberían monitorear tanto los flujos de caja previstos como los reales, tanto de ingresos como de costos.

- **Saldo de caja CUT**

Pattanayak y Fainboim (2011) afirma que es una cuenta bancaria o un grupo de cuentas bancarias vinculadas por medio de las cuales el régimen hace cada una de sus transacciones de ingresos y pagos además recibe un panorama establecido de su postura de caja al culminar el día.

- **Capacidad de monitorear flujos de caja**

Ancho (2019) señala que “el flujo de caja posibilita reportar las ganancias operativas proyectadas, así como los egresos o costos necesarios para tomar elecciones que promuevan el desarrollo de una organización”.

Mokate (2000) menciona que “el objetivo del monitoreo se basa en identificar de forma adecuada las fortalezas y deficiencias del desarrollo de ejecución, con tal de hacer modificaciones para una óptima administración de las iniciativas”.

Entonces podemos decir que es la capacidad de supervisar los procesos transaccionales como los ingresos y egresos de efectivo de caja.

- **Información de los departamentos ejecutores del gasto y recaudación**

Almeida (2015) define al gasto público como: “El total de costos hechos por el área pública en una época definida, sea en la compra de bienes y servicios como la prestación de subsidios y transferencias”.

Entonces podemos decir que es relevante la información que brinda las diversas áreas de la entidad pública, siendo más específicos aquellas que se encargan de designar el gasto y realizar la recaudación como es el departamento de tesorería.

c. Interacción entre las políticas

Williams (2010) afirma:

Que la manera en que los causantes de la administración de tesorería interactúan con otras funcionalidades tiene implicaciones relevantes para una diversidad de políticas financieras más holístico. La primera elección en temas de política es decidir la manera en que los procesos de ejecución del presupuesto y los de pago van a interactuar con los flujos de costos (por ejemplo, los mecanismos de aceptación del gasto y su interacción con el instante en que dichos se tienen que realizar). La segunda elección se relaciona con el tamaño en que el grado de los saldos de efectivo

está establecido como meta de política económica. Cuanto más grande sea el nivel de precisión con que se cumpla la meta de saldo de efectivo fijada, más grandes van a ser las ventajas para la política monetaria; asimismo, la manera en que el ministerio de Hacienda decida gestionar la meta por medio de operaciones en el mercado monetario acarreará secuelas para la política monetaria y para el desarrollo del mercado financiero.

- **Procesos de ejecución del presupuesto**

Flores y Flores (2013) plantea que es “la manera de cómo el Estado extrae recursos a la sociedad, y cómo los reasigna”.

- **Flujos de gastos**

Villela, Lemgruber y Jorratt (2010) señala que son los costos tributarios, comprendidos como aquella recaudación que el fisco deja de recibir en eficacia de la aplicación de licencias o regímenes impositivos especiales, es una de las muchas herramientas de que disponen los gobiernos para llevar a cabo sus políticas públicas.

- **Política monetaria**

Mundell (como se citó en Gómez, 2006) Se apoya en que la política monetaria está haciéndole frente a 3 fines, aunque no se pueden conseguir paralelamente. El primer objetivo es el de conseguir determinado grado de tasa de cambio, el segundo, conseguir definido grado de la tasa de interés, el tercero, tener flujo de capitales.

2.2.2 Calidad de servicio

A. Definición

La calidad del servicio se conceptualiza como el resultado del proceso de evaluación en el que el cliente compara sus expectativas con sus percepciones. Esto quiere decir que la calidad se mide por la diferencia entre el servicio que espera el cliente y el que recibe de la empresa (Matsumoto, 2014).

Además, Gutiérrez (2010) refiere que:

Las empresas están sujetas a sus consumidores y, por consiguiente, deberían entender las necesidades recientes y futuras de los consumidores, satisfacer los requisitos de los consumidores y afanarse en exceder las expectativas de los consumidores. Por consiguiente, ya que el comprador define y juzga la calidad, la organización debería contemplar el control, la optimización y/o el rediseño de los procesos que contribuyen de forma directa o indirecta a su satisfacción.

Según Najul (2011) nos menciona que “la calidad de servicio es el horizonte que debe guiar a todos los integrantes de la institución y sus operaciones, porque de la atención al cliente depende su éxito”.

Atencio y González (2007) afirma que: “Calidad de los servicios se llama a la percepción que tiene un comprador sobre la correspondencia entre el funcionamiento y las expectativas, involucrados con el grupo de recursos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio primordial”.

B. Dimensiones

Según Zeithaml, Bitner Y Gremler (como se citó en Matsumoto, 2014) nos indica cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

a. Fiabilidad

Se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y juiciosa. Es decir, la empresa cumple sus promesas en términos de entrega, prestación de servicios, resolución de inconvenientes y fijación de costos.

- Tiempo de entrega

Mecalux S.A (2019) menciona que “hace referencia al tiempo que transcurre desde que se realiza una orden de requerimiento a un abastecedor hasta que se entrega el producto de ese proveedor al consumidor (puede ser una persona o un establecimiento de reventa)”.

- Interés en resolver el problema del cliente

Sigüenza (1990) señala que “la resolución de problemas podría comprenderse como una transformación que conlleva una secuencia de actividades cuyo objetivo es la consecución de la solución”.

- Ejecución fiable

Prieto y Delgado (2010) plantea que “la fiabilidad se visualiza como la permanencia o firmeza de las mediciones cuando se reitera el proceso de medición”.

b. Sensibilidad

Es el deseo de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y completo. Indica relación con la atención y rapidez en el tratamiento de consultas, respondiendo a las cuestiones y quejas de los clientes y resolviendo inconvenientes.

- **Servicio rápido y adecuado**

Se puede decir que el tiempo de atención debe ser preciso y oportuno.

- **Absolver dudas y responder preguntas**

Brindar la orientación correspondiente para esclarecer cuestiones que tenga con respecto al servicio.

- **Atender las quejas de los usuarios**

Hace referencia a la acción de atender los reclamos de los clientes de la entidad.

c. Seguridad

Es el razonamiento y atención de los empleados y sus capacidades para inspirar confiabilidad y certeza.

- **Conocimiento de los empleados para responder a sus preguntas**

Se refiere a la capacidad cognitiva de los colaboradores de la entidad para expresar y resolver interrogantes.

- **Seguridad en las transacciones**

Basties (2020) nos menciona que “la seguridad del cliente refiere a que son métodos y prácticas que resguardan la privacidad del cliente e integridad”.

Es decir que el personal de la entidad pública debe garantizar que las transacciones efectuadas en caja deben ser confidenciales respetando los datos de los clientes.

- **Actitud de los empleados debe inspirar confianza**

“La actitud es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito”.
(Significados.com, s.f.)

Entonces podemos decir que es el comportamiento que tiene los empleados frente a sus clientes, esta debe mostrar convicción, es decir que el proceso o transacción se realizara de la manera adecuada.

d. Empatía

Se refiere al nivel de atención exclusiva que brindan las empresas a sus consumidores. Se debe transmitir mediante un servicio personalizado y adaptado a la preferencia del cliente.

- **Servicio personalizado**

Se infiere como la acción de atender al consumidor considerando sus preferencias.

- **Preocuparse de los intereses de los clientes**

Se puede decir que aquí el servidor debe mostrar consideración por los bienes y/o necesidades del cliente.

- **Horario de atención conveniente**

Concertación del tiempo de servicio.

e. Elementos tangibles

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

- **Instalaciones físicas atractivas**

Hace referencia al ambiente de las oficinas, si es que son cómodas y acogedoras.

- **Infraestructura moderna**

Se refiere el material del cual está elaborado la institución, sea de material noble, rustico, entre otros.

- **Equipos y materiales concernientes al servicio**

Se infiere que son los instrumentos de oficina con la cual se lleva a cabo el proceso documentario, como papel, lapicero, perforador, tampón, etc.

- **Colaboradores con buena presencia**

Se puede decir que es la vestimenta de los colaboradores de la institución.

2.3 Bases filosóficas

Valls (2003) nos indica que la gestión de tesorería puede ser definida como:

Gestión de liquidez de la organización, cuyo objetivo es garantizar que los fondos necesarios estén disponibles en el lugar y momento adecuado estableciendo relaciones oportunas con las entidades correspondientes (aspecto de relación con bancos), tratando de reducir los fondos retenidos en circulación por medio del control funcional de consumidores, proveedores y circuitos de cobros y pagos (aspecto de captación de fondos internos) rentabilizando los fondos no utilizados y minimizando los gastos de los fondos externos (aspecto de administración de liquidez propiamente dicha), todo ello con un grado de peligro conocido y aceptado (aspecto de administración de riesgos).

De la Parra (1997), empieza mencionando que:

La calidad total comprende dos grandes objetivos; primero, el de satisfacer a cabalidad las necesidades no satisfechas y más requeridas de los consumidores, y el otro, habiendo logrado el fin anterior mediante una alta productividad, logrando así un mayor retorno de inversión, e incrementando su participación en los mercados.

Todo proceso debe basarse en la filosofía de la calidad total del servicio; Empezando por el proveedor y terminando por el cliente, teniendo en cuenta que hay elementos tanto internos como externos. La calidad total del servicio implica enfocarse desde el principio en ver y comprender un destino, y luego saber cómo navegar por las

rutas hacia él. El consumidor es la clave central de todo el sistema de calidad del trabajo, por lo que en el diseño de dicho sistema y en los programas es primordial el cuidado de todos los empleados luego de lograr la satisfacción del cliente.

2.4 Definición de términos básicos

- **Rendición de cuentas**

Involucra por tanto el derecho a recibir información y la obligación correspondiente de divulgar todos los datos necesarios, pero también implica el derecho a recibir una explicación y el deber correspondiente de justificar el ejercicio de poder (Schelder, 2008).

- **Cuenta Única de Tesorería (CUT)**

Se define como una estructura unificada de las cuentas bancarias del gobierno que facilita la consolidación y la utilización óptima de los recursos de efectivo del gobierno (Pattanayak y Fainboim, 2011).

- **Empero**

Es una palabra que se usa como sinónimo de “pero” o de “sin embargo” aunque en la actualidad se prefiere usar estos dos últimos vocablos en lugar de “empero”, ya que se considera que se trata de un arcaísmo, reservándose su utilización para la Literatura o el ámbito legal.

Empero denota que hay un obstáculo, una excepción o un límite a lo que se trata de lograr u obtener. (De Conceptos.com, s.f.)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión de tesorería influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La gestión de tesorería influye significativamente en la fiabilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022.
- La gestión de tesorería influye significativamente en la sensibilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022.
- La gestión de tesorería influye significativamente en la seguridad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022.
- La gestión de tesorería influye significativamente en la empatía del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura -2022.
- La gestión de tesorería influye significativamente en los elementos tangibles del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
VARIABLE 1: GESTION DE TESORERIA	La gestión de tesorería se define como conjunto de acciones orientadas a la administración de los fondos públicos, que se desenvuelve en el marco conceptual de la política monetaria y el desarrollo del mercado financiero. (Williams, 2010)	El sistema de Cuenta Única de Tesorería	- Saldo de efectivo - Saldos de caja inactivo - Ahorro de costos - Gestión de caja - Recursos en divisa - Riesgo crediticio - Ausencia de transparencia financiera - Recaudación de impuestos	1 – 8	Deficiente Regular Bueno	Ordinal	Likert
		Previsión de flujo de caja	- Saldo de caja CUT - Capacidad de monitorear flujos de caja - Información de los departamentos ejecutores del gasto y recaudación	9 – 11			
		Interacción entre las políticas	- Procesos de ejecución del presupuesto - Flujos de gastos - Política monetaria	12 – 14			

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	“La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”. (Matsumoto, 2014)	Fiabilidad	- Tiempo de entrega - Interés en resolver el problema del cliente - Ejecución fiable	15 – 17	Deficiente Regular Bueno	Ordinal	Likert
		Sensibilidad	- Servicio rápido y adecuado - Absolver dudas y responder preguntas - Atender las quejas de los usuarios	18 – 20			
		Seguridad:	- Conocimiento de los empleados para responder a sus preguntas - Seguridad en las transacciones - Actitud de los empleados debe inspirar confianza	21 – 23			
		Empatía	- Servicio personalizado - Preocuparse de los intereses de los clientes - Horario de atención conveniente	24 – 26			
		Elementos tangibles	- Instalaciones físicas atractivas - Infraestructura moderna - Equipos y materiales concernientes al servicio - Colaboradores con buena presencia	27-30			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de la investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que:

El enfoque cuantitativo representa un conjunto secuencial de procesos organizados para probar hipótesis particulares. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos omitir los pasos, el orden es demasiado estricto, aunque por supuesto podemos redefinir el paso. Es por ello que la presente investigación tiene enfoque cuantitativo.

3.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleó en este trabajo es básico de acuerdo con Muntané (2010) plantea que a la investigación básica: “Se le llama investigación pura o teórica o dogmática. Tiene la ventaja de que parte de un marco teórico y se queda ahí. El objetivo es avanzar en el conocimiento científico, pero no compararlo con ningún aspecto práctico”.

3.1.3 Diseño

Hernández, et al. (2014) en su libro definen a la investigación no experimental como:

Aquella que se ejecuta sin manipular deliberadamente las variables. Se efectúa en mirar o medir fenómenos y cambiantes de la misma forma que se

otorgan en su entorno natural, para analizarlas. Además, se ordenan por su magnitud temporal o el número de instantes o puntos de vista en la época en los que se recolectan datos los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo instante, en una época exclusiva.

Es decir, la investigación aplicada ha sido no experimental, debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información documental y transversal o transeccional porque la información se recolectó en un solo momento.

3.1.4 Nivel

Hernández, et al. (2014) mencionan que “El propósito de este tipo de estudio es conocer la interacción o nivel de agrupación que exista entre 2 o más variables en una muestra o entorno en especial”.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Hernández (2014) nos menciona que “la población es el conjunto de individuos que va a ser investigada y sobre la cual se procura generalizar los resultados”.

En el presente proyecto la población es representada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura, la cual consiste de 217 personas.

3.2.2 Muestra

Hernández (2014) plantea que: “La muestra es un subconjunto de componentes que integran ese conjunto definido llamado población. Y esta se puede clasificar en probabilística y no probabilística. La diferencia es que en la probabilística los componentes tienen la misma posibilidad de ser elegidos”.

En este caso utilizaremos la muestra probabilística y la calcularemos mediante la siguiente fórmula:

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

- Z = Tabla de distribución normal estándar (1.96)
- P = Proporción de población que posee las características de interés
- Q = (1-P)
- N = Universo
- n = Muestra

Reemplazando en la ecuación:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) \times (0.5) \times 217}{(0.05)^2 (217 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 139$$

La muestra está establecida por los 139 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huaura.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Casas, Repullo y Donado (2002) considera a la encuesta como una Técnica y al cuestionario como un instrumento. En donde concluye que: “La palabra encuesta se utiliza para denominar a todo el proceso que se lleva a cabo, mientras la palabra cuestionario quedaría restringida al formulario que contiene las preguntas que son dirigidas a los sujetos objeto de estudio” (p.532).

En la presente tesis se utilizará la encuesta como técnica, apoyado por un cuestionario dirigido a los trabajadores del área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Huaura.

3.3.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento permite conocer si existe consistencia interna en el mismo. Para ello, se recurre a medir las correlaciones de todos los ítems del cuestionario por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach.

La confiabilidad se ejecutó en una muestra piloto (tomado de las respuestas de los 20 primeros encuestados). Dichos valores fueron procesados en el software IBM SPSS Statistics.

Tabla 1
Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N.º de elementos
0,816	0,812	30

Nota: Datos alcanzados por medio de la muestra piloto.

Para evaluar este valor, se toma en cuenta la escala propuesta por George & Mallery (2019):

Tabla 2
Escala de George & Mallery

Coeficiente	Interpretación
Coeficiente alfa > 0.9	Confiabilidad excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Confiabilidad buena
Coeficiente alfa > 0.7	Confiabilidad aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Confiabilidad cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Confiabilidad pobre

Nota: Escala para determinar la confiabilidad del instrumento propuesta por los autores George & Mallery (2019).

Por consiguiente, según la tabla anterior, el instrumento de este estudio presenta una confiabilidad buena, gracias a su valor de 0.816.

3.3.3 Proceso de baremación según la escala de Stanone

Tabla 3

Proceso de baremación, según la escala de Stanone

Variables y dimensiones	N.º ítems	Niveles y rangos
Gestión de tesorería	14	14 – 32 (deficiente), 33 – 51 (regular), 52 – 70 (bueno)
El sistema de Cuenta Única de Tesorería	8	8 – 18 (deficiente), 19 – 29 (regular), 30 – 40 (bueno)
Previsión de flujo de caja	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Interacción entre las políticas	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Calidad de servicio	16	16 – 36 (deficiente), 37 – 57 (regular), 58 – 80 (bueno)
Fiabilidad	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Sensibilidad	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Seguridad	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Empatía	3	3 – 6 (deficiente), 7 – 10 (regular), 11 – 15 (bueno)
Elementos tangibles	4	4 – 8 (deficiente), 9 – 13 (regular), 14 – 20 (bueno)

Nota: Niveles y rangos de las variables y dimensiones en investigación.

a) Baremación de la variable: Gestión de tesorería

Número de ítems: 14

Min: 14 (1) = 14

Max: 14 (5) = 70

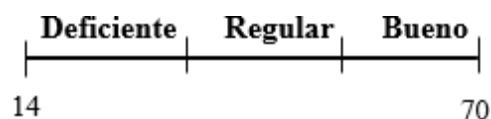
Rango: 70 – 14 = 56

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 56/3 = 19$

Niveles y rangos:

- 14 – 32 (deficiente)
- 33 – 51 (regular)
- 52 – 70 (bueno)



b) Baremación de la dimensión: El sistema de Cuenta Única de Tesorería

Número de ítems: 8

Min: 8 (1) = 8

Max: 8 (5) = 40

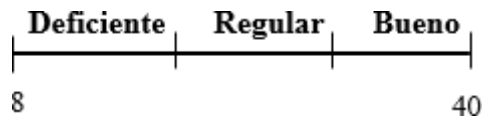
Rango: 40 – 8 = 32

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 32/3 = 11$

Niveles y rangos:

- 8 – 18 (deficiente)
- 19 – 29 (regular)
- 30 – 40 (bueno)



c) Baremación de la dimensión: Prevención de flujo de caja

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

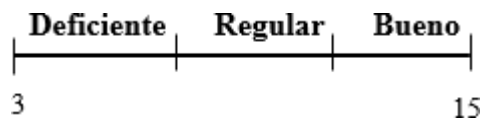
Rango: 15 – 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



d) Baremación de la dimensión: Interacción entre las políticas

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

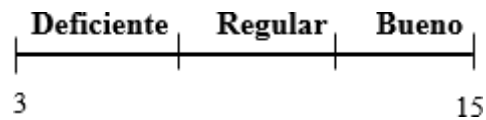
Rango: 15 – 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



e) Baremación de la variable: Calidad de servicio

Número de ítems: 16

Min: 16 (1) = 16

Max: 16 (5) = 80

Rango: 80 – 16 = 64

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 64/3 = 21$

Niveles y rangos:

- 16 – 36 (deficiente)
- 37 – 57 (regular)
- 58 – 80 (bueno)



f) Baremación de la dimensión: Fiabilidad

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

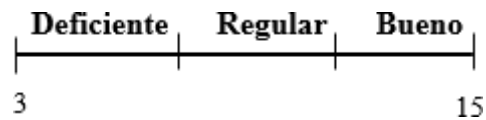
Rango: 15 – 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



g) Baremación de la dimensión: Sensibilidad

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

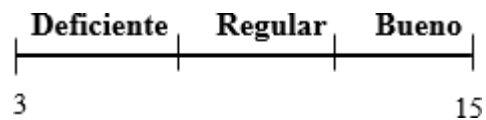
Rango: 15 – 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



h) Baremación de la dimensión: Seguridad

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

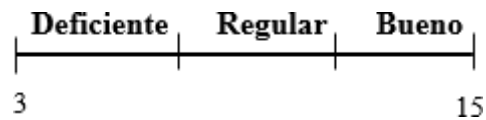
Rango: 15 – 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



i) Baremación de la dimensión: Empatía

Número de ítems: 3

Min: 3 (1) = 3

Max: 3 (5) = 15

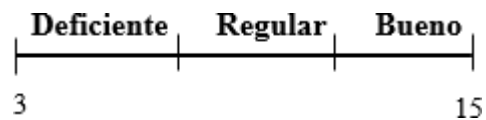
Rango: 15 – 3 = 12

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 12/3 = 4$

Niveles y rangos:

- 3 – 6 (deficiente)
- 7 – 10 (regular)
- 11 – 15 (bueno)



j) Baremación de la dimensión: Elementos tangibles

Número de ítems: 4

Min: 4 (1) = 4

Max: 4 (5) = 20

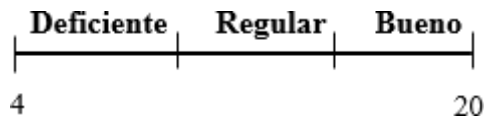
Rango: 20 – 4 = 16

Número de intervalos: 3

Amplitud: $A = R/3 = 16/3 = 5$

Niveles y rangos:

- 4 – 8 (deficiente)
- 9 – 13 (regular)
- 14 – 20 (bueno)



3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Cernaque (como se citó en Palomo, 2016) menciona que:

Consiste en procesar los datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como fin generar resultado, a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada. (p.76)

Para esta investigación se aplicó el Software SPSS y se desarrolló (como se mostró anteriormente) el proceso de baremación según Statone para transformar los datos obtenidos por el instrumento aplicado a los empleados de la institución.

Para registrar los datos, tabular y diseñar gráficos se utilizó Microsoft Excel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de datos generales del encuestado

Tabla 4

Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Femenino	77	55,4	55,4	55,4
	Masculino	62	44,6	44,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

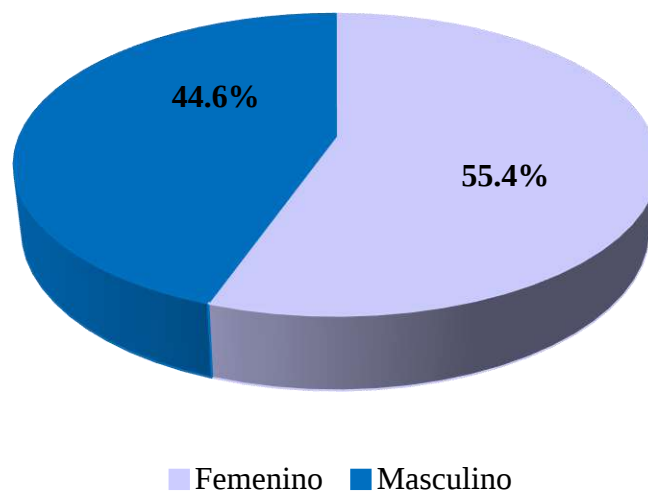


Figura 1. Sexo del encuestado.

La figura 1 muestra que el 44.6 % de los trabajadores de la MDH son varones, mientras que el restante (55.4 %) son mujeres.

Tabla 5
Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 22	13	9,4	9,4	9,4
	23 - 26	20	14,4	14,4	23,7
	27 - 31	31	22,3	22,3	46,0
	32 - 35	21	15,1	15,1	61,2
	36 - 40	14	10,1	10,1	71,2
	41 - 44	18	12,9	12,9	84,2
	45 - 49	17	12,2	12,2	96,4
	50+	5	3,6	3,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

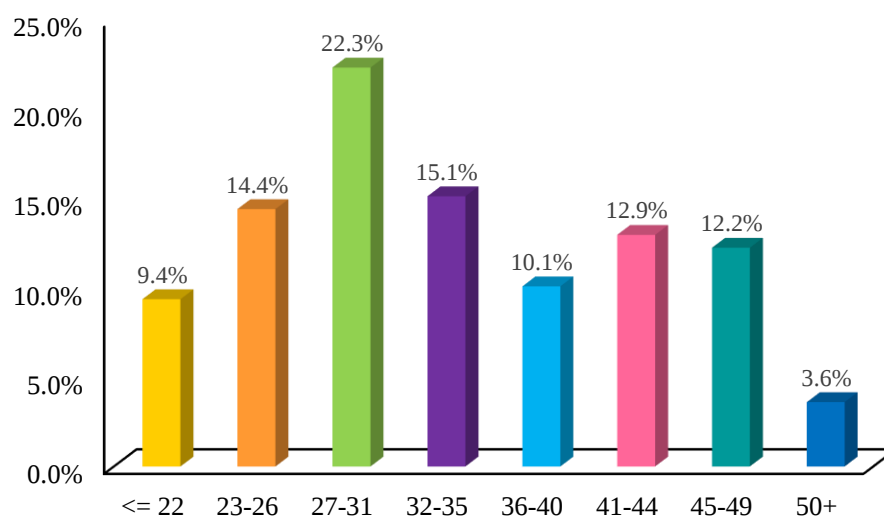


Figura 2. Edad agrupada del encuestado.

La figura 2 señala que el 9.4 % de los encuestados tienen una edad menor o igual a 22 años, la edad del 14.4 % de los encuestados se encuentra entre 23 a 26 años, la edad del 22.3 % entre 27 a 31, la del 15.1 % entre 32 a 35, la del 10.1 % entre 36 a 40, la del 12.9 % entre 41 a 44, la del 12.2 % entre 45 a 49 y, por último, el 3.6 % tiene una edad mayor e igual a 50 años.

Tabla 6
Grado de estudio del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudiante universitario	18	12,9	12,9	12,9
	Bachiller	36	25,9	25,9	38,8
	Técnico	24	17,3	17,3	56,1
	Licenciado	50	36,0	36,0	92,1
	Maestro	11	7,9	7,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

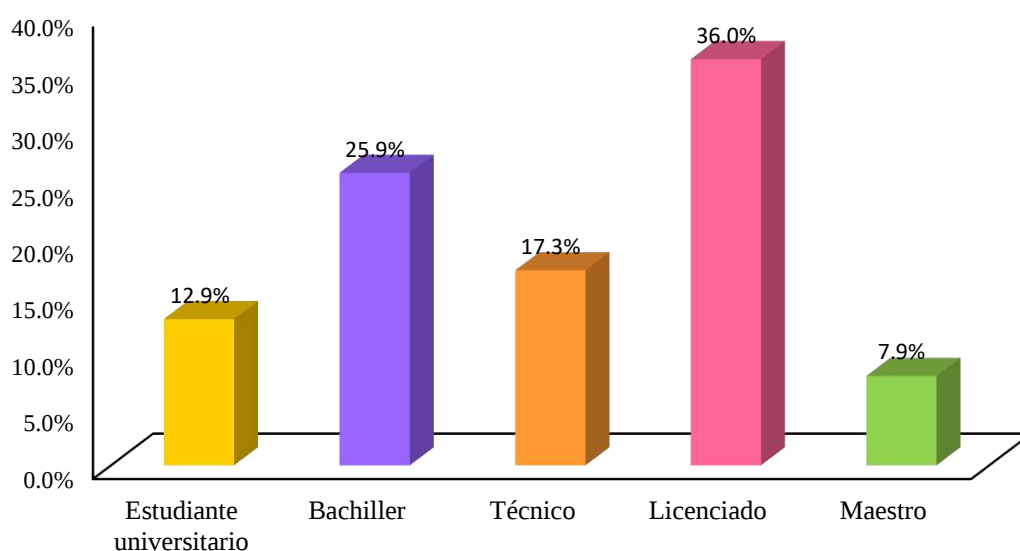


Figura 3. Grado de estudio del encuestado.

La figura 3 señala que el 12.9 % de los trabajadores de la MDH son estudiantes universitarios, el 25.9 % tienen grado bachiller, el 17.3 % son técnicos, el 36 % licenciados y, por último, el 7.9 % tienen grado de maestro.

Tabla 7

Tiempo que están laborando los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-6 meses	15	10,8	10,8	10,8
	7-12 meses	21	15,1	15,1	25,9
	Más de un año	27	19,4	19,4	45,3
	2-4 años	39	28,1	28,1	73,4
	5 años a más	37	26,6	26,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

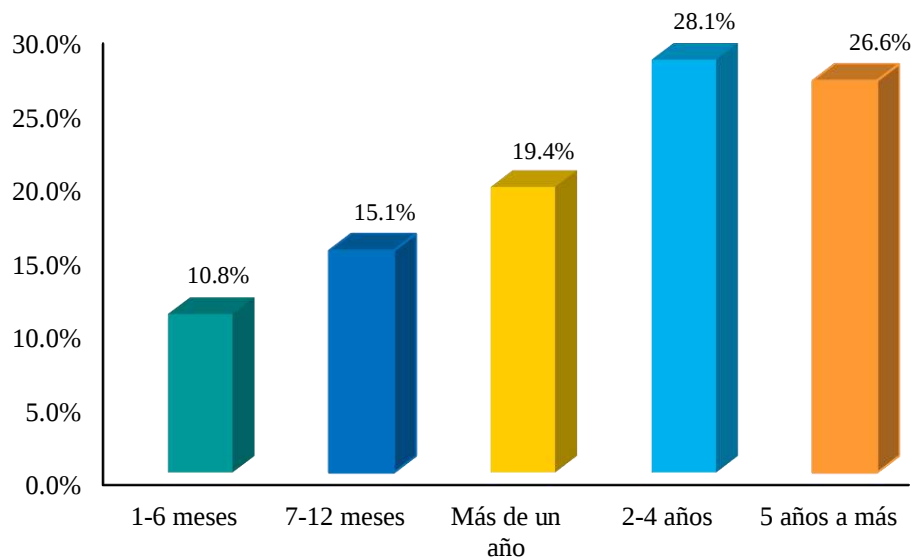


Figura 4. Tiempo que está laborando el encuestado en la entidad.

La figura 4 indica que el 10.8 % de los trabajadores de la MDH tienen un tiempo trabajando en la MDH de 1 a 6 meses, el 15.1 % de 7 a 12 meses, el 19.4 % se encuentra laborando más de un año en la entidad, el 28.1 % de 2 a 4 años y, por último, el 26.6 % tiene más de 5 años trabajando allí.

4.1.2 Descripción de la variable “Gestión de tesorería” y sus dimensiones

Tabla 8

Percepción de la gestión de tesorería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	5,8	5,8	5,8
	Regular	128	92,1	92,1	97,9
	Bueno	3	2,2	2,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

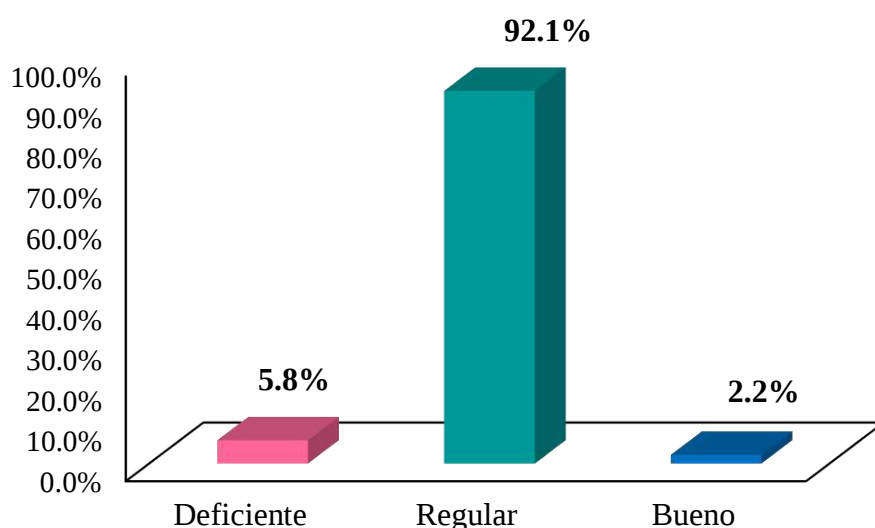


Figura 5. Percepción de la gestión de tesorería.

La figura 5 muestra que el 5.8 % de los trabajadores percibe como deficiente a la gestión de tesorería de la institución y el 92.1 % como regular; mientras que el 2.2 % señala que esta gestión es buena debido a la existencia de un Sistema de Cuenta Única de Tesorería que ayuda a consolidar los saldos de efectivo de la entidad en una única cuenta, a la actual previsión de flujo de caja y a la interacción entre las políticas en beneficio de los procesos de ejecución del presupuesto y los de pago.

Tabla 9

Percepción del Sistema de Cuenta Única de Tesorería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	10,1	10,1	10,1
	Regular	117	84,2	84,2	94,3
	Bueno	8	5,8	5,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

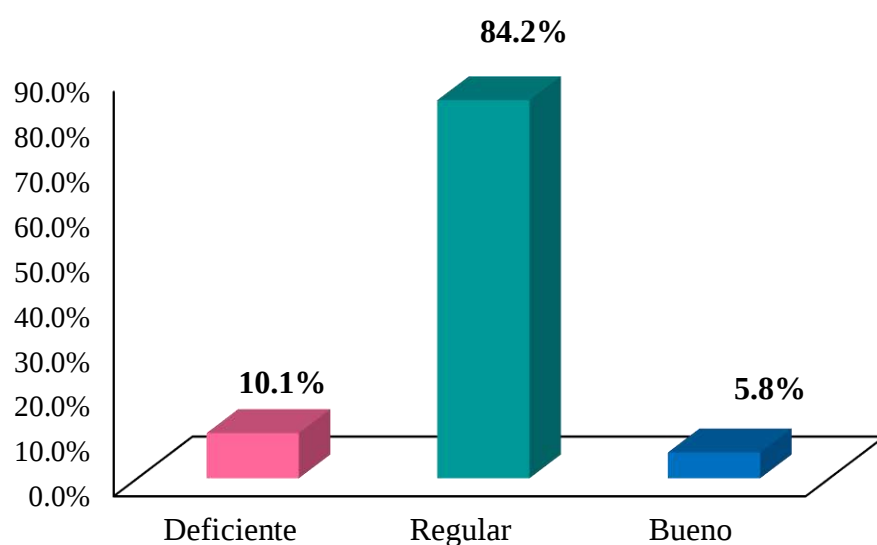


Figura 6. Percepción del Sistema de Cuenta Única de Tesorería.

La figura 6 muestra que el 10.1 % de los encuestados percibe como deficiente al Sistema de Cuenta Única de Tesorería de la institución y el 84.2 % como regular; mientras que el 5.8 % menciona que este sistema es bueno debido al oportuno manejo del saldo de efectivo, los saldos de caja inactivo, el ahorro de costos, la gestión de caja, los recursos en divisa, el riesgo crediticio, la ausencia de transparencia financiera y la recaudación de impuestos.

Tabla 10

Percepción de la previsión de flujo de caja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	18,0	18,0	18,0
	Regular	85	61,2	61,2	79,2
	Bueno	29	20,9	20,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

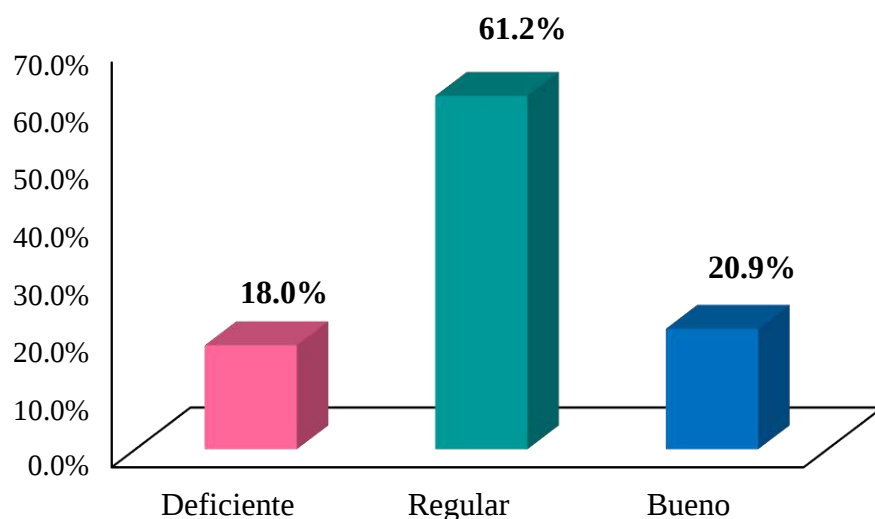


Figura 7. Percepción de la previsión de flujo de caja.

La figura 7 señala que el 18 % de los trabajadores percibe como deficiente a la previsión de flujo de caja de la institución y el 61.2 % como regular; mientras que el 20.9 % indica que esta previsión es buena debido al adecuado control del saldo de caja, a la capacidad que tiene la entidad de monitorear su flujo de caja, así como al adecuado flujo de información que tienen los departamentos ejecutores del gasto y recaudación.

Tabla 11

Percepción de la interacción entre las políticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	15,8	15,8	15,8
	Regular	85	61,2	61,2	77,0
	Bueno	32	23,0	23,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

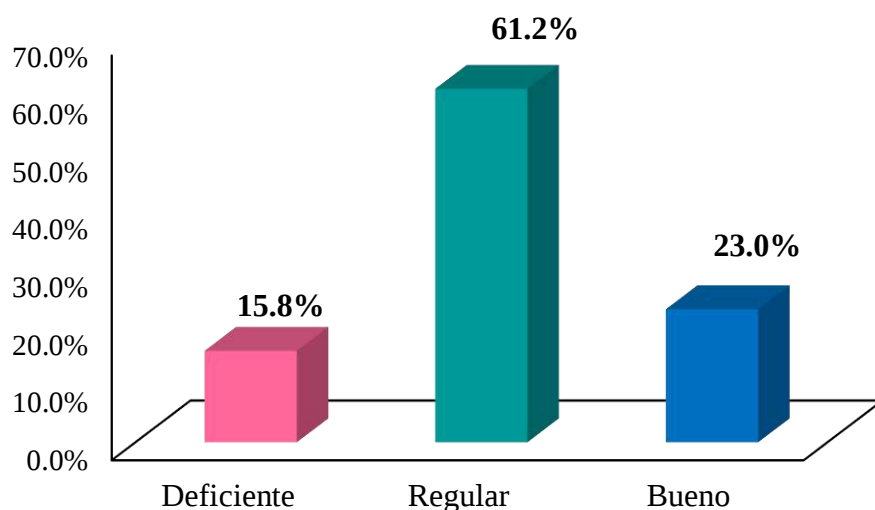


Figura 8. Percepción de la interacción entre las políticas.

La figura 8 indica que el 15.8 % de los trabajadores percibe como deficiente a la interacción entre las políticas de la institución y el 61.2 % como regular; mientras que el 23 % menciona que esta interacción es buena debido a la existencia de un adecuado control de los procesos de ejecución del presupuesto, los flujos de gastos y la política monetaria.

4.1.3 Descripción de la variable “Calidad de servicio” y sus dimensiones

Tabla 12

Percepción de la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	9,4	9,4	9,4
	Regular	111	79,9	79,9	89,3
	Bueno	15	10,8	10,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

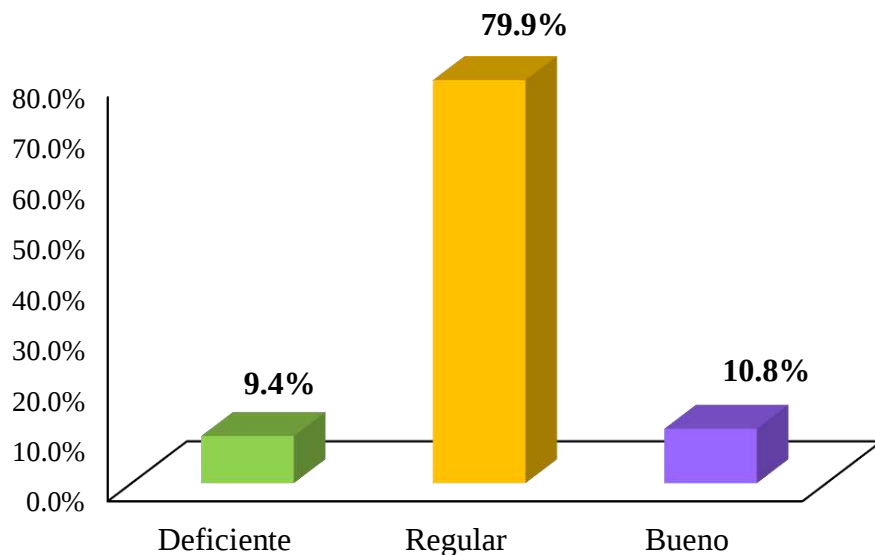


Figura 9. Percepción de la calidad de servicio.

La figura 9 muestra que el 9.4 % de los trabajadores percibe como deficiente la calidad de servicio que brinda la institución y el 79.9 % como regular; mientras que el 10.8 % menciona que la calidad de servicio es buena debido a que la entidad busca a través de la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles brindar un mejor servicio a los usuarios, a partir del trabajo en equipo, colaboración y motivación que se les brinda a los clientes internos (trabajadores).

Tabla 13

Percepción de la fiabilidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	30	21,6	21,6	21,6
	Regular	74	53,2	53,2	74,8
	Bueno	35	25,2	25,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

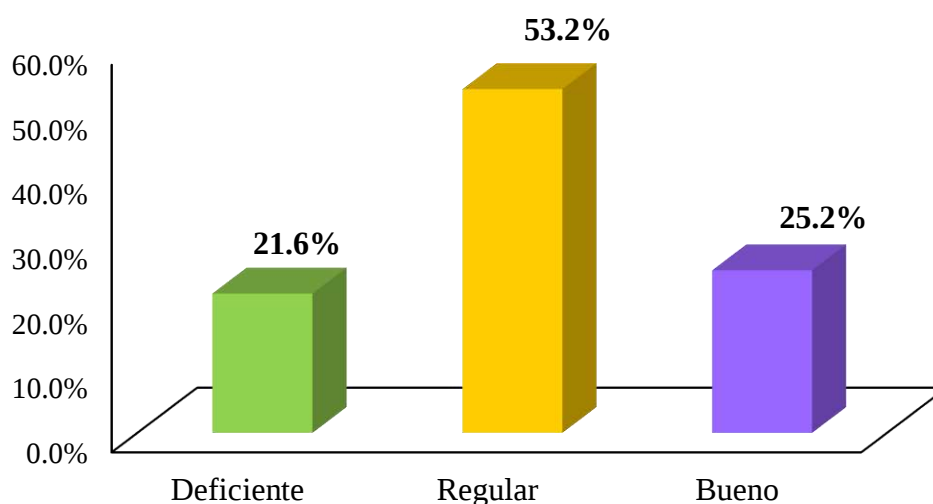


Figura 10. Percepción de la fiabilidad del servicio.

La figura 10 muestra que el 21.6 % de los trabajadores percibe como deficiente la fiabilidad del servicio que brinda la institución y el 53.2 % como regular; mientras que el 25.2 % menciona que la fiabilidad del servicio es buena debido a que la entidad tiene interés por resolver los problemas de los usuarios y el tiempo para resolverlos no es amplia, estas acciones son logradas gracias a la alta participación de los trabajadores por brindar un mejor servicio a los usuarios.

Tabla 14

Percepción de la sensibilidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	16,5	16,5	16,5
	Regular	81	58,3	58,3	74,8
	Bueno	35	25,2	25,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

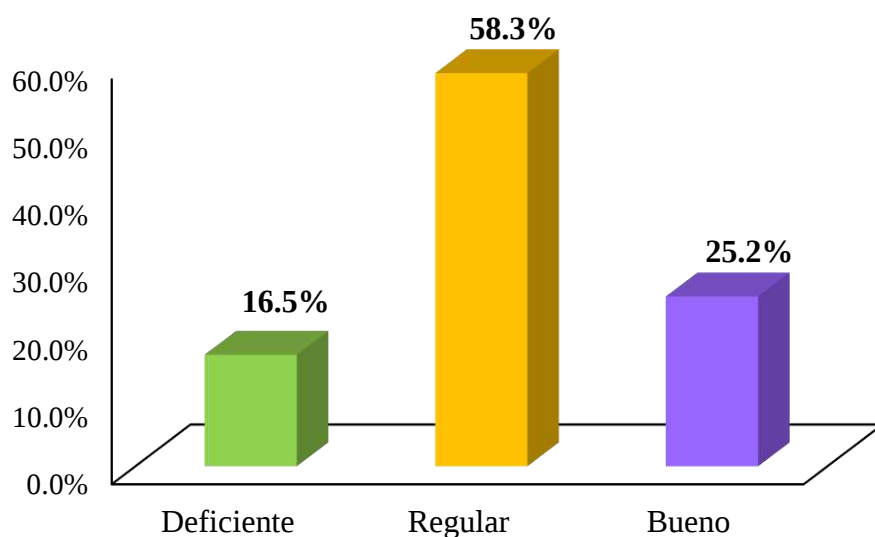


Figura 11. Percepción de la sensibilidad del servicio.

La figura 11 señala que el 16.5 % de los trabajadores percibe como deficiente la sensibilidad que brinda la institución en su servicio y el 58.3 % como regular; mientras que el 25.2 % menciona que la sensibilidad brindada en el servicio es buena debido a que la entidad, a partir de la buena labor de sus trabajadores, ofrece un servicio rápido y adecuado, absuelve las dudas de los usuarios, así como sus quejas.

Tabla 15

Percepción de la seguridad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	16,5	16,5	16,5
	Regular	83	59,7	59,7	76,2
	Bueno	33	23,7	23,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

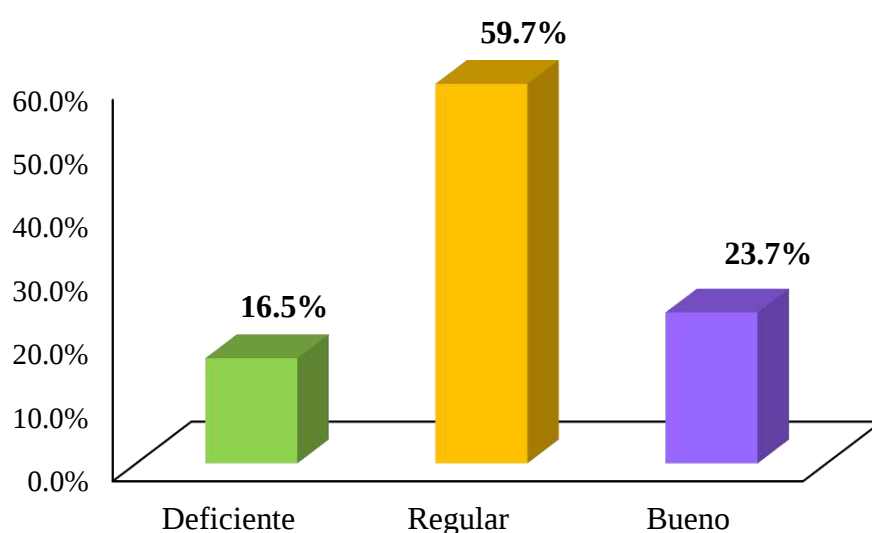


Figura 12. Percepción de la seguridad del servicio.

La figura 12 señala que el 16.5 % de los trabajadores percibe como deficiente la seguridad del servicio que brinda la institución y el 59.7 % como regular; mientras que el 23.7 % indica que la seguridad del servicio es buena debido a que la entidad proporciona conocimientos para que sus trabajadores respondan a las preguntas de los usuarios, brinden transacciones seguras e inspiren confianza a estos a partir de su buena actitud.

Tabla 16

Percepción de la empatía del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	12,9	12,9	12,9
	Regular	83	59,7	59,7	72,6
	Bueno	38	27,3	27,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

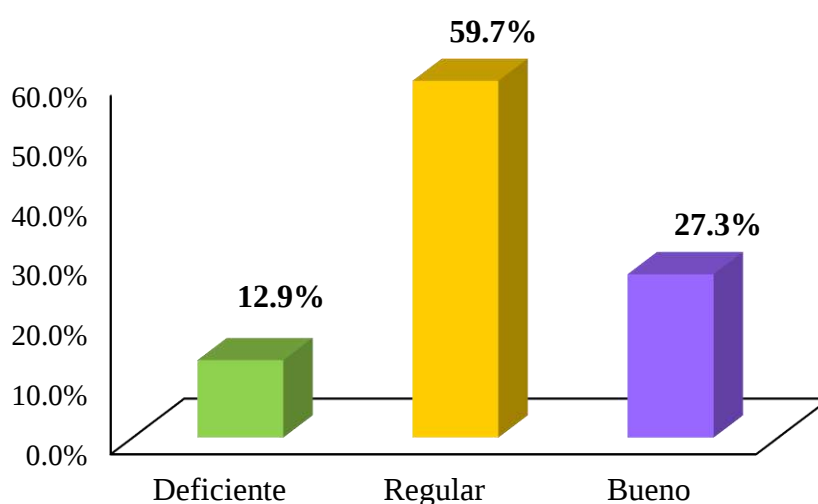


Figura 13. Percepción de la empatía del servicio.

La figura 13 señala que el 16.5 % de los trabajadores percibe como deficiente la empatía que brinda la institución en su servicio y el 59 % como regular; mientras que el 24.5 % indica que la empatía ofrecida en el servicio es buena debido a que la entidad, a partir de la buena labor de sus trabajadores, se preocupa por los intereses de los usuarios y ofrece un horario de atención conveniente para estos.

Tabla 17

Percepción de los elementos tangibles del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	12,9	12,9	12,9
	Regular	83	59,7	59,7	72,6
	Bueno	38	27,3	27,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

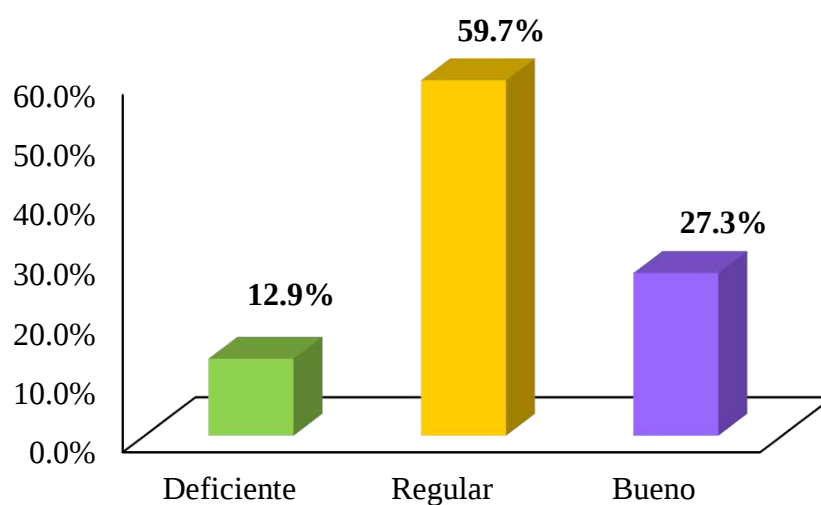


Figura 14. Percepción de los elementos tangibles del servicio.

La figura 14 señala que el 12.9 % de los trabajadores percibe como deficiente los elementos tangibles que brinda la institución en su servicio y el 59.7 % como regular; mientras que el 27.3 % indica que los elementos tangibles ofrecidos en el servicio son buenos debido a que la entidad cuenta con una infraestructura adecuada, equipos y materiales concernientes al servicio que ofrece y proporciona los conocimientos idóneos para que sus trabajadores mantengan un buen perfil (presentación física).

4.1.4 Tablas de contingencia de las variables y dimensiones

Tabla 18

Gestión de tesorería vs. calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de tesorería	Deficiente	2,9%	2,9%		5,8%
	Regular	6,5%	75,5%	10,1%	92,1%
	Bueno		1,4%	0,7%	2,1%
Total		9,4%	79,8%	10,8%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

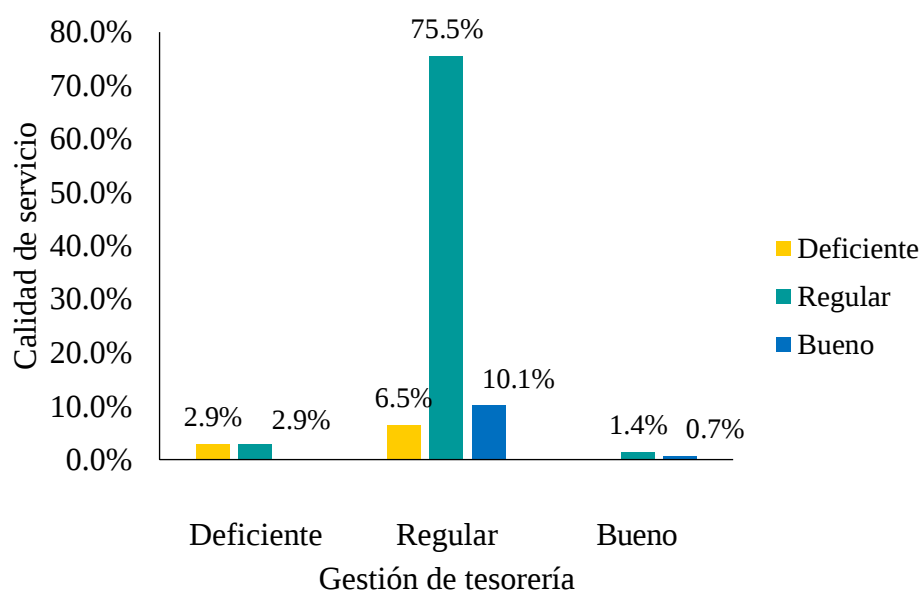


Figura 15. Gestión de tesorería vs. calidad de servicio

La figura 15 muestra que de los trabajadores de la MDH que aseveran que la gestión de tesorería es deficiente, el 2.9 % señala que la calidad de servicio es deficiente y ese mismo porcentaje indica que es regular. De igual forma, de los trabajadores que manifiestan que la gestión de tesorería es regular, el 6.5 % menciona que la calidad de servicio brindada por la entidad es deficiente, el 75.5 % que es regular y el 10.1 % que es buena. Por último, de los trabajadores que indican que la gestión de tesorería

es buena, el 1.4 % señala que la calidad de servicio es regular y el 0.7 % que es buena.

Tabla 19

Gestión de tesorería vs. fiabilidad del servicio

		Fiabilidad			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de tesorería	Deficiente	2,2%	2,9%	0,7%	5,8%
	Regular	19,4%	48,9%	23,7%	92,1%
	Bueno		1,4%	0,7%	2,2%
Total		21,6%	53,2%	25,2%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

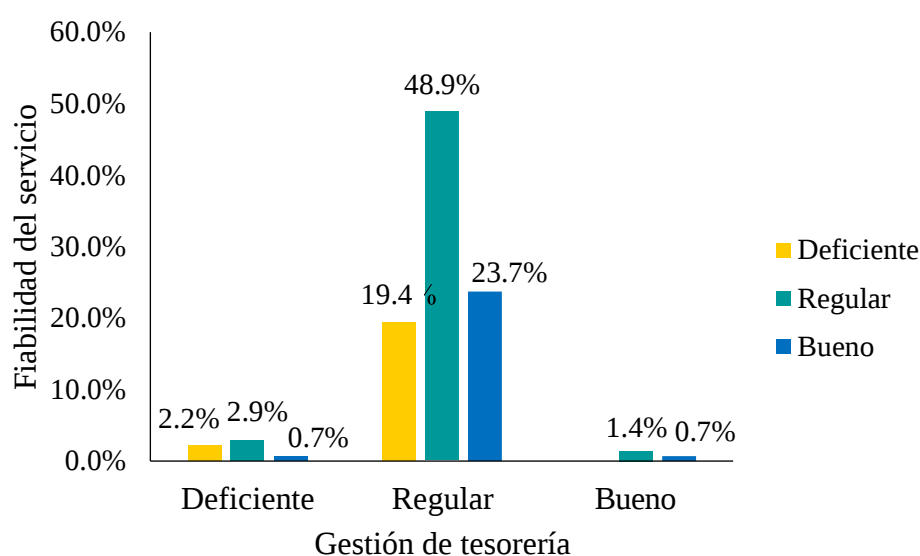


Figura 16. Gestión de tesorería vs. fiabilidad del servicio

La figura 16 muestra que de los trabajadores de la MDH que aseveran que la gestión de tesorería es deficiente, el 2.2 % señala que la fiabilidad del servicio es deficiente, el 2.9 % que es regular y el 0.7 % que es buena. De igual manera, de los trabajadores que manifiestan que la gestión de tesorería es regular, el 19.4 % menciona que la fiabilidad del servicio brindada por la entidad es deficiente, el 48.9 % que es regular y el 23.7 % que es buena. Por último, de los trabajadores que indican que la gestión de tesorería es buena, el 1.4 % señala que la fiabilidad del servicio es regular y el 0.7

% que es buena.

Tabla 20

Gestión de tesorería vs. sensibilidad del servicio

		Sensibilidad			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de tesorería	Deficiente	4,3%	1,4%		5,8%
	Regular	12,2%	56,1%	23,7%	92,1%
	Bueno		0,7%	1,4%	2,2%
Total		16,5%	58,3%	25,2%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

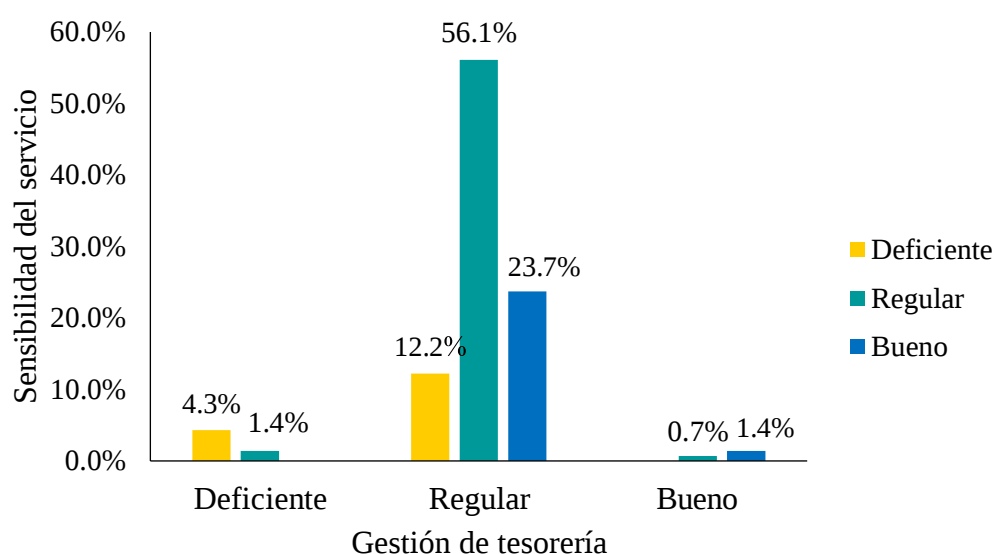


Figura 17. Gestión de tesorería vs. sensibilidad del servicio

La figura 17 muestra que de los trabajadores de la MDH que aseveran que la gestión de tesorería es deficiente, el 4.3 % señala que la sensibilidad del servicio es deficiente y el 1.4 % que es regular. De igual modo, de los trabajadores que manifiestan que la gestión de tesorería es regular, el 12.2 % menciona que la sensibilidad del servicio brindada por la entidad es deficiente, el 56.1 % que es regular y el 23.7 % que es buena. Por último, de los trabajadores que indican que la gestión de tesorería es buena, el 0.7 % señala que la sensibilidad del servicio es regular y el 1.4 % que es buena.

Tabla 21

Gestión de tesorería vs. seguridad del servicio

		Seguridad			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de tesorería	Deficiente	2,9%	2,9%		5,8%
	Regular	13,7%	56,1%	22,3%	92,1%
	Bueno		0,7%	1,4%	2,2%
Total		16,5%	59,7%	23,7%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

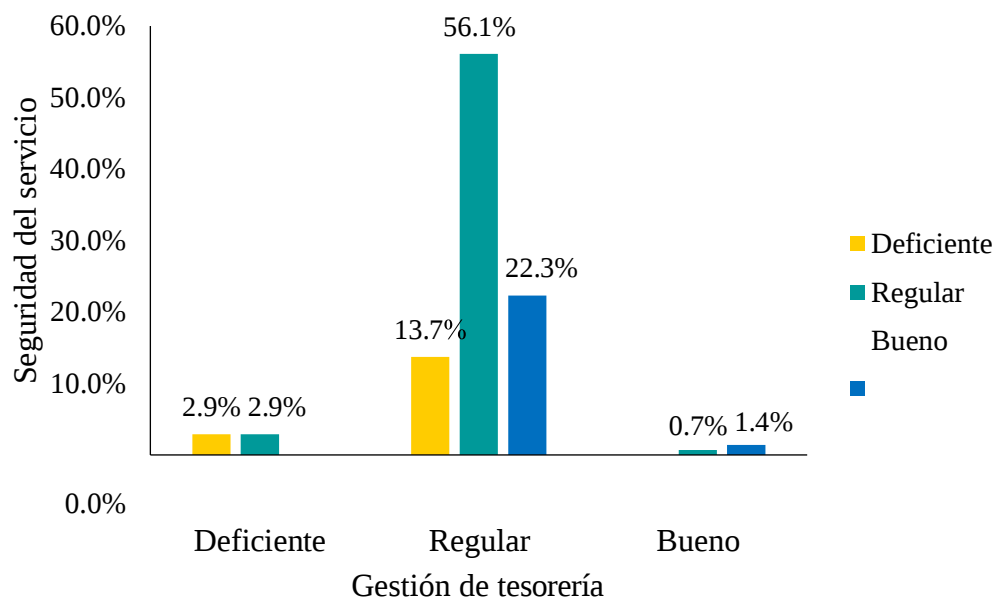


Figura 18. Gestión de tesorería vs. seguridad del servicio.

La figura 18 muestra que de los trabajadores de la MDH que aseveran que la gestión de tesorería es deficiente, el 2.9 % señala que la seguridad del servicio es deficiente y el mismo porcentaje indica que es regular. De igual manera, de los trabajadores que manifiestan que la gestión de tesorería es regular, el 13.7 % menciona que la seguridad del servicio brindada por la entidad es deficiente, el 56.1 % que es regular y el 22.3 % que es buena. Por último, de los trabajadores que indican que la gestión de tesorería es buena, el 0.7 % señala que la seguridad del servicio es regular y el

1.4 % que es buena.

Tabla 22

Gestión de tesorería vs. empatía del servicio

		Empatía			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de tesorería	Deficiente	2,9%	2,9%		5,8%
	Regular	13,7%	55,4%	23,0%	92,1%
	Bueno		0,7%	1,4%	2,2%
Total		16,5%	59,0%	24,5%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

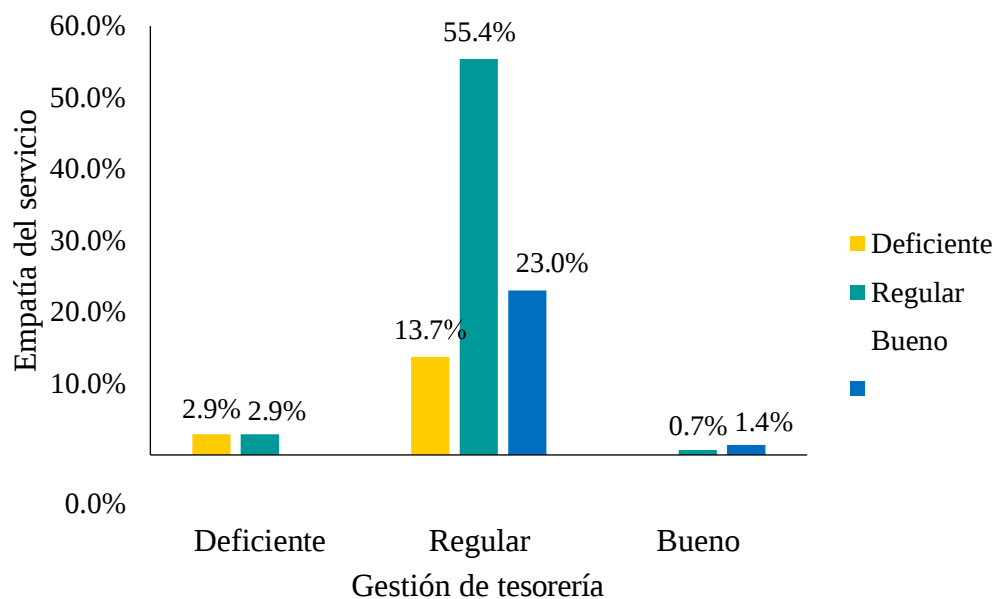


Figura 19. Gestión de tesorería vs. empatía del servicio.

La figura 19 muestra que de los trabajadores de la MDH que aseveran que la gestión de tesorería es deficiente, el 2.9 % señala que la empatía del servicio es deficiente y el mismo porcentaje indica que es regular. De igual forma, de los trabajadores que manifiestan que la gestión de tesorería es regular, el 13.7 % menciona que la empatía del servicio brindada por la entidad es deficiente, el 55.4 % que es regular y el 23 % que es buena. Por último, de los trabajadores que indican que la gestión de tesorería es buena, el 0.7 % señala que la empatía del servicio es regular y el 1.4 % que es

buena.

Tabla 23

Gestión de tesorería vs. elementos tangibles del servicio

		Elementos tangibles			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Gestión de tesorería	Bueno	0,7%		1,4%	2,2%
	Deficiente	0,7%	2,2%	2,9%	5,8%
	Regular	25,9%	10,8%	55,4%	92,1%
Total		27,3%	12,9%	59,7%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

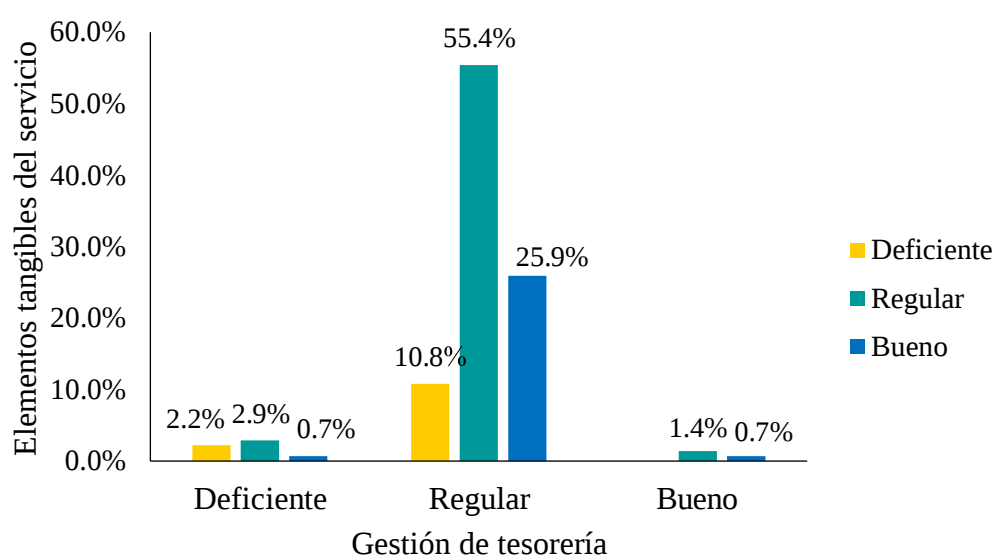


Figura 20. Gestión de tesorería vs. elementos tangibles del servicio.

La figura 20 muestra que de los trabajadores de la MDH que aseveran que la gestión de tesorería es deficiente, el 2.2 % señala que los elementos tangibles que presenta el servicio son deficientes, el 2.9 % que son regulares y el 0.7 % que son buenos. De igual modo, de los trabajadores que manifiestan que la gestión de tesorería es regular, el 10.8 % menciona que los elementos tangibles del servicio brindada por la entidad son deficientes, el 55.4 % que son regulares y el 25.9 % que son buenos. Por último, de los trabajadores que indican que la gestión de tesorería es buena, el 1.4 % señala

que los elementos tangibles del servicio son regulares y el 0.7 % que son buenos.

Tabla 24

Sexo del encuestado vs. gestión de tesorería

		Gestión de tesorería			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Sexo del encuestado	Femenino	2,2%	51,8%	1,4%	55,4%
	Masculino	3,6%	40,3%	0,7%	44,6%
Total		5,8%	92,1%	2,2%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

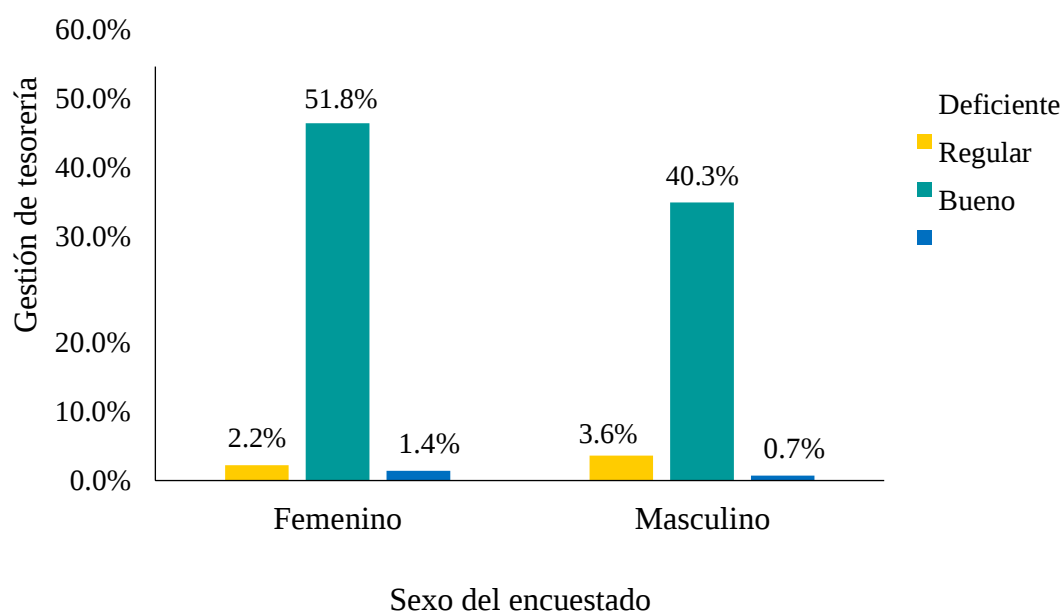


Figura 21. Sexo del encuestado vs. gestión de tesorería.

La figura 21 señala que del total de trabajadoras (fémimas) de la MDH, el 2.2 % percibe a la gestión de tesorería como deficiente, el 51.8 % como regular y el 1.4 % como buena. Por el otro lado, del total de trabajadores (masculinos), el 3.6 % manifiesta que esta gestión es deficiente, el 40.3 % que es regular y el 0.7 % que es buena.

Tabla 25

Sexo del encuestado vs. calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Sexo del encuestado	Femenino	4,3%	44,6%	6,5%	55,4%
	Masculino	5,0%	35,3%	4,3%	44,6%
Total		9,4%	79,9%	10,8%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

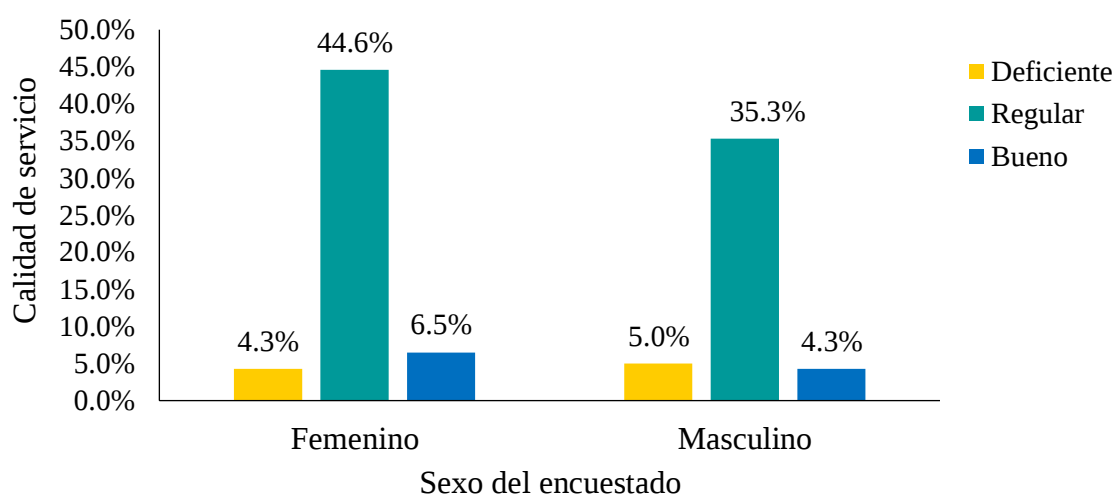


Figura 22. Sexo del encuestado vs. calidad de servicio.

La figura 22 señala que del total de trabajadoras (fémimas) de la MDH, el 4.3 % percibe a la calidad de servicio brindada por la entidad como deficiente, el 44.6 % como regular y el 6.5 % como buena. Por el otro lado, del total de trabajadores (masculinos), el 5.0 % menciona que la calidad de servicio es deficiente, el 35.3 % que es regular y el 4.3 % que es buena.

Tabla 26

Edad del encuestado vs. gestión de tesorería

		Gestión de tesorería			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Edad del encuestado (Agrupada)	<= 22	2,2%	7,2%		9,4%
	23 - 26	0,7%	13,7%		14,4%
	27 - 31	0,7%	21,6%		22,3%
	32 - 35	0,7%	12,2%	2,2%	15,1%
	36 - 40	0,7%	9,4%		10,1%
	41 - 44	0,7%	12,2%		12,9%
	45 - 49		12,2%		12,2%
	50+		3,6%		3,6%
Total		5,8%	92,1%	2,2%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

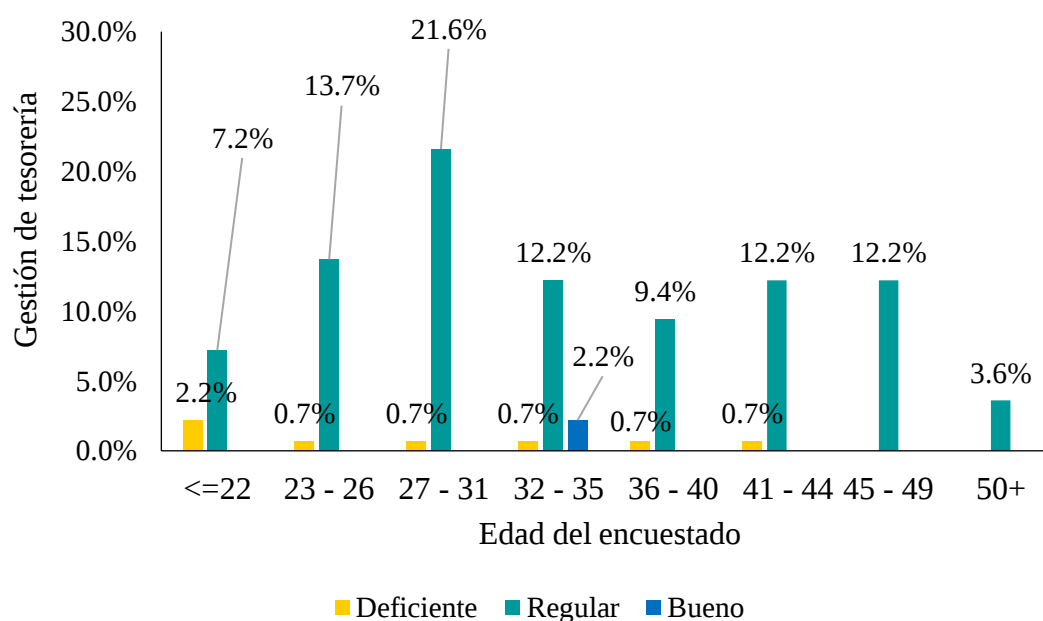


Figura 23. Edad del encuestado vs. gestión de tesorería.

La figura 23 señala que de los trabajadores que tienen una edad menor o igual a 22 años, el 2.2 % percibe que la gestión de tesorería de la entidad es deficiente y el 7.2 % que es regular; de los que tienen una edad entre 23 a 26, el 0.7 % señala que esta gestión es deficiente y el 13.7 % que es regular; de los trabajadores que tienen

una edad entre 27 a 31, el 0.7 % manifiesta que la gestión de tesorería es deficiente y el 21.6 % que es regular; de los que tienen una edad entre 32 a 35, el 0.7 % indica que la gestión de tesorería es deficiente, el 12.2 % que es regular y el 2.2 % que es buena; de los que tienen una edad entre 36 a 40 años, el 0.7 % señala que la gestión de tesorería es deficiente y el 9.4 % que es regular; de los que tienen una edad entre 41 a 44, el 0.7 % manifiesta que la gestión de tesorería es deficiente y el 12.2 % que es regular; de los que tienen una edad entre 45 a 49, el 12.2 % señala que la gestión de tesorería es regular. Por último, de los trabajadores que tienen una edad igual o mayor a 50 años, el 3.6 % indica que esta gestión es regular.

Tabla 27

Edad del encuestado vs. calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Edad del encuestado (Agrupada)	<= 22	2,9%	5,8%	0,7%	9,4%
	23 - 26	2,9%	10,8%	0,7%	14,4%
	27 - 31	2,9%	18,0%	1,4%	22,3%
	32 - 35		12,2%	2,9%	15,1%
	36 - 40		9,4%	0,7%	10,1%
	41 - 44	0,7%	10,8%	1,4%	12,9%
	45 - 49		10,1%	2,2%	12,2%
	50+		2,9%	0,7%	3,6%
Total		9,4%	79,9%	10,8%	10,8%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

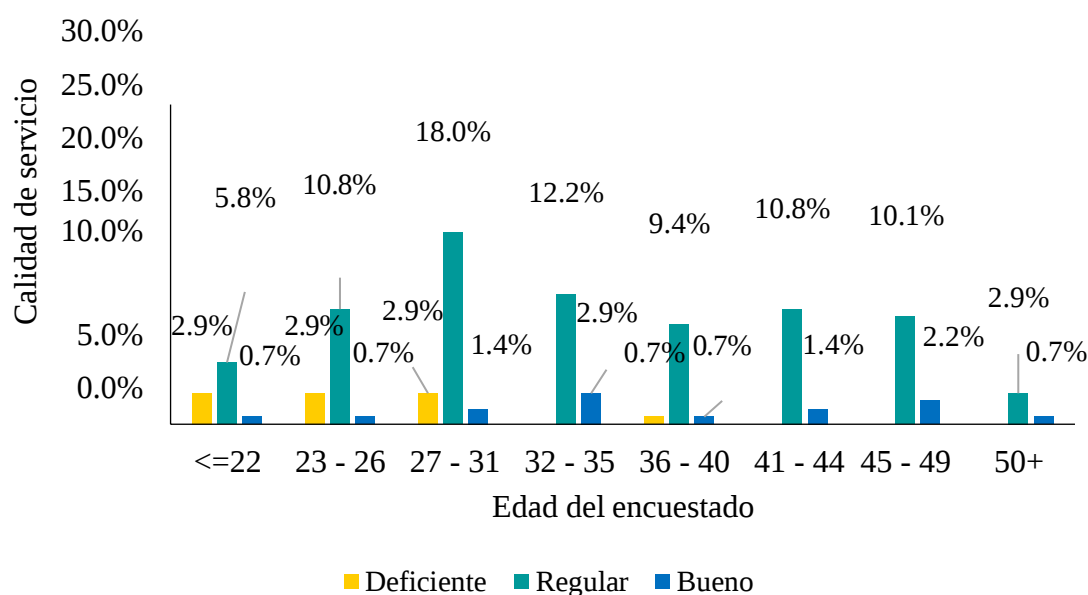


Figura 24. Edad del encuestado vs. calidad de servicio.

La figura 24 señala que de los trabajadores que tienen una edad menor o igual a 22 años, el 2.9 % percibe que la calidad de servicio brindada por la entidad es deficiente, el 5.8 % que es regular y el 0.7 % que es buena; de los que tienen una edad entre 23 a 26, el 2.9 % señala que la calidad de servicio es deficiente, el 10.8 % que es regular

y que el 0.7 % es buena; de los trabajadores que tienen una edad entre 27 a 31, el

2.9 % manifiesta que la calidad de servicio es deficiente, el 18 % que es regular y el 1.4 % que es buena; de los que tienen una edad entre 32 a 35, el 12.2 % indica que la calidad de servicio es regular y el 2.9 % que es buena; de los que tienen una edad entre 36 a 40 años, el 0.7 % señala que la calidad de servicio es deficiente, el 9.4 % que es regular y el 0.7 % que es buena; de los que tienen una edad entre 41 a 44, el 10.8 % manifiesta que la calidad de servicio es regular y el 1.4 % que es buena; de los que tienen una edad entre 45 a 49, el 10.1 % señala que la calidad de servicio es regular y el 2.2 % que es buena. Por último, de los trabajadores que tienen una edad igual o mayor a 50 años, el 2.9 % indica que la calidad de servicio es regular y el 0.7 % que es buena.

Tabla 28

Grado de estudio del encuestado vs. gestión de tesorería

		Gestión de tesorería			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Grado de estudio del encuestado	Estudiante universitario	2,2%	10,8%		12,9%
	Bachiller	1,4%	24,5%		25,9%
	Técnico	0,7%	15,8%	0,7%	17,3%
	Licenciado	1,4%	33,8%	0,7%	36,0%
	Maestro		7,2%	0,7%	7,9%
Total		5,8%	92,1%	2,2%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

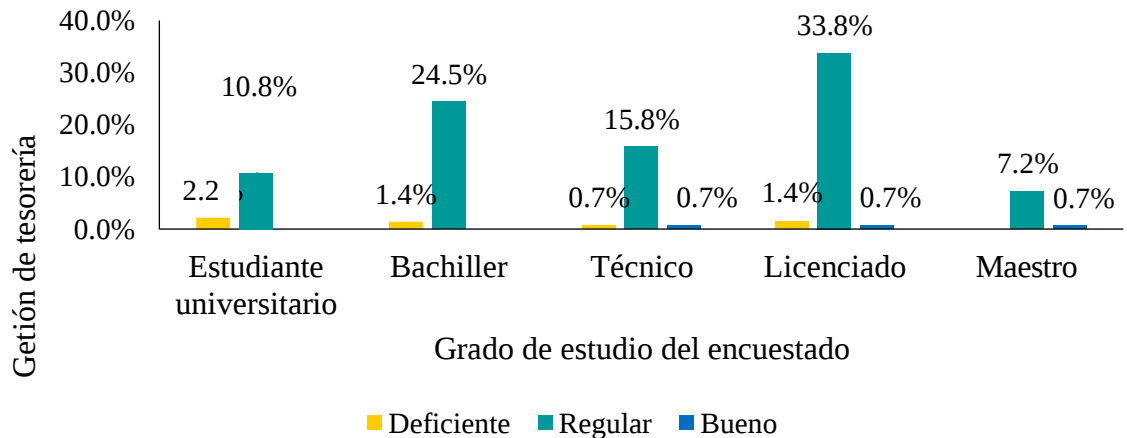


Figura 25. Grado de estudio del encuestado vs. gestión de tesorería.

La figura 25 señala que de los trabajadores que son estudiantes universitarios, el 2.2 % percibe que la gestión de tesorería de la entidad es deficiente y el 10.8 % que es regular; de los que tienen bachiller, el 1.4 % señala que esta gestión deficiente y el 24.5 % que es regular; de los trabajadores que son técnicos, el 0.7 % indica que esta gestión es deficiente, el 15.8 % que es regular y el 0.7 % que es buena; de los trabajadores que son licenciados, el 1.4 % señala que esta gestión es deficiente, el 33.8 % que es regular y el 0.7 % que es buena. Por último, de los trabajadores que son maestros, el 7.2 % indica que esta gestión es regular y el 0.7 % que es buena.

Tabla 29

Grado de estudio del encuestado vs. calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Grado de estudio del encuestado	Bachiller		2,9%	23,0%	25,9%
	Estudiante universitario	1,4%	3,6%	7,9%	12,9%
	Licenciado	5,8%	2,2%	28,1%	36,0%
	Maestro	0,7%		7,2%	7,9%
	Técnico	2,9%	0,7%	13,7%	17,3%
Total		10,8%	9,4%	79,9%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

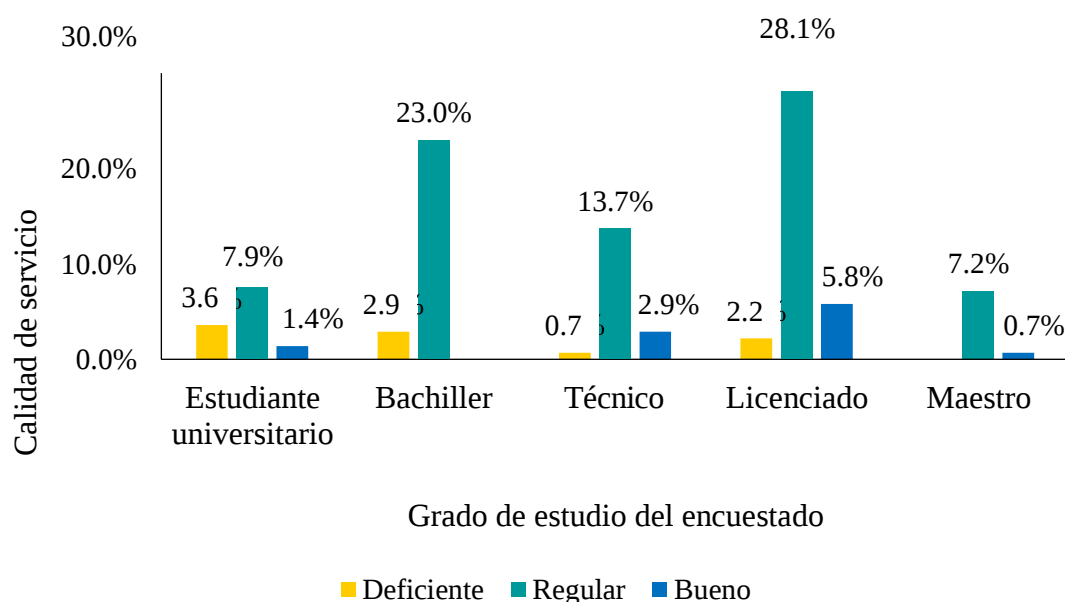


Figura 26. Grado de estudio del encuestado vs. calidad de servicio.

La figura 26 señala que de los trabajadores que son estudiantes universitarios, el 3.6 % percibe que la calidad de servicio brindada por la entidad es deficiente, el 7.9 % que es regular y el 1.4 % que es buena; de los que tienen bachiller, el 2.9 % señala que es deficiente y el 23 % que es regular; de los trabajadores que son técnicos, el 0.7 % indica que es deficiente, el 13.7 % que es regular y el 2.9 % que es buena; de los trabajadores que son licenciados, el 2.2 % señala que es deficiente, el 28.1 % que es regular y el 5.8 % que es buena. Por último, de los trabajadores que son

maestros, el 7.2 % indica que es regular y el 0.7 % que es buena.

Tabla 30

Tiempo laboral del encuestado vs. gestión de tesorería

		Gestión de tesorería			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Tiempo laboral del encuestado	1-6 meses		2,2%	8,6%	10,8%
	2-4 años	1,4%	0,7%	25,9%	28,1%
	5 años a más	0,7%	1,4%	24,5%	26,6%
	7-12 meses			15,1%	15,1%
	Más de un año		1,4%	18,0%	19,4%
Total		2,2%	5,8%	92,1%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

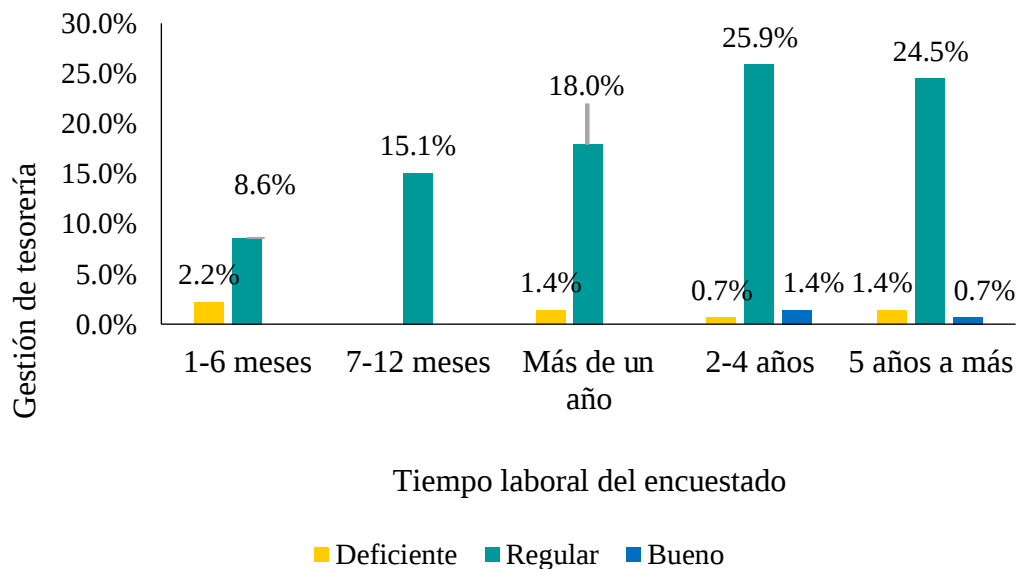


Figura 27. Tiempo laboral del encuestado vs. gestión de tesorería.

La figura 27 señala que de los trabajadores que tienen de 1 a 6 meses trabajando en la entidad, el 2.2 % percibe que la gestión de tesorería de la entidad es deficiente y el 8.6 % que es regular; de los que tienen de 7 a 12 meses, el 15.1 % señala que es regular; de los trabajadores que tienen más de un año, el 1.4 % indica que es deficiente y el 18 % que es regular; de los que tienen de 2 a 4 años, el 0.7 % señala que es deficiente, el 25.9 % que es regular y el 1.4 % que es buena. Por último, de los que tienen de 5 a más años laborando, el 1.4 % indica que es deficiente, el

24.5 % que es regular y el 0.7 % que es buena.

Tabla 31

Tiempo laboral del encuestado vs. calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Tiempo laboral del encuestado	1-6 meses		2,2%	8,6%	10,8%
	2-4 años	3,6%	0,7%	23,7%	28,1%
	5 años a más	2,2%	1,4%	23,0%	26,6%
	7-12 meses	1,4%	3,6%	10,1%	15,1%
	Más de un año	3,6%	1,4%	14,4%	19,4%
Total		10,8%	9,4%	79,9%	100,0%

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

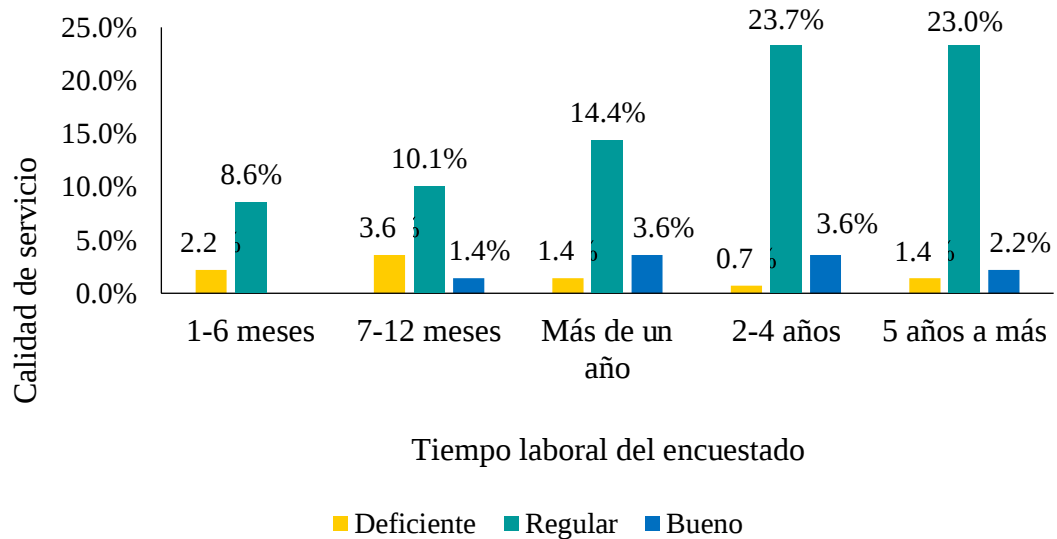


Figura 28. Tiempo laboral del encuestado vs. calidad de servicio.

La figura 28 señala que de los trabajadores que tienen de 1 a 6 meses trabajando en la entidad, el 2.2 % percibe que la calidad de servicio es deficiente y el 8.6 % que es regular; de los que tienen de 7 a 12 meses, el 3.6 % señala que es deficiente, el 10.1 % que es regular y el 1.4 % que es buena; de los trabajadores que tienen más de un año, el 1.4 % indica que es deficiente, el 14.4 % que es regular y el 3.6 % es buena; de los que tienen de 2 a 4 años, el 0.7 % señala que es deficiente, el 23.7 % que es regular y el 3.6 % que es buena. Por último, de los que tienen de 5 a más años, el 1.4 % indica que es deficiente, el 23 % que es regular y el 2.2 % que es buena.

4.1.5 Supuesto de normalidad

Tabla 32

Supuesto de normalidad de Kolmogorov-Sminov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de tesorería	0,097	139	0,003
El sistema de Cuenta Única de Tesorería	0,080	139	0,028
Prevención de flujo de caja	0,102	139	0,001
Interacción entre las políticas	0,106	139	0,001
Calidad de servicio	0,061	139	0,200*
Fiabilidad	0,098	139	0,002
Sensibilidad	0,087	139	0,011
Seguridad	0,103	139	0,001
Empatía	0,118	139	0,000
Elementos tangibles	0,116	139	0,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Data encontrada del cuestionario administrado a los trabajadores de la MDH.

La tabla 32 evidencia que las variables y sus dimensiones no siguen una distribución normal (en donde p es menor que 0.05), por lo que se empleó la correlación de Spearman —concerniente a la prueba estadística no paramétrica—, para hallar las correlaciones correspondientes.

4.2 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H₀: La gestión de tesorería no influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

H₁: La gestión de tesorería influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Se utiliza el siguiente criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (**<**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis nula (**H₀**).
- Si la significancia asintótica (**p**) es mayor (**>**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).

Se emplea la correlación estadística de Spearman, ubicada en el SPSS Statistics v26:

Tabla 33

Correlación entre gestión de tesorería y calidad de servicio

		Gestión de tesorería	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de tesorería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,707**
		N	.000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,707**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.000

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

La tabla 33 evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación de 0.707. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la

mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Asimismo, dicho valor corresponde a una correlación positiva y moderada, conforme a la escala de Bisquerra (2009).

Tabla 34

Escala de Bisquerra

Coefficiente	Interpretación
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Confiabilidad buena
De 0.41 a 0.70	Confiabilidad aceptable
De 0.71 a 0.90	Confiabilidad cuestionable
De 0.91 a 1	Confiabilidad pobre

Nota: Escala de Bisquerra para estudios correlacionales en el área de Ciencias Sociales.

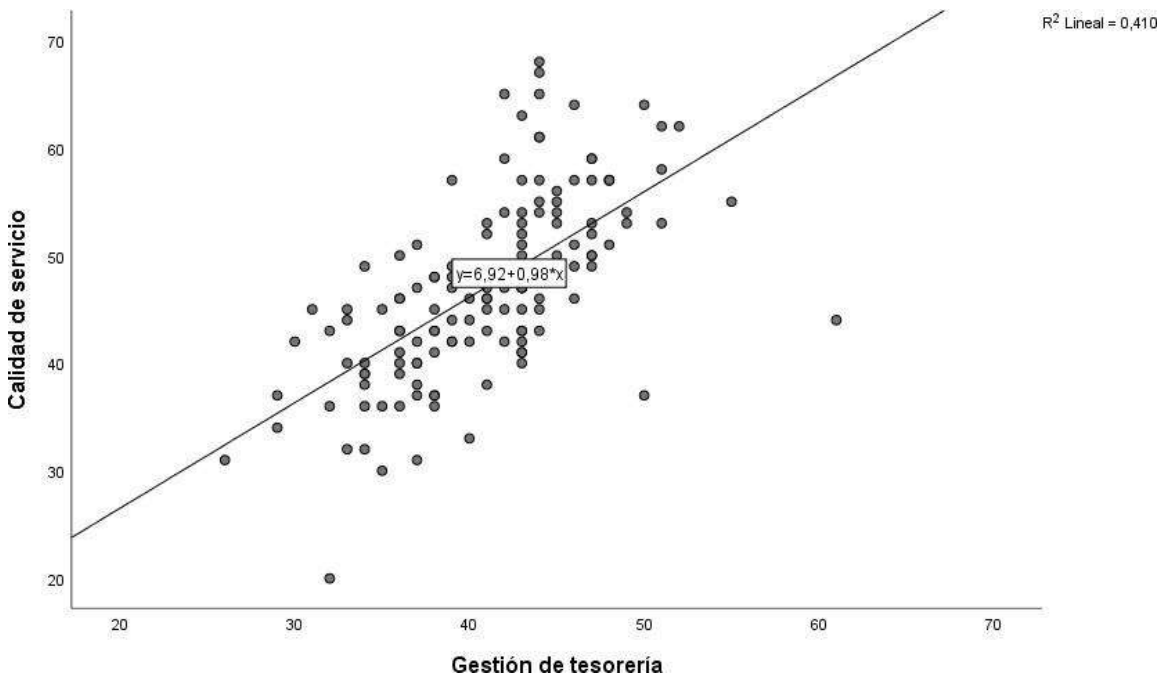


Figura 29. Correlación entre gestión de tesorería y calidad de servicio.

La figura 29 muestra la aproximación de los puntos en la recta numérica. Esto contribuye a afirmar sobre la correlación moderada que existe entre las dos variables en indagación.

PLANTEAMIENTO DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de tesorería influye significativamente en la fiabilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

H₁: La gestión de tesorería influye significativamente en la fiabilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Se utiliza el siguiente criterio:

- a) Si la significancia asintótica (**p**) es menor (**<**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis nula (**H₀**).
- b) Si la significancia asintótica (**p**) es mayor (**>**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).

Se emplea la correlación estadística de Spearman, ubicada en el SPSS Statistics v26:

Tabla 35

Correlación entre gestión de tesorería y fiabilidad

		Gestión de tesorería	Fiabilidad
Gestión de tesorería	Coefficiente de correlación	1,000	0,477**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	139	139
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,477**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	139	139

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

La tabla 35 evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación de 0.477. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la fiabilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

Asimismo, dicho valor corresponde a una correlación positiva y moderada, conforme a la escala de Bisquerra (2009).

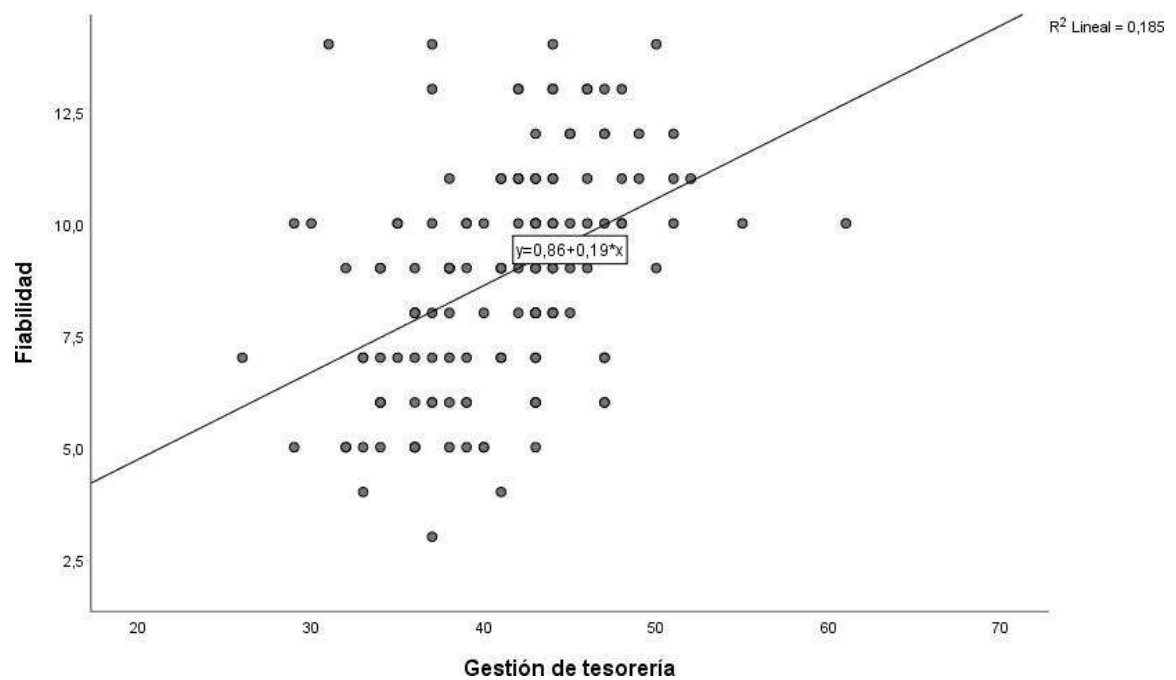


Figura 30. Correlación entre gestión de tesorería y fiabilidad.

La figura 30 muestra la aproximación de los puntos en la recta numérica. Esto contribuye a afirmar sobre la correlación moderada que existe entre la gestión de tesorería y la fiabilidad del servicio.

PLANTEAMIENTO DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de tesorería no influye significativamente en la sensibilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

H₁: La gestión de tesorería influye significativamente en la sensibilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Se utiliza el siguiente criterio:

- Si la significancia asintótica (**p**) es menor (**<**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis nula (**H₀**).
- Si la significancia asintótica (**p**) es mayor (**>**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).

Se emplea la correlación estadística de Spearman, ubicada en el SPSS Statistics v26:

Tabla 36

Correlación entre gestión de tesorería y sensibilidad

		Gestión de tesorería	Sensibilidad
Rho de Spearman	Gestión de tesorería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139
	Sensibilidad	Coefficiente de correlación	0,430**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139

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

La tabla 36 evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación de 0.430. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la sensibilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura –

2022. Asimismo, dicho valor corresponde a una correlación positiva y moderada, conforme a la escala de Bisquerra (2009).

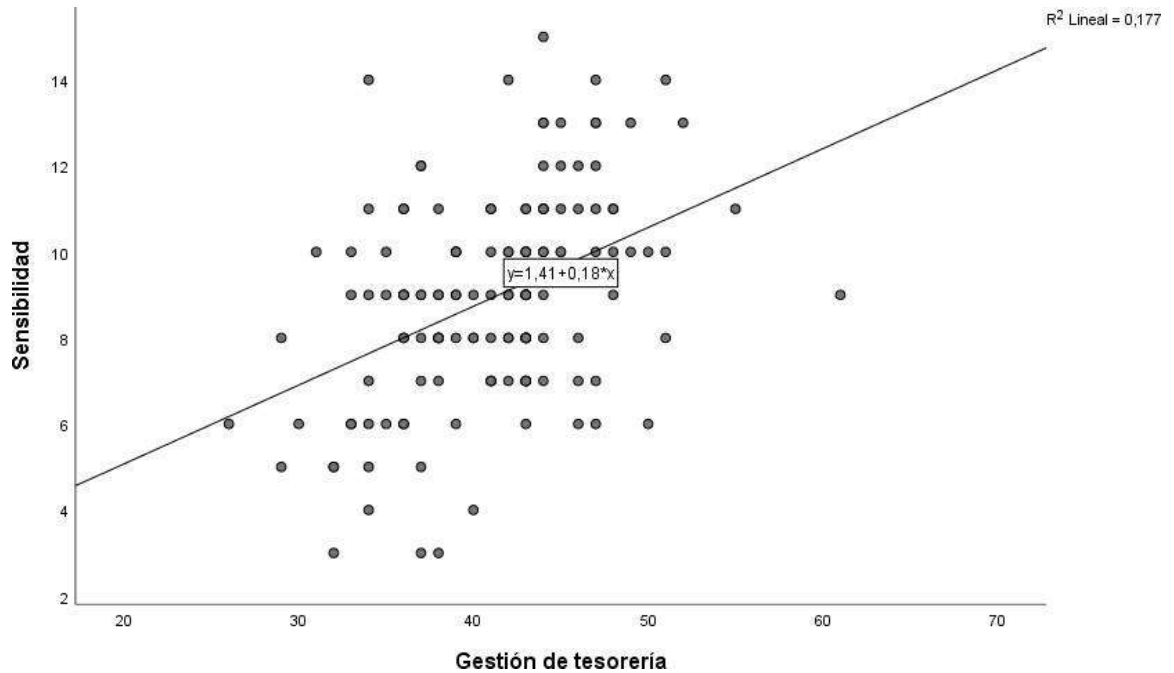


Figura 31. Correlación entre gestión de tesorería y sensibilidad.

La figura 31 muestra la aproximación de los puntos en la recta numérica. Esto contribuye a afirmar sobre la correlación moderada que existe entre la gestión de tesorería y la sensibilidad del servicio.

PLANTEAMIENTO DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de tesorería no influye significativamente en la seguridad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

H₁: La gestión de tesorería influye significativamente en la seguridad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Se utiliza el siguiente criterio:

- a) Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis nula (**H₀**).
- b) Si la significancia asintótica (**p**) es mayor (>) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).

Se emplea la correlación estadística de Spearman, ubicada en el SPSS Statistics v26:

Tabla 37

Correlación entre gestión de tesorería y seguridad

		Gestión de tesorería	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión de tesorería	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,451**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139

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

La tabla 37 evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación de 0.451. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la seguridad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura –

2022. Asimismo, dicho valor corresponde a una correlación positiva y moderada, conforme a la escala de Bisquerra (2009).

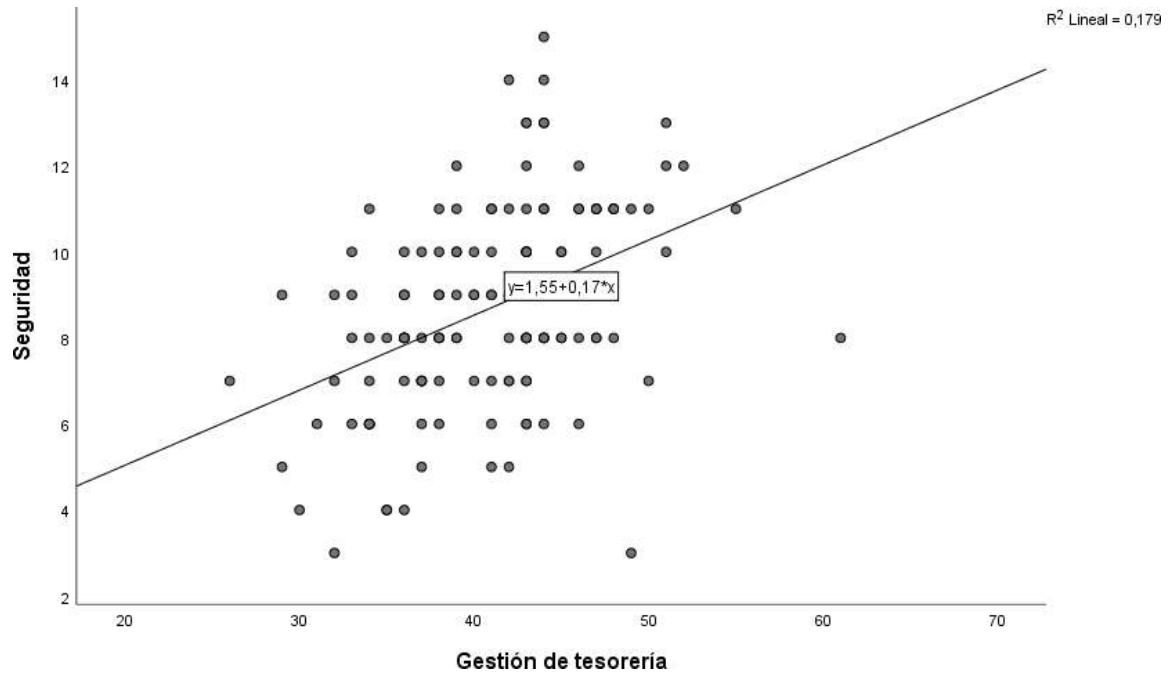


Figura 32. Correlación entre gestión de tesorería y seguridad.

La figura 32 muestra la aproximación de los puntos en la recta numérica. Esto contribuye a afirmar sobre la correlación moderada que existe entre la gestión de tesorería y la seguridad del servicio.

PLANTEAMIENTO DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de tesorería no influye significativamente en la empatía del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

H₁: La gestión de tesorería influye significativamente en la empatía del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Se utiliza el siguiente criterio:

- a) Si la significancia asintótica (**p**) es menor (<) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis nula (**H₀**).
- b) Si la significancia asintótica (**p**) es mayor (>) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).

Se emplea la correlación estadística de Spearman, ubicada en el SPSS Statistics v26:

Tabla 38

Correlación entre gestión de tesorería y empatía

		Gestión de tesorería	Empatía
Rho de Spearman	Gestión de tesorería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139
	Empatía	Coefficiente de correlación	0,475**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139

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

La tabla 38 evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación de 0.475. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la empatía del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Asimismo, dicho valor corresponde a una correlación positiva y moderada, conforme a la escala de Bisquerra (2009).

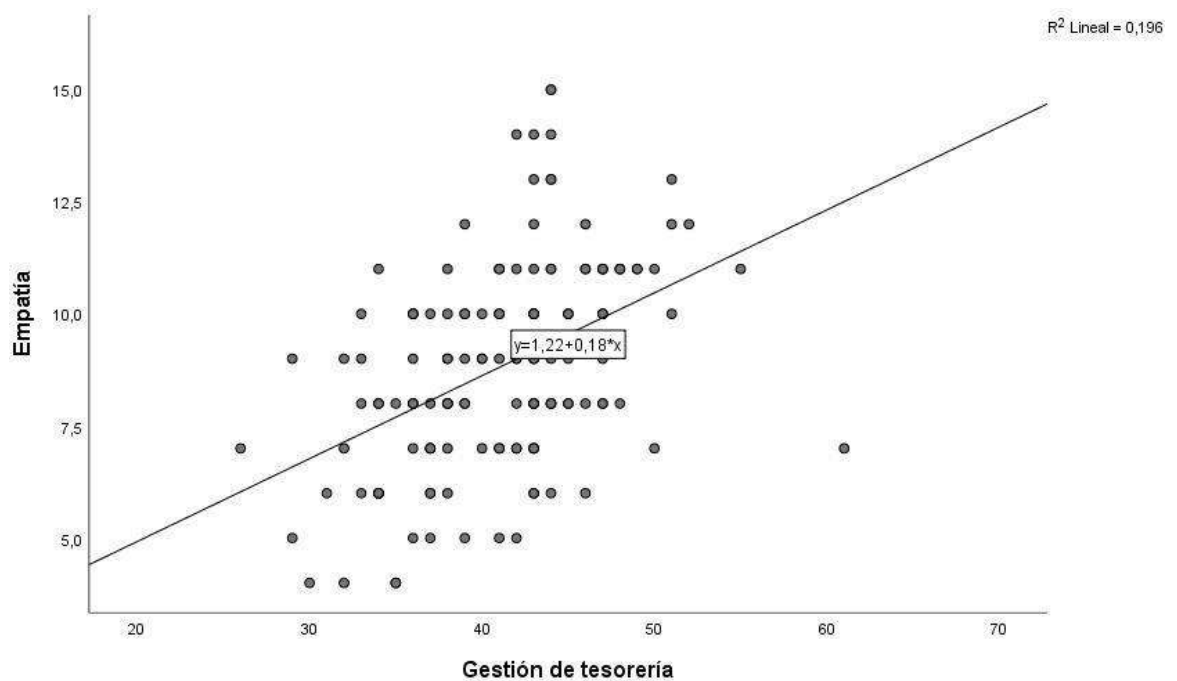


Figura 33. Correlación entre gestión de tesorería y empatía.

La figura 33 muestra la aproximación de los puntos en la recta numérica. Esto contribuye a afirmar sobre la correlación moderada que existe entre la gestión de tesorería y la empatía del servicio.

PLANTEAMIENTO DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H₀: La gestión de tesorería no influye significativamente en los elementos tangibles del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

H₁: La gestión de tesorería influye significativamente en los elementos tangibles del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Se utiliza el siguiente criterio:

- a) Si la significancia asintótica (**p**) es menor (**<**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis nula (**H₀**).
- b) Si la significancia asintótica (**p**) es mayor (**>**) que el nivel de significancia (**0.05**), se acepta la hipótesis alterna (**H₁**).

Se emplea la correlación estadística de Spearman, ubicada en el SPSS Statistics v26:

Tabla 39

Correlación entre gestión de tesorería y elementos tangibles

		Gestión de tesorería	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión de tesorería	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,487**
		N	.
	Elementos tangibles	Coficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	139
		N	139

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

La tabla 39 evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación de 0.487. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en los

elementos tangibles del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Asimismo, dicho valor corresponde a una correlación positiva y moderada, conforme a la escala de Bisquerra (2009).

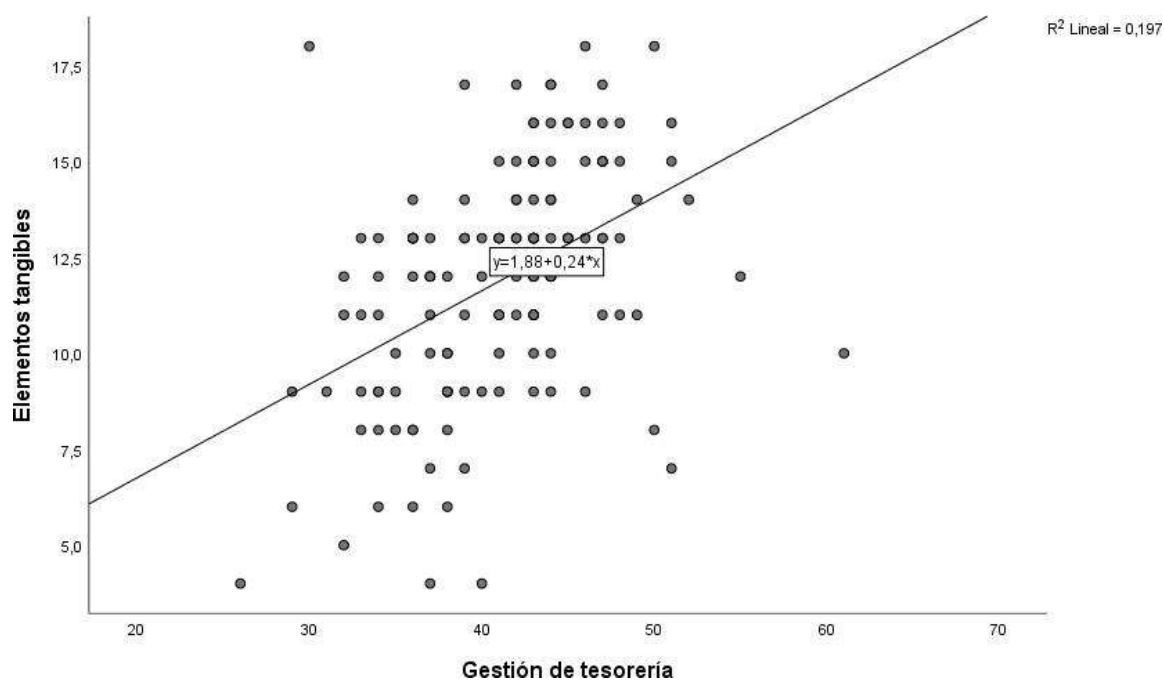


Figura 34. Correlación entre gestión de tesorería y elementos tangibles.

La figura 34 muestra la aproximación de los puntos en la recta numérica. Esto contribuye a afirmar sobre la correlación moderada que existe entre la gestión de tesorería y los elementos tangibles del servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Luego de ejecutar las pruebas estadísticas y conseguidos los resultados, estos son comparados tanto con las bases teóricas como con investigaciones semejantes, formulándose las siguientes discusiones:

- El estudio permitió evidenciar que la gestión de tesorería influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022, gracias a la correlación estadística de Spearman que brindó un resultado de 0.707. Dicho valor es similar al hallado en la investigación de Díaz (2021), en la cual se afirmó que en la Municipalidad Provincial de Churcampa, el control interno mantenía una relación directa con la gestión de tesorería, gracias a que el primero permitía la existencia de una gestión competente y transparente.
- De igual modo, se demostró que la gestión de tesorería influye significativamente en la fiabilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022, gracias a la correlación estadística de Spearman que brindó un resultado de 0.477. Dicho valor es similar al hallado en el estudio de Rodríguez (2018), en el cual se aseveró que, en la Municipalidad Distrital de San José de Quero, la gestión y calidad de servicio mantenían una relación directa y relevante.

- De igual manera, se evidenció que la gestión de tesorería influye significativamente en la sensibilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022, gracias a la correlación estadística de Spearman que brindó un resultado de 0.430. Dicho valor es similar al hallado en la investigación de Martínez (2018), en la cual se aseveró que en la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, la calidad del servicio de atención al público mantenía una relación directa y representativa con la satisfacción del usuario.
- De igual forma, se demostró que la gestión de tesorería influye significativamente en la seguridad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022, gracias a la correlación estadística de Spearman que brindó un resultado de 0.451. Dicho valor es similar al hallado en la investigación de Cifuentes (2017), en la cual se aseveró que la adecuada atención al usuario es un papel resaltante en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Vines, por consiguiente, la comunicación por parte de sus funcionarios debe lograr el alcance máximo en la satisfacción de los usuarios.
- Asimismo, se evidenció que la gestión de tesorería influye significativamente en la empatía del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022, gracias a la correlación estadística de Spearman que brindó un resultado de 0.475. Dicho valor es similar al hallado en la investigación de Alcantar et al. (2015), en la cual se diseñó un instrumento que permitió medir la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía del área financiera de una universidad pública, demostrando una buena relación entre las dimensiones de la calidad de servicio en esa área.

- Por último, se evidenció que la gestión de tesorería influye significativamente en los elementos tangibles del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022, gracias a la correlación estadística de Spearman que brindó un resultado de 0.487. Dicho valor es similar al hallado en la investigación de Díaz (2018), en la cual se concluyó que sin bien los niveles de calidad de servicio iban por buen camino, era necesario que el Subsistema de Salud de Las Fuerzas Militares adecúe el modelo SERVQUAL para encaminar estrategias que permitan seguir mejorando los procesos de gestión y de prestación del servicio de salud.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación positiva y moderada de 0.707. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis general formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Esto permite confirmar que en la MDH hay una moderada gestión de la tesorería, es decir, existe un medido control del sistema de Cuenta Única de Tesorería, de la previsión de flujo de caja y de la interacción entre las políticas; lo cual conduce a que en dicha municipalidad la calidad de servicio sea afectada en ese mismo nivel.
- Se evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación positiva y moderada de 0.477. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la fiabilidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Esto permite confirmar que en la MDH hay una moderada gestión de la tesorería, lo cual conduce a que dicha institución brinde una fiabilidad en su servicio en ese mismo nivel, es decir, a que brinde un medido interés y tiempo en resolver los problemas de los usuarios.
- Se evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación positiva y moderada de 0.430. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la sensibilidad del servicio de los trabajadores en la

Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Esto permite confirmar que en la MDH hay una moderada gestión de la tesorería, lo cual conduce a que dicha institución brinde una sensibilidad en su servicio en ese mismo nivel, es decir, a que brinde una mesurada atención a las quejas de los usuarios.

- Se evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación positiva y moderada de 0.451. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la seguridad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Esto permite confirmar que en la MDH hay una moderada gestión de la tesorería, lo cual conduce a que dicha institución brinde una seguridad en su servicio en ese mismo nivel, es decir, a que brinde una mesurada seguridad en las transacciones de los usuarios, a partir de la actitud moderada que brindan sus trabajadores.
- Se evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación positiva y moderada de 0.475. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en la empatía del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Esto permite confirmar que en la MDH hay una moderada gestión de la tesorería, lo cual conduce a que dicha institución brinde una empatía en su servicio en ese mismo nivel, es decir, a que brinde una preocupación mesurada por los intereses de los usuarios, así como un horario de atención aceptable.

- Se evidencia la existencia de una significancia asintótica inferior a 0.05 ($p < 0.05$), gracias a la correlación positiva y moderada de 0.487. Por consiguiente, es aceptable la hipótesis formulada en este estudio: La gestión de tesorería influye significativamente en los elementos tangibles del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura – 2022. Esto permite confirmar que en la MDH hay una moderada gestión de la tesorería, lo cual conduce a que dicha institución brinde elementos tangibles en su servicio en ese mismo nivel, es decir, a que brinde una infraestructura y equipos aceptables, así como que sus colaboradores tengan una presentación (física) admisible.

6.2 Recomendaciones

- Desarrollar estrategias que permitan atender los documentos en un plazo menor a una semana y corregir las deficiencias del área oportunamente, así como los problemas de los usuarios.
- Capacitar continuamente a los trabajadores para que tengan los conocimientos adecuados para absolver las dudas y quejas de los usuarios.
- Fomentar en los trabajadores la absoluta reserva en la información y privacidad de los usuarios, a través de una atención que transmita y muestre confianza.
- Establecer acciones de mejora que vayan en sintonía a los intereses y situaciones propias de cada usuario.
- Impulsar una mejor imagen, por medio de oficinas limpias y ordenadas, así como por la presencia física de sus trabajadores.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Ancho, R. (2019). *El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones de la Empresa Jp Pallets S.A.C en Huachipa, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana De Las Américas, Lima, Perú.
- Cifuentes, M. (2017). *Modelo de gestión para mejorar la atención al usuario del área de tesorería del GADM de Vinces* (Tesis de Titulación). Universidad Regional Autónoma de Los Andes Uniandes, Babahoyo, Ecuador.
- Díaz, L. (2021). *Control Interno y Gestión de Tesorería en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica – 2018* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Mamani, S., y Machaca, S. (2021). *Calidad de atención en el Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Ica, Perú.
- Díaz, P. (2018). *Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia. Modelos de medición de la calidad de servicio: propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia* (Tesis de maestría). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Palomo, E. (2016). *El modelo de gestión financiera y el proceso para la toma de decisiones de la empresa CALZALONA S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Amabato, Ecuador.

Pérez, A. (2018). *La transparencia financiera: análisis de sus causas desde la perspectiva de la gobernanza global y la política comparada* (Tesis Doctoral). Universidad Salamanca, Salamanca, España.

Rodríguez, R. (2018). *Gestión y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San José de Quero* (Tesis de Titulación). Universidad Nacional de Los Andes, Huancayo, Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.

George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Londres, Reino Unido: Routledge.

De la Parra, E. (1997). *Guía práctica para lograr calidad en el servicio un programa generador de empresas de competitividad mundial*. Ciudad de México, México: Ediciones Fiscales ISEF.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

López, F., y Soriano, N. (2014). *La gestión de Tesorería en que consiste y como debe abordarse*. Barcelona, España: Libros de Cabecera.

Olsina, X. (2009). *Gestión de Tesorería optimizando los flujos monetarios*. Barcelona, España: Profit Editorial.

Pindado, J. (2001). *La gestión de la tesorería en la empresa teoría y aplicaciones prácticas*. Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Schelder, A. (2008). *¿Qué es la rendición de cuentas?* Ciudad de México, México: Instituto Federal de acceso.

Valls, J. (2003). *Fundamentos de la nueva gestión*. Madrid, España: Fc editorial.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Atencio, E., y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186.
- Casas, R., Repullo, J., y Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-38.
- Huebner, C. (2004). Saldos ociosos, sector bancario y demanda efectiva de Keynes. *Análisis Económico*, 19(41), 5-18.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*, 17(34), 184-186.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35.
- Prieto, G. y Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67 - 74.
- Sigüenza, A., y Sáez, M. (1990). Análisis de la resolución de problemas como estrategia de enseñanza de la biología. *Investigación y experiencias didácticas*, 8 (3), 223-230.

7.4 Fuentes electrónicas

- Alcantar, V., Maldonado, S., y Arcos, J. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. ScieLO, 17(1). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412015000100010
- Almeida, P. (4 de Agosto del 2015). Recaudación y Gasto Público. *Observatorio Económico Social UNR*. Obtenido de <https://observatorio.unr.edu.ar/recaudacion-y-gasto-publico/>
- Basties, C. (2020). Online-Divisas. Obtenido de: <https://online-divisas.com/importancia-de-la-seguridad-en-las-transacciones-electronicas/>

- DeConceptos.com. (s.f.). DeConceptos.com. Recuperado el 09 de Junio de 2022, de <https://deconceptos.com/lengua/empero>
- Flores, I., y Flores, R. (2013). La importancia del proceso de planificación y el presupuesto administrativo en las instituciones gubernamentales. *XIKUA Boletín Científico De La Escuela Superior De Tlahuelilpan*, 1(2), Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/estl/LI_AdmninEst/Ruth_Flores/articulo_planificacion.pdf
- Gómez, J. (19 de septiembre del 2006). La Política Monetaria en Colombia. *Banco de la República Colombia*. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra394.pdf?q=monetaria>
- Jorge, A. (Octubre de 2014). La función de tesorería desde una nueva perspectiva. *PwC*. Obtenido de: <https://www.pwc.es/es/auditoria/treasury-finance-risk/assets/posicionamiento.europeo-funcion-tesoreria.pdf>
- Mecalux S.A. (29 de Abril de 2019). ¿Qué es el 'lead time' en logística? Cómo optimizarlo [mensaje en un blog]. Obtenido de Mecalux Esmena: <https://www.mecalux.es/blog/lead-time-logistica>
- Mokate, K. (Agosto de 2000). El Monitoreo y la Evaluación: herramientas indispensables de la gerencia social. *Diseño y Gerencia de Políticas Sociales*. Obtenido de <http://virtual.usalesiana.edu.bo/web/practica/archiv/Control%20lectura%20evaluacion.pdf>
- Montoya, J. (2011). La tasa de cambio nominal: una aproximación desde la oferta y la demanda de divisas. *ScieLO*, (17). Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-42142011000100004
- Oliver Business Academy. (1 de Febrero de 2016). *La diferencia entre ahorro de costos y elusión de costos*. Obtenido de https://www.obalearn.com/wp-content/uploads/2016/02/1_AhorrosCostos_Transcripcion-2.pdf
- Significados.com. (s.f.). Significados. Recuperado el 09 de Junio de 2022, de Significados: <https://www.significados.com/actitud/>

- Storkey, Ian, (2003), Government Cash and Treasury Management Reform, Banco Asiático de Desarrollo, The Governance Brief, número 7-2003, www.asiandevbank.org/Documents/Periodicals/GB/GovernanceBrief07.pdf
- Thomanson, K. (2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de: <https://www.cuidatudinero.com/13098963/definicion-de-un-saldo-en-efectivo-al-final-del-periodo>
- Vargas, A. y Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Scielo*, 2(14). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-44312014000200002&script=sci_arttext
- Villela, L., Lemgruber, A., y Jorratt, M. (2010, marzo). Gastos Tributarios: La Reforma Pendiente. *Biblat*. Obtenido de <https://silo.tips/download/gastos-tributarios-la-reforma-pendiente-1-luiz-villela-andrea-lemgruber-y-michae>
- Pattanayak y Fainboim (2012). *La cuenta única de Tesorería*. International Monetary Fund. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1FQZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Es+una+cuenta+bancaria+o+un+conjunto+de+cuentas+bancarias+interrelacionadas+a+trav%C3%A9s+de+las+cuales+el+gobierno+realiza+todas+sus+transacciones+de+ingresos+y+pagos+y+obtiene+un+p>
- Williams, M. (Julio de 2010). *Gestión de tesorería gubernamental: Su interacción con otras políticas financiera*. Obtenido de: <https://blog-pfm.imf.org/files/tnm-10-13-spa-1.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE GESTIÓN DE TESORERÍA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA - 2022

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
P R I N C I P A L	¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022?	Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022	La gestión de tesorería influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Huaura -2022	Gestión de tesorería (Variable 1)	- El sistema de Cuenta Única de Tesorería - Previsión de flujo de caja - Interacción entre las políticas	1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo 2. Diseño de investigación: No experimental
E S P E C Í F I C O S	¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la fiabilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura -2022? ¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la sensibilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022?	Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la fiabilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura -2022. Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la sensibilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022.	La gestión de tesorería influye significativamente en la fiabilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura -2022. La gestión de tesorería influye significativamente en la sensibilidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura-2022.	Calidad de Servicio (Variable 2)	- Fiabilidad - Sensibilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles	3. Nivel de investigación: Correlacional 4. Población: 217 Trabajadores Muestra: 139 Trabajadores 5. Técnica e instrumento de recolección de

¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la seguridad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022??	Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la seguridad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura -2022.	La gestión de tesorería influye significativamente en la seguridad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022.			datos: Encuesta, cuestionario 6. Unidad de medida: Bueno Regular Deficiente 7. Nivel de medición: barometro 8. Análisis de interpretación de la información: Software SPSS v.26
¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de la empatía del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022??	Determinar cómo influye la gestión de tesorería en la empatía del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.	La gestión de tesorería influye significativamente en la empatía del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.			
¿Cómo influye la gestión de tesorería en la mejora de los elementos tangibles del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura -2022??	Determinar cómo influye la gestión de tesorería en los elementos tangibles del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura - 2022.	La gestión de tesorería influye significativamente en los elementos tangibles del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura -2022.			

2. Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ
CARRIÓN

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE TESORERÍA Y CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer la propuesta de gestión de tesorería para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Sexo:

a) Femenino

b) Masculino

2. Edad: _____

3. Grado de estudios:

a) Secundaria completa

b) Estudiante universitario

c) Técnico

d) Bachiller

e) Licenciado

f) Magíster

4. Tiempo laboral:

a) De 1 a 6 meses

b) De 7 a 12 meses

c) Más de un año

d) 2-4 años

e) 5 años

II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X

1= Nunca; 2 = Casi Nunca; 3= A veces; 4 =Casi siempre; 5 =Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario.

GESTIÓN DE TESORERÍA						
I. El sistema de Cuenta Única de Tesorería (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
1.	Para una mejor gestión de los recursos financieros, lleva un registro de todas las operaciones financieras de la Municipalidad Distrital de Huaura					
2.	Se tiene conservado un ahorro de efectivo a largo plazo					
3.	Analiza y gestiona correctamente las salidas de efectivo para tener una estrategia de reducción de costos					
4.	Cuenta con una adecuada gestión de caja para solventar eficientemente las obligaciones de la Municipalidad Distrital de Huaura					
5.	Se lleva un registro de los cheques girados y anulados					
6.	Se realiza una evaluación crediticia a los usuarios para prevenir riesgos que afecten a la entidad					
7.	Se dispone de un fácil acceso al presupuesto de la Municipalidad Distrital de Huaura					
8.	Existe una conciencia tributaria por parte de los contribuyentes para optimizar la recaudación de impuestos					
II. Previsión de flujo de caja (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
9.	Con que frecuencia actualiza la Cuenta Única de Tesorería (CUT)					
10.	Tiene una correcta administración y supervisión de los ingresos y egresos de efectivo de caja					
11.	Se hace conocimiento la información sobre los gastos y los efectivos recaudados.					
III. Interacción entre las políticas (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
12.	Se utiliza adecuadamente los recursos asignados en el presupuesto					
13.	Los tributos recaudados permiten cubrir eficientemente las operaciones de la Municipalidad Distrital de Huaura					
14.	El tipo de cambio de la Caja Municipal de Huaura va acorde a lo establecido por el BCRP					

CALIDAD DE SERVICIO						
IV.	Fiabilidad. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
		1	2	3	4	5
15.	La documentación suele tardarse más de una semana en atenderse					
16.	Es capaz de resolver los problemas del usuario que se acerca al área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Huaura					
17.	La corrección de deficiencias del área se realiza oportunamente					
V.	Sensibilidad. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
		1	2	3	4	5
18.	La atención brindada al usuario es rápido y oportuno					
19.	Se absuelven correctamente las dudas o cuestiones de los usuarios que son de interés de la oficina de Tesorería					
20.	Los reclamos y/o quejas son atendidas adecuadamente para la satisfacción de los usuarios					
VI.	Seguridad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
		1	2	3	4	5
21.	Está capacitado para resolver cualquier interrogante del usuario que compete a la Oficina de Tesorería					
22.	Guarda absoluta reserva en la información y privacidad del usuario					
23.	La intención que tiene en la atención que brinda al usuario es transmitir y mostrar confianza					
VII.	Empatía (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
		1	2	3	4	5
24.	La atención brindada se da de acuerdo con los intereses y situaciones propias que tiene cada usuario					
25.	Hay voluntad por satisfacer los intereses del usuario					
26.	El horario de atención al usuario establecido permite un óptimo servicio brindado					
VIII.	Elementos tangibles (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
		1	2	3	4	5
27.	El área, en donde se desarrollan las labores, posibilita a un mejor desenvolvimiento de las funciones o tareas establecidas					
28.	Considera Moderna la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huaura					
29.	Los equipos y materiales empleados en la oficina permiten ejecutar las labores satisfactoriamente					
30.	Mantiene una buena presencia, imagen y aseo en el centro de labores					

Muchas gracias por su participación 😊😊

3. Data de confiabilidad

Muestra piloto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	1
2	2	4	2	3	5	5	1	2	5	3	1	3	5	1	4	5	4	3	5	2	3	1	3	2	3	2	2	5	2	3
3	4	5	2	1	1	1	1	1	2	4	3	5	5	3	2	2	3	1	1	1	1	4	3	1	4	3	1	3	4	2
4	3	4	1	2	2	5	2	3	5	5	3	3	2	2	3	3	2	1	4	5	2	5	1	2	4	2	2	1	3	5
5	5	2	1	1	4	1	2	4	4	1	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	5	1	3	3	1	5	3	4	2	5
6	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	1	1	4	1	5	1	1	3	3	5	4	1	5	3	2	1	4	2	4
7	2	1	5	3	4	1	3	1	1	3	5	3	4	5	1	3	5	5	1	5	5	1	3	2	4	3	2	2	4	1
8	2	1	2	3	3	4	5	4	5	4	2	3	4	4	3	2	4	5	4	3	2	1	3	3	2	1	1	5	5	2
9	4	5	5	4	3	2	1	5	5	4	1	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	2	5	5	2	5	3	5	1
10	2	4	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	5	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
11	5	1	2	2	2	1	5	1	3	2	1	2	1	1	4	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	4	1	3	1
12	2	3	5	5	5	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	4	2	1	3	3	3	2	4	1	3	1	2	4	1
13	4	5	2	5	3	3	4	1	4	2	3	3	2	2	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2
14	1	2	2	3	3	5	3	3	4	4	3	1	2	3	1	4	4	5	4	1	5	2	5	3	5	4	5	5	1	3
15	2	5	2	2	3	1	4	1	5	5	5	2	4	5	4	3	3	1	2	5	2	5	4	4	3	4	2	3	3	1
16	3	3	4	2	2	2	4	1	1	1	4	3	1	3	1	3	2	1	4	1	2	3	2	2	4	2	3	1	1	4
17	5	4	5	4	2	2	5	4	1	4	3	5	5	1	5	4	5	3	5	2	2	4	5	3	5	3	5	4	5	4
18	3	3	1	2	1	4	4	5	3	1	5	3	5	1	5	1	5	1	2	4	4	3	4	5	4	2	4	2	3	4
19	2	1	3	1	1	3	3	5	1	3	2	5	4	4	2	4	3	4	2	2	5	1	5	2	5	4	3	3	2	1
20	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	1	4	3	1	3	3	2	1	3	5	1	1	4	2	5	1	1	1	1

4. Data de la investigación

	 Sexo	 Edad	 EDAD AGRUPADA	 GradoDeEstudios	 TiempoLab oral	V1	D1	D2	D3	V2	D4	D5	D6	D7	D8	 V1AGRUPADO	 D1AGRUPADO	 D2AGRUPADO	 D3AGRUPADO	 V2AGRUPADO	 D4AGRUPADO	 D5AGRUPADO	 D6AGRUPADO	 D7AGRUPADO	 D8AGRUPADO
1	Femenino	34	4	Maestro	2-4 años	61	36	13	12	44	10	9	8	7	10	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
2	Masculino	43	6	Licenciado	5 años a más	42	24	9	9	49	13	10	7	7	12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular
3	Femenino	21	1	Estudiante universitario	1-6 meses	38	16	9	13	36	7	3	8	8	10	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
4	Masculino	39	5	Licenciado	Más de un año	42	22	13	7	45	8	10	8	8	11	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
5	Femenino	48	7	Licenciado	Más de un año	36	20	7	9	50	9	9	9	9	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
6	Femenino	40	6	Maestro	5 años a más	41	29	6	6	45	7	7	10	10	11	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
7	Masculino	24	2	Bachiller	2-4 años	41	20	9	12	47	9	11	9	9	9	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
8	Masculino	27	3	Bachiller	7-12 meses	46	24	11	11	46	9	12	6	6	13	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular
9	Femenino	33	4	Técnico	2-4 años	52	29	10	13	62	11	13	12	12	14	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
10	Masculino	41	6	Técnico	Más de un año	32	15	8	9	20	5	3	3	4	5	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
11	Masculino	18	1	Estudiante universitario	1-6 meses	29	19	6	4	34	10	5	5	5	9	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
12	Femenino	30	3	Licenciado	5 años a más	36	26	5	5	36	6	6	8	8	8	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente
13	Femenino	22	1	Estudiante universitario	7-12 meses	43	27	9	7	63	12	11	13	13	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
14	Masculino	20	1	Estudiante universitario	7-12 meses	39	22	11	6	57	9	10	12	12	14	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
15	Femenino	35	4	Licenciado	5 años a más	46	20	15	11	49	10	8	11	11	9	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular
16	Masculino	19	1	Estudiante universitario	1-6 meses	34	21	6	7	36	6	6	7	8	9	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
17	Femenino	40	6	Técnico	2-4 años	50	31	8	11	64	14	10	11	11	18	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
18	Femenino	25	2	Bachiller	2-4 años	41	23	9	9	53	11	7	11	11	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular
19	Femenino	42	6	Licenciado	2-4 años	38	19	6	13	48	9	8	11	11	9	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular
20	Masculino	26	2	Bachiller	2-4 años	26	10	8	8	31	7	6	7	7	4	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente
21	Masculino	31	4	Maestro	5 años a más	45	25	8	12	54	12	10	8	8	16	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno
22	Femenino	26	2	Bachiller	7-12 meses	35	20	9	6	30	7	6	4	4	9	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
23	Masculino	21	1	Estudiante universitario	7-12 meses	35	17	9	9	36	10	10	4	4	8	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente
24	Femenino	49	8	Técnico	5 años a más	44	21	13	10	65	10	11	15	15	14	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
25	Masculino	33	4	Licenciado	5 años a más	49	33	7	9	54	11	10	11	11	11	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular
26	Femenino	33	4	Licenciado	2-4 años	43	27	8	8	47	8	8	10	10	11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
27	Femenino	30	3	Licenciado	2-4 años	43	27	8	8	47	8	6	10	10	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
28	Femenino	50	8	Licenciado	5 años a más	43	21	12	10	45	8	9	8	8	12	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
29	Femenino	28	3	Bachiller	2-4 años	47	26	11	10	53	7	14	8	8	16	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno
30	Femenino	25	2	Estudiante universitario	7-12 meses	34	19	6	9	32	6	5	6	6	9	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
31	Femenino	47	7	Maestro	5 años a más	48	26	14	8	57	13	11	11	11	11	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
32	Femenino	20	1	Estudiante universitario	1-6 meses	30	15	8	7	42	10	6	4	4	18	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Bueno

33	Masculino	28	3	Licenciado	2-4 años	47	27	14	6	52	6	13	9	9	15	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Bueno
34	Femenino	50	8	Licenciado	2-4 años	36	18	11	7	41	5	11	9	10	6	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente
35	Femenino	39	5	Licenciado	5 años a más	41	25	9	7	46	7	10	9	7	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
36	Masculino	48	7	Licenciado	5 años a más	43	24	11	8	43	6	9	9	9	10	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
37	Femenino	29	3	Licenciado	Más de un año	47	27	12	8	59	13	13	9	11	13	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular
38	Femenino	30	3	Bachiller	5 años a más	42	22	9	11	54	10	9	11	11	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular
39	Masculino	35	4	Bachiller	Más de un año	39	20	11	8	47	6	8	11	5	17	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno
40	Masculino	27	3	Licenciado	7-12 meses	43	23	12	8	41	5	7	8	8	13	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
41	Masculino	19	1	Estudiante universitario	1-6 meses	40	24	8	8	44	5	8	9	9	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
42	Masculino	45	7	Licenciado	Más de un año	42	24	7	11	65	11	9	14	14	17	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
43	Masculino	25	2	Estudiante universitario	1-6 meses	41	26	6	9	38	4	11	5	5	13	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular
44	Femenino	27	3	Bachiller	Más de un año	32	22	6	4	36	5	5	7	7	12	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
45	Masculino	38	5	Maestro	5 años a más	44	22	10	12	46	13	12	6	6	9	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Deficiente	Regular
46	Masculino	41	6	Licenciado	2-4 años	37	23	6	8	51	7	12	10	10	12	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
47	Femenino	43	6	Técnico	7-12 meses	34	18	6	10	38	6	4	11	11	6	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Bueno	Bueno	Deficiente
48	Masculino	35	4	Técnico	5 años a más	45	25	8	12	56	12	11	10	10	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular
49	Masculino	48	7	Técnico	7-12 meses	44	26	9	9	54	10	11	8	8	17	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno
50	Masculino	35	4	Licenciado	2-4 años	37	17	11	9	40	10	9	7	7	7	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente
51	Femenino	40	6	Licenciado	5 años a más	33	19	5	9	40	7	9	8	8	8	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente
52	Femenino	26	2	Técnico	1-6 meses	44	26	9	9	43	8	7	8	8	12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
53	Femenino	28	3	Técnico	7-12 meses	38	19	10	9	45	6	9	10	10	10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
54	Masculino	19	1	Estudiante universitario	1-6 meses	29	14	7	8	37	5	8	9	9	6	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente
55	Masculino	21	1	Estudiante universitario	7-12 meses	39	24	7	8	44	5	6	10	10	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
56	Masculino	28	3	Licenciado	2-4 años	47	28	9	10	59	12	10	11	11	15	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
57	Masculino	26	2	Bachiller	7-12 meses	33	18	10	5	32	5	6	6	6	9	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
58	Masculino	18	1	Estudiante universitario	1-6 meses	45	22	12	11	55	10	12	10	10	13	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
59	Femenino	35	4	Técnico	2-4 años	43	26	10	7	51	11	9	10	10	11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular
60	Femenino	40	6	Técnico	5 años a más	40	21	6	13	46	8	8	9	9	12	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
61	Femenino	39	5	Licenciado	2-4 años	39	19	10	10	42	6	9	10	10	7	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente
62	Masculino	48	7	Técnico	7-12 meses	48	32	6	10	57	10	9	11	11	16	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
63	Femenino	49	8	Técnico	Más de un año	38	29	5	4	48	9	11	8	8	12	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
64	Masculino	33	4	Maestro	Más de un año	51	31	10	10	62	10	10	13	13	16	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
65	Femenino	28	3	Licenciado	Más de un año	34	21	7	6	40	9	11	6	6	8	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente
66	Masculino	30	3	Licenciado	2-4 años	39	22	10	7	42	7	10	8	8	9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
67	Femenino	36	5	Maestro	Más de un año	43	20	11	12	57	10	8	12	12	15	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
68	Masculino	31	4	Bachiller	2-4 años	51	34	8	9	53	12	14	10	10	7	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Deficiente
69	Masculino	36	5	Bachiller	2-4 años	46	25	9	12	57	13	6	11	11	16	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno
70	Femenino	33	4	Técnico	7-12 meses	44	27	10	7	45	9	8	9	9	10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
71	Femenino	26	2	Bachiller	2-4 años	43	28	10	5	47	6	10	9	9	13	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
72	Masculino	27	3	Bachiller	2-4 años	40	23	7	10	42	10	9	7	7	9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular

72	Masculino	27	3 Bachiller	2-4 años	40	23	7	10	42	10	9	7	7	9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
73	Femenino	27	3 Licenciado	Más de un año	39	27	7	5	48	10	9	9	9	11	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
74	Femenino	25	2 Bachiller	1-6 meses	46	27	10	9	51	13	7	8	8	15	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno
75	Masculino	38	5 Licenciado	5 años a más	32	18	9	5	43	9	5	9	9	11	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
76	Femenino	44	6 Licenciado	5 años a más	42	29	6	7	42	11	8	5	5	13	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
77	Masculino	28	3 Bachiller	2-4 años	37	22	5	10	37	3	8	7	7	12	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
78	Masculino	29	3 Bachiller	Más de un año	34	17	9	8	39	9	7	6	6	11	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
79	Masculino	25	2 Bachiller	Más de un año	48	28	8	12	51	10	10	8	8	15	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
80	Femenino	29	3 Licenciado	5 años a más	37	19	10	8	31	6	9	6	6	4	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente
81	Femenino	45	7 Bachiller	2-4 años	33	22	4	7	45	4	10	10	10	11	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
82	Femenino	40	6 Técnico	2-4 años	48	30	9	9	57	11	11	11	11	13	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
83	Femenino	26	2 Técnico	Más de un año	45	22	13	10	53	9	13	9	9	13	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
84	Masculino	24	2 Estudiante universitario	Más de un año	44	27	9	8	61	11	11	13	13	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
85	Masculino	28	3 Licenciado	7-12 meses	40	22	7	11	33	5	4	10	10	4	Regular	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente
86	Masculino	29	3 Bachiller	2-4 años	36	22	7	7	46	5	8	10	10	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
87	Femenino	48	7 Maestro	5 años a más	37	22	10	5	38	8	3	7	7	13	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
88	Masculino	28	3 Bachiller	2-4 años	38	18	12	8	37	5	9	7	7	9	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular
89	Femenino	33	4 Bachiller	5 años a más	34	21	7	6	49	7	14	8	8	12	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
90	Femenino	43	6 Técnico	5 años a más	49	27	10	12	53	12	13	3	11	14	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno
91	Masculino	45	7 Licenciado	5 años a más	51	28	12	11	58	11	8	12	12	15	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
92	Femenino	33	4 Técnico	1-6 meses	36	21	6	9	46	8	11	7	7	13	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
93	Masculino	36	5 Bachiller	Más de un año	42	28	10	4	47	11	7	7	7	15	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno
94	Masculino	46	7 Licenciado	5 años a más	44	25	8	11	68	13	15	14	14	12	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
95	Femenino	26	2 Bachiller	Más de un año	43	29	6	8	48	9	9	7	7	16	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
96	Masculino	48	7 Licenciado	5 años a más	36	21	7	8	40	5	9	8	10	8	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente
97	Masculino	27	3 Bachiller	Más de un año	43	24	8	11	42	9	8	6	6	13	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
98	Femenino	36	5 Licenciado	5 años a más	44	29	8	7	57	8	13	9	11	16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
99	Femenino	53	8 Maestro	5 años a más	47	25	11	11	50	6	11	10	10	13	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular
100	Femenino	27	3 Bachiller	Más de un año	43	23	10	10	43	8	7	8	8	12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
101	Femenino	46	7 Licenciado	2-4 años	47	27	10	10	49	10	6	11	11	11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Regular
102	Masculino	41	6 Licenciado	5 años a más	37	22	7	8	47	14	7	8	8	10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular
103	Femenino	39	5 Maestro	2-4 años	36	19	7	10	43	8	6	8	8	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
104	Femenino	26	2 Bachiller	Más de un año	43	21	11	11	50	6	7	11	11	15	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
105	Femenino	45	7 Licenciado	2-4 años	50	26	11	13	37	9	6	7	7	8	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente
106	Femenino	46	7 Licenciado	5 años a más	38	22	7	9	43	9	7	9	9	9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
107	Femenino	48	7 Técnico	2-4 años	43	24	9	10	52	10	11	10	10	11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
108	Femenino	29	3 Bachiller	2-4 años	44	21	12	11	55	9	10	11	11	14	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
109	Masculino	27	3 Licenciado	Más de un año	43	26	10	7	49	10	10	8	8	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
110	Femenino	40	6 Técnico	2-4 años	47	28	6	13	57	12	12	8	8	17	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno
111	Femenino	41	6 Licenciado	5 años a más	41	19	12	10	43	9	7	6	10	11	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular
112	Masculino	29	3 Bachiller	2-4 años	44	31	9	4	49	8	10	8	8	15	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno

113	Masculino	27	3 Bachiller	7-12 meses	43	24	9	10	53	10	10	9	9	15	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
114	Femenino	21	1 Bachiller	7-12 meses	43	25	9	9	41	11	7	6	6	11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
115	Femenino	37	5 Licenciado	2-4 años	46	26	14	6	64	11	11	12	12	18	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
116	Femenino	34	4 Técnico	Más de un año	44	28	6	10	61	14	9	11	15	12	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular
117	Masculino	36	5 Técnico	2-4 años	36	20	7	9	39	8	9	4	5	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
118	Femenino	39	5 Licenciado	2-4 años	45	27	10	8	50	8	10	8	8	16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
119	Masculino	31	4 Licenciado	5 años a más	55	29	14	12	55	10	11	11	11	12	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
120	Femenino	48	7 Maestro	5 años a más	39	25	7	7	49	10	10	8	8	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
121	Masculino	27	3 Bachiller	1-6 meses	43	25	7	11	47	8	9	7	7	16	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
122	Masculino	30	3 Bachiller	7-12 meses	38	20	10	8	41	11	8	8	8	6	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente
123	Femenino	21	1 Estudiante universitario	Más de un año	41	26	9	6	52	11	9	11	11	10	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular
124	Femenino	43	6 Licenciado	2-4 años	44	28	10	6	67	11	13	13	13	17	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
125	Femenino	34	4 Licenciado	7-12 meses	42	22	8	12	59	13	14	9	9	14	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno
126	Masculino	30	3 Licenciado	Más de un año	33	23	7	3	44	7	6	9	9	13	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
127	Femenino	26	2 Licenciado	7-12 meses	35	21	8	6	45	10	9	8	8	10	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
128	Masculino	42	6 Licenciado	5 años a más	38	25	5	8	43	9	8	9	9	8	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente
129	Femenino	45	7 Licenciado	5 años a más	43	25	10	8	54	7	8	13	14	12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular
130	Femenino	25	2 Estudiante universitario	Más de un año	42	25	9	8	49	9	8	9	9	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
131	Masculino	36	5 Técnico	5 años a más	36	20	8	8	43	7	8	8	8	12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
132	Femenino	35	4 Licenciado	5 años a más	31	13	8	10	45	14	10	6	6	9	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
133	Femenino	24	2 Estudiante universitario	1-6 meses	37	23	6	8	40	13	5	5	5	12	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
134	Masculino	23	2 Técnico	Más de un año	34	20	7	7	39	5	9	6	6	13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular
135	Femenino	28	3 Bachiller	2-4 años	43	27	8	8	40	7	8	9	7	9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
136	Masculino	35	4 Bachiller	7-12 meses	41	22	11	8	46	9	8	7	7	15	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
137	Femenino	44	6 Licenciado	5 años a más	37	25	5	7	42	6	12	7	6	11	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Deficiente	Regular
138	Femenino	33	4 Bachiller	1-6 meses	47	29	8	10	50	7	7	11	10	15	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno
139	Masculino	26	2 Estudiante universitario	1-6 meses	38	23	4	11	37	8	8	6	6	9	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular