

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

**FACULTAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
CONTABLES Y FINANCIERAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y FINANZAS



TESIS

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2021.**

Presentado por:

ERIKA BETSABELL CHOQUEHUANCA VALLADARES

Asesor:

ECON. WESSEL MARTIN CARRERA SALVADOR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

**HUACHO – PERÚ
2022**

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2021**

PRESENTADO POR:

BACH. ERIKA BETSABELL CHOQUEHUANCA VALLADARES

ASESOR:

ECON. WESSEL MARTIN CARRERA SALVADOR

ASESOR:

ECON. WESSEL MARTIN CARRERA SALVADOR

JURADO EVALUADOR

Mg. Econ. ROSA ADRIANA INCA SOLLER

PRESIDENTE

Mg. Econ. ELISEO OMAR MANDAMIENTO GRADOS

SECRETARIO

Mg. Econ. MARIA SILVIA FLORES ZUMARAN

VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia, mi apoyo incondicional y soporte continuo, quienes me dieron la fuerza para poder seguir adelante, cuyo amor y ánimo renovaron mis fuerzas para poder lograr mis objetivos.

Erika Betsabell Choquehuanca Valladares

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por guiarme en cada una de las etapas de mi vida y darme sabiduría para afrontar cada una de ellas, así mismo, agradecer a mi familia, quienes son un apoyo incondicional y soporte en mi vida, también a mi alma mater Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por brindarme comunidad y conocimiento en mi desarrollo profesional.

También agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro para conseguir mis metas planteadas.

Erika Betsabell Choquehuanca Valladares

INDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPITULO II. MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	9
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Definiciones de términos básicos	23
2.4. Formulación de las hipótesis.....	24
2.4.1. Hipótesis general	24
2.4.2. Hipótesis específica.....	24
2.5. Operacionalización de variables	25
CAPITULO III. METODOLOGÍA	26

3.1. Diseño metodológico.....	26
3.2. Población y muestra	27
1.3.2. Población	27
1.3.3. Muestra (n)	28
3.3. Técnicas de recolección de datos	29
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	29
3.5. Matriz de consistencia.....	30
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	32
4.1 Análisis de resultados	32
4.2 Contrastación de hipótesis	41
CAPITULO V. DISCUSIÓN.....	47
5.1. Discusión.....	47
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
6.1. Conclusiones	48
6.2 Recomendaciones	49
REFERENCIAS.....	50
7.1 Fuentes bibliográficas	50
ANEXO	54
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Sistema de información</i>	25
Tabla 2. <i>Calidad de Servicio</i>	32
Tabla 3. <i>Elementos tangibles</i>	33
Tabla 4. <i>Empatía</i>	34
Tabla 5. <i>Capacidad de respuesta</i>	35
Tabla 6. <i>Gestión financiera</i>	36
Tabla 7. <i>Análisis financiero</i>	37
Tabla 8. <i>Planificación financiera</i>	38
Tabla 9. <i>Ejecución presupuestal</i>	39
Tabla 10. <i>Control financiero</i>	40
Tabla 11. <i>Prueba de normalidad de la variable Sistema de información</i>	41
Tabla 12. <i>Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa</i>	42
Tabla 13. <i>El sistema de información y la gestión administrativa</i>	43
Tabla 14. <i>Los elementos tangibles y la gestión administrativa</i>	44
Tabla 15. <i>La empatía y la gestión administrativa</i>	45
Tabla 12. <i>La capacidad de respuesta y la gestión administrativa</i>	46

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Calidad de Servicio	32
<i>Figura 2.</i> Elementos tangibles.....	33
<i>Figura 3.</i> Empatía	34
<i>Figura 4.</i> Capacidad de respuesta.....	35
<i>Figura 5.</i> Gestión financiera.....	36
<i>Figura 6.</i> Análisis financiero.....	37
<i>Figura 7.</i> Planificación financiera	38
<i>Figura 8.</i> Ejecución presupuestal	39
<i>Figura 9.</i> Control financiero.....	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Conocer la calidad de servicio y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021. El método científico de tipo investigación es La presente investigación es de tipo aplicada, enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, porque tiene como objetivo probar hipótesis de manera lógica y efectiva y a la vez se usa estadística en este caso básica, El diseño de investigación será no experimental de tipo transversal y nivel correlacional – descriptivo. **Hipótesis:** La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021. Las técnicas utilizadas en esta encuesta son observaciones no estructuradas, entrevistas, encuestas estructuradas y fuentes bibliográficas y cada una de estas herramientas, para recopilar información se construyó un cuestionario con preguntas para medir la variable independiente y otro para medir la variable dependiente, luego se utilizó el instrumento para recopilar datos y utilizar el paquete de software estadístico SPSS25.0 para realizar el procesamiento estadístico de la información, para el análisis e interpretación de datos se tiene en cuenta tablas y figuras estadísticas donde da un resultado de correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.645 en la hipótesis general, representando una buena asociación y finalmente llega a la conclusión general: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021 .-

Palabras clave: calidad de servicio, gestión financiera.

ABSTRACT

The present research work has as general objective: To know the quality of service and its relationship with the financial management of taxpayers in the Provincial Municipality of Huaura, 2021. The scientific method of the research type is The present research is of an applied type, mixed approach, that is, quantitative and qualitative, because it aims to test hypotheses in a logical and effective way and at the same time, basic statistics are used in this case. The research design will be non-experimental, cross-sectional, and correlational-descriptive. Hypothesis: The quality of service is significantly related to the financial management of taxpayers in the Provincial Municipality of Huaura, 2021. The techniques used in this survey are unstructured observations, interviews, structured surveys and bibliographic sources and each of these tools, To collect information, a questionnaire was built with questions to measure the independent variable and another to measure the dependent variable, then the instrument was used to collect data and use the statistical software package SPSS25.0 to perform the statistical processing of the information, to the analysis and interpretation of data is taken into account tables and statistical figures where it gives a Spearman correlation result that returns a value of 0.645 in the general hypothesis, representing a good association and finally reaches the general conclusion: The quality of service is significantly related to the management of taxpayers in the Provincial Municipality of Huaura, 2021.

Keywords: service quality, financial management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “La Calidad del Servicio y la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021”. Hoy en día, la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general (Estrada, como se citó en Paredes, 2018). Y, por otro lado, Oliva, (2018) menciona que gestión Financiera Pública es un principio esencialmente para fomentar un ambiente macroeconómico duradero y lograr un gasto público que realiza de manera equilibrada y esta sea eficiente y con clase.

El contenido del presente trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, procesamiento de la información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Uña (2012) afirma: “El aumento de la demanda de mejoras SIAF de varios países de América Latina es parte del panorama de crecimiento económico y, por lo tanto, mejora la presupuestación en la mayoría de los países de la región”. Este proceso va acompañado de un aumento en la demanda de bienes y servicios públicos de alta calidad y un incremento en la capacidad institucional del sector público para atender las necesidades de los ciudadanos. En este sentido, un componente de la estrategia de desarrollo de capacidades de la administración pública regional es la modernización de los SIAF, iniciativas sustentadas en desarrollos significativos en aspectos tecnológicos, que se viene realizando desde hace décadas y que ha significado un aumento de posibilidades y opciones. Los proyectos de mejora del SIAF, además de mejorar los procesos y la información relacionada con las funciones tradicionales como presupuesto, contabilidad, tesorería y gestión de la deuda pública, han comenzado a agregar requisitos para mejorar su interoperabilidad con el resto de los sistemas de información de gestión financiera e integrar cada vez más la información. sobre el desempeño, objetivos y resultados del trabajo de las iniciativas financiadas con presupuesto. Muchos datos de contribuyentes y activos son datos ficticios con direcciones que no estarán presentes o nunca encontrarán.

Las entidades del estado a lo largo de la historia han sido objeto de quejas y desaprobación por parte de los ciudadanos, por ser entidades con un sistema burocrático, lento y poco eficiente; y a pesar de los esfuerzos de los gobiernos por reducir estos índices de desaprobación, la problemática aún se presenta en el mundo.

La estadística en el Perú muestra que a pesar de los esfuerzos del gobierno por modernizar las instituciones del estado, aún queda mucho por mejorar. Según estudios realizados por Ipsos en el año 2016, las tres principales barreras que enfrenta el estado para una gestión pública aceptable se encuentran en: el exceso de procesos burocráticos 44%, la falta de coordinación intersectorial 42% y personal ineficiente y poco capacitado 29%. Existe un bajo nivel de aceptación del ciudadano hacia la gestión pública y los estudios publicados por Ipsos muestran que el ciudadano está a la espera de la implementación de las mejoras necesarias para brindar un servicio de calidad.

Si hablamos de Municipalidades específicamente el estudio realizado por la Cámara de Comercio de Lima dentro del marco de la campaña “Perú sin Fronteras” en el 2016 mostró que el 38% de los comentarios recibidos durante la campaña indica que las instituciones que generan más barreras burocráticas en el país son las municipalidades y el Instituto Nacional de defensa civil (INDECI) seguidos por la SUNAT con un 17%.

Enfocándonos más en las Municipalidades de Lima Metropolitana, según el estudio de CAD (Ciudadanos al día) se muestra que los principales problemas de las municipalidades, según los ciudadanos, son la falta de comprensión de su problema por parte del personal 27%, lentitud en resolver trámites 25%, descoordinación entre oficinas 21%, falta de amabilidad del personal 17%, excesivos trámites o muchos requisitos 16%, información insuficiente o poco clara 15%, dificultad para comunicarse telefónicamente o vía internet 14%.

Los factores que originan este gran divorcio entre la Municipalidad Provincial de Huaura y los ciudadanos pueden ser parte de un gran abanico de posibilidades, entre ellas están la falta de capacitación de los trabajadores municipales tanto en conocimientos como en calidad de servicio, la falta de sistematización de los procesos, el tiempo de espera en ser atendidos, la demora en encontrarle solución a sus problemas, la falta de empatía de los trabajadores municipales con el problema de los contribuyentes.

La gestión financiera de la Municipalidad Provincial de Huaura es ineficiente por el débil control en sus procesos y por el poco reajuste direccionado sobre la gestión por resultados. A esto se suma, el recurso humano que trabaja en el área de la administrativa financiera; han sido contratado sin concurso meritocrático, tuvieron en cuenta solo decisiones políticas. En tal sentido, las malas acciones dentro de la gestión de recursos financiera como la corrupción, desvío de fondos, incumplimiento de metas, mala planificación presupuestal, personal inadecuado, mala toma de decisiones; han hecho que los fondos no se invierten en obras de impacto social en beneficio de la comunidad, buscando el bienestar socioeconómico, desarrollo y crecimiento.

Los clientes actualmente son más sofisticados y más exigentes, la gente quiere un buen servicio. Para estar seguros de atender a estos actuales requerimientos los empleados de servicio al cliente deben tener una vasta inteligencia emocional, habilidad de comunicación y una verdadera empatía, es decir habilidad de comprender a los clientes que se quejan y conocer la organización para poder solucionar el problema con claridad y celeridad.

Por lo tanto, esta investigación tendrá como finalidad conocer la calidad de servicio y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo los elementos tangibles se relacionan con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021?
2. ¿Cómo la empatía se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021?
3. ¿Cómo la capacidad de respuesta se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer la calidad de servicio y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021

1.3.2 Objetivos específicos

1. Conocer los elementos tangibles y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.
2. Conocer la empatía y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

3. Conocer la capacidad de respuesta y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

Este estudio se justifica porque los resultados obtenidos serán de utilidad como base para futuras investigaciones y así contribuir al conocimiento de toda la comunidad universitaria e instituciones participantes del sistema. La calidad de los servicios financieros, así como los resultados permitirán realizar recomendaciones a las autoridades de la ciudad de Huaura y sus colegas. Por ello, se presentan una serie de explicaciones y recomendaciones que permitan realizar cambios en las instituciones del Estado peruano, que son parte del proceso de la gestión pública.

1.5 Delimitaciones del estudio

a. Delimitación temporal

Esta investigación es de actualidad, por cuanto el tema de calidad de servicio y gestión financiera es vigente como parte del ámbito de la economía.

b. Delimitación espacial

Esta investigación está comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaura.

c. Delimitación cuantitativa

Esta investigación se efectuará con una muestra intencional y el procesamiento estadístico correspondiente.

d. Delimitación conceptual

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales: Calidad de servicio y gestión financiera.

1.6 Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación es viable porque cuenta con el presupuesto auto financiado por el investigador, existen fuentes teóricas que respaldan la presente investigación, cuenta con el apoyo de los docentes especializado en el tema y la investigación, como metodólogo, asesores temáticos, estadísticos y una traductora de idioma extranjero y un especialista técnico en computación para desarrollar la investigación.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

García (2019) en su trabajo: “Análisis de la Calidad de Servicio de un Restaurante de Roast Beef para el Diseño de un Plan de Mejora del Servicio” para Selección de Estudios de Turismo y Hotelería; Su objetivo era diseñar un plan para mejorar el servicio al cliente en el restaurante Toro Asado. Metodología, estudio descriptivo, con diseño de análisis sintético, a nivel de correlación, la comunidad da datos aproximados de 1620 clientes por mes, por lo que se aplicó una fórmula específica, con una muestra obtenida se aplicó una fórmula para obtener la muestra correspondiente para saber cómo mucha gente voy a encuestar, técnica de encuesta. Como conclusión se realiza un análisis al identificar las brechas que no permiten el desarrollo de la calidad del servicio, indicando áreas en las que el servicio necesita mejorar para que los clientes queden satisfechos con la atención del personal del restaurante. Junto al marco teórico, basado en las teorías expuestas por los autores, se ha demostrado que la calidad es un factor esencial para el éxito de una empresa, y una herramienta estratégica para la captación de clientes. Mediante encuestas se pudo comprobar que para brindar un servicio de alta calidad es necesario mejorar las diversas áreas de atención al cliente del restaurante Toro Asado, las cuales son áreas que no cumplen con las expectativas de los clientes. un plan de calidad brinda la orientación necesaria para servir como una guía para los propietarios y empleados de restaurantes para mejorar las brechas de servicio y cómo brindar un servicio al cliente de alta calidad.

Arreaga & Bravo (2019) en su estudio titulado: "Evaluación de la Calidad de Servicio en Establecimientos de Venta para Guerra, Guayaquil 2018" el objetivo es evaluar la calidad de servicio de los establecimientos comerciales. Instalaciones de ventas corporativas "Guerra Comercial" en Guayaquil. METODOLOGÍA Estudio sistemático Diseño exploratorio A nivel de correlación Población 1360 clientes con las características anteriores, con una muestra de 300 clientes La técnica es la encuesta Conclusión La presente tesis estudia aspectos de la calidad de servicio en las organizaciones de ventas de la empresa Comercial Guerra. Mediante un cuestionario bien estructurado, se recopilaron datos de 300 compradores habituales. El cuestionario consta de 27 preguntas (SERVPERF) que miden la percepción del servicio del lugar de compra con 7 métricas de valor. El estudio se enfocó en la ciudad de Guayaquil porque tiene la mejor demografía. Este estudio se basa en hallazgos previos sobre la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las intenciones de comportamiento del cliente. Estas relaciones se examinan desde un nuevo ángulo que incluye la importancia de los aspectos de la calidad del servicio.

Gavilanes (2020) en su trabajo titulado: "Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para mejorar el servicio al cliente en la empresa industrial Valdez Castro S.A." Elige un título de ingeniero industrial. Su objetivo fue proponer un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio al cliente en Metodología Industria Valdez Castro S.A. La encuesta considera variables de estilo de calidad de servicio, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y factores tangibles. La encuesta arrojó que dos quintas partes de los clientes están satisfechos, una quinta

parte considera normal el servicio que brinda la empresa y el resto está completamente insatisfecho con la atención que se les brinda.

Chafla & Choez (2021) en su estudio: “Gestión Financiera de la Gestión de Liquidez en la Empresa Civil Ripconciv CÍA LTDA”, el objetivo es desarrollar un plan para mejorar la gestión financiera de la gestión de liquidez del proyecto Ripconciv. METODOLOGÍA Estudio ilustrativo, de diseño exploratorio, con una población de 10, distribuido en tres apartados relacionados con la gestión financiera de Ripconciv. La muestra será la misma porque la población no es grande, la tecnología es la encuesta, y concluyó que esta propuesta de gestión de liquidez se desarrolló con el objetivo de brindar una herramienta de aplicación sencilla y útil, creando condiciones para mejorar las debilidades detectadas en la liquidez de Ripconciv. administración. De hecho, el plan de optimización se diseña en base al análisis.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Alikhan (2019) en el proyecto de investigación titulado: “Calidad de la Gestión Financiera y Satisfacción Social en la Ciudad de Huancayo - 2017” para la selección de Doctor en Administración Pública y Gobernanza. Con el objetivo de estudiar la relación entre la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social de la ciudad de la Provincia de Huancayo – 2017. Metodología, investigación aplicada, con un diseño fenomenológico descriptivo, a nivel de correlación, una población de 69 964 usuarios (dueños), con una muestra de 96 usuarios, la técnica es una encuesta, siendo la herramienta un cuestionario en escala de Likert, para medir la calidad de gestión del CFO con 14 ítems y para la satisfacción con la empresa, con 17 ítems. Como resultado, en la Variable 1, al estudiar la gestión financiera de la ciudad de Huancayo, notamos que el 8.3% de la muestra dijo que

era muy deficiente, el 39.6% dijo que era inexistente, el 44.8% dijo que era satisfactoria y el 7.3% lo consideró bueno. En la variable 2, el nivel de satisfacción social de los usuarios de la muestra, el 35,4% la considera muy mala, el 49,0% la considera mala, el 15,6% la considera buena. Demostrando la hipótesis utilizando el estadístico rho de Spearman con una variable cualitativa y una escala ordinal, la correlación es $r_s = 0,772$, que es alta. Como $p = 0.000$ entonces $0.000 < 0.05$, y se acepta la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis nula. Se concluyó que existe una alta relación entre la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en la provincia de Huancayo - 2017.

Sánchez (2018) en su trabajo de investigación: “Análisis y Evaluación de la Gestión Financiera y su Impacto en la Ejecución del Presupuesto de la Ciudad de Sihwas, 2016”. “Con el objetivo de determinar la proporción de la gestión financiera en la ejecución del presupuesto 2016 de la ciudad de Sihwas, se implementó en esta investigación. El método aplicado es de tipo investigación cuantitativa y cualitativa. Nivel computacional, descriptivo, diseño de enlace transversal, técnicas de revisión bibliográfica y documental, entrevistas, análisis estadístico, las herramientas son cuestionarios y encuestas. Concluyendo que el Gobierno Provincial de Sihwas gestiona de forma independiente los intereses del pueblo, considerando que la fuente de financiación incide positivamente en la ejecución del presupuesto 2016. Es importante hablar de la gestión financiera, además de aumentar el valor económico de los ingresos, donaciones y transferencias, se vuelve activo y focalizado lo que conduce a Positivo para la Comuna, así como para la provincia.

Reto (2020) en su proyecto de investigación titulado: “Gestión Financiera y Presupuestación por Resultados en la Ciudad de Salitral, Sullana”; El cual tiene como objetivo determinar los resultados del análisis presupuestario por resultados y la gestión financiera en el municipio de Salitral, Solana. El proceso de tesis pertenece al tipo de investigación básica, con un diseño no experimental correlacional. Se empleó un grupo de estudio representativo de 66 factores, utilizando un cuestionario de 40 ítems, cuya validez fue determinada por juicio de expertos y la confiabilidad alfa de Cronbach, aproximadamente 0,842, que determinó el nivel de confianza alto. Los resultados incluyen un conjunto de análisis de variables, dimensiones y medidas que muestran la fortaleza de la relación. Luego del procesamiento, los resultados fueron analizados, interpretados y discutidos, y se concluyó que existe la necesidad de incrementar el nivel de gestión presupuestaria y financiera efectiva en el municipio de Salitral, Solana.

Paredes (2020) en su disertación titulada “La importancia del sistema recaudatorio municipal y su incidencia en el manejo financiero del presupuesto como municipio de la provincia de Castillo Grande en el periodo 2017-2019”, con el objetivo: y mostrar cómo incide la importancia de una herramienta informática en el sistema financiero como municipio de la provincia de Castillo Grande. El método utilizado es de tipo descriptivo, tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, implementado por muestreo de ajuste no probabilístico, se aplicó una encuesta a 13 trabajadores de la ciudad del Distrito Castillo Grande. En conclusión, los resultados obtenidos se basan en el coeficiente alfa de Cronbach con una puntuación de 0.824, y este valor nos permite evaluar la encuesta como muy confiable para el análisis de la encuesta; Se concluyó que en caso de

discrepancia entre el sistema de recaudación de impuestos municipales y la administración financiera de la provincia de Castelo Grande, para comprar los supuestos, se utilizó el software SPSS versión 26 y se utilizaron transacciones adecuadas. El caso de Spearman, donde el valor 0,788 es la varianza, significa que existe una concordancia positiva significativa y, en comparación con el valor de significancia bilateral de 0,001, muestra una consistencia positiva entre las dos variables.

xHuaya (2017) en su trabajo de investigación titulado: “El Sistema Integrado de Gestión Financiera (siafgl) y Gestión Financiera Presupuestaria en la Ciudad Provincial Padre Marqués, Periodo - 2016”. A los efectos de determinar si el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIAF-GL) tiene una participación significativa en la gestión financiera del Presupuesto Provincial Padre Marqués, período 2016. con documentos y métodos de trabajo: cuadernos, cuadernos, cuestionarios; Se utilizó el enfoque descriptivo porque permite estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural. Los resultados obtenidos al aplicar la estadística descriptiva fueron los siguientes: El estudio mostró los aspectos positivos y negativos del sistema integrado de gestión administrativa y financiera del presupuesto de la ciudad. Cabe señalar que el Sistema Integrado de Gestión Financiera ha demostrado su eficacia en la gestión financiera y presupuestaria de la ciudad y es una herramienta valiosa para mejorar la gestión de la ciudad. De los 1.100 datos extraídos, el 72,36% (796) del analista reveló que si hay un impacto positivo del sistema integrado de gestión financiera SIAF-GL, mejorará la gestión del presupuesto financiero de la Ciudad de Padre Marqués, mientras que el 13,82% (152) no considera ningún impacto positivo y el 13,82 %

(152) no sabe comentar. La conclusión responde a la premisa general: Para el Sistema Integrado de Gestión Financiera SIAF-GL, está altamente relacionado con la gestión financiera-presupuestaria del área metropolitana del Padre..

2.2. Bases teóricas

2.1.1. Calidad de servicio (Y)

Zeithaml A., Parasumarn, & Berry. (1988) menciona que:

La diferencia entre la percepción real del cliente de un servicio y las expectativas que se formaron previamente sobre el servicio. Así, el cliente valorará negativa o positivamente la calidad del servicio cuya percepción sea inferior o superior a su expectativa.

Pizzo (como se citó en Paredes, 2018) mencionó que:

La organización ha desarrollado hábitos y prácticas para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y, por tanto, brindarles un servicio accesible, completo, ágil, flexible y valorado, alto, útil, oportuno, seguro y confiable, incluso en circunstancias inesperadas. Situaciones pasadas o errores, para que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos de manera personal, concienzuda y eficaz, y al mismo tiempo sorprendidos por más valor del esperado, lo que trae altos ingresos y menores costos a la empresa. (p. 40)

Estrada (citado en Paredes, 2018) mencionó que: “La calidad del servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. La calidad del servicio

y la atención reflejan el compromiso de quienes integran una organización enfocada en los clientes, usuarios o público”.

Por otro lado, Cerezo (2003) se refiere al concepto de calidad de servicio como “la brecha mínima entre las expectativas del cliente y la percepción del uso del servicio”. Asimismo, muestra que el factor principal en la calidad percibida es la satisfacción del usuario. (p.123)

2.2.1.1. Elementos tangibles

Retuerto (2017) mencionó que:

Tiene que ver con la apariencia de las instalaciones, equipos, personal, etc. Estos son los aspectos físicos que los clientes perciben en la organización, podemos resumir este concepto, como lo pueden percibir nuestros sentidos. Factores como la limpieza o la modernidad se evalúan en términos de personas, infraestructura y cosas. (p. 37)

Zeithaml y Bitner (2002) describieron que: “Así como la apariencia la presentan las instalaciones o infraestructura, los materiales y equipos, e incluso la apariencia del personal, todos transmiten una imagen mental del cliente, creando una idea de calidad del servicio”.

2.2.1.1.1. infraestructura

Ortíz (2018) mencionó que:

Es un término utilizado por arquitectos, ingenieros y planificadores urbanos para describir instalaciones, servicios y estructuras organizativas básicas

para uso común, generalmente por parte de los residentes de ciudades y pueblos. Los políticos a menudo piensan en la infraestructura en términos de cómo un país puede ayudar a las empresas a moverse y entregar sus productos: agua, electricidad, saneamiento y bienes, todos implican movimiento y distribución a través de la infraestructura. (p. 40)

2.2.1.1.2. Instalaciones físicas

Alvarado (2009) mencionó que: “Representan las características físicas y materiales del proveedor, es decir, instalaciones, equipos, personal y demás factores a los que está expuesto el cliente al momento de firmar el contrato de servicio”

2.2.1.2. Empatía

Para Feshback (1984) se define como “la práctica de obtener los sentimientos de los demás a través de aspectos adquiridos de la empatía”
(p.67)

Zeithaml y Bitner (2002) mencionaron que:

Este es el cuidado personal o personal que brindan las organizaciones a sus clientes, ya que este aspecto está relacionado con el interés del usuario. Según la RAE, este concepto hace referencia a la capacidad o sentimiento de identificarse específicamente con alguien. Esto nos permite darnos cuenta que el elemento humano es el único factor que puede exhibir esta característica, por lo que es deber de una empresa u organización promover este importante factor, ya que una empresa u organización no tiene esta característica sino solo sus empleados. (p. 39)

Retuerto (2017) mencionó que:

Las organizaciones pueden utilizar ciertas cualidades personales de los empleados para mejorar la percepción de los servicios prestados, potenciando estas cualidades naturales a través de la formación o estableciendo estándares de atención con modelos estándar que ayuden a crear un sentimiento certero en el público objetivo, donde el cliente o usuario se sienta cómodo. y bien respaldado. Esto será más fácil de lograr si los empleados están comprometidos y motivados, por lo que será más fácil utilizar sus cualidades y habilidades innatas en beneficio de la organización.

(p. 39)

2.2.1.2.1. Calidez

Litwin y Stringer (1968) definieron que: “El compañerismo y el apoyo mutuo de superiores y subordinados está presente y predomina en las organizaciones”.

2.2.1.2.2. Deseo de comprender

Inca (2015) mencionó que: “Es un compromiso con los clientes, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la forma más adecuada de satisfacerlas”.

2.2.1.2.3. Comunicación

Para María del Socorro Fonseca, comunicar es "aprender a compartir algo de uno mismo. Es una cualidad humana racional y emocional especial que surge de la necesidad de relacionarse con los demás, de intercambiar ideas

que adquieren sentido o significado en base a experiencias previas compartidas" (p. 22)

2.2.1.2.4. Gustos y necesidades

Apaza (2018) menciona que, si los clientes quieren ser tratados como únicos, se les debe proporcionar los servicios que necesitan y en las condiciones que les sean más favorables. Los cinco factores mencionados en conjunto conforman la evaluación general del servicio por parte del cliente. Cada cliente es diferente y requiere diferentes estrategias para brindar el servicio correcto, por lo que ninguna acción por sí sola garantizará que la empresa mejore todos los aspectos del servicio (p. 18)

2.2.2.3. Capacidad de respuesta

Zeithaml y Bitner (2002) mencionaron que:

Indica el deseo de brindar soporte y asistencia a los clientes de acuerdo a sus necesidades, así como la capacidad de brindar el servicio requerido lo más rápido posible, lo que ayuda a formar una buena percepción de su parte. Este soporte o asistencia también incluye ayudar y responder a los clientes con preguntas sobre el Servicio y sus términos. (p. 38)

Retuerto (2017) mencionó que:

La respuesta está directamente relacionada, no sólo con la rapidez de reacción, sino también con la capacidad de los trabajadores para hacer frente a las situaciones o inconvenientes que puedan presentarse durante la jornada laboral. Por ello, la importancia de la capacitación o la atención de la

dirección de la organización para promover un ambiente de trabajo cómodo y satisfactorio para que los empleados puedan desempeñar su trabajo con una buena orientación, mejorando así la imagen general del servicio. (p. 38)

2.2.2.3.1. Voluntad de ayuda

Amable (2015) mencionó que:

Es el deseo de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Esta dimensión enfatiza la atención y rapidez en el tratamiento de las solicitudes, consultas, quejas y problemas de los clientes. La respuesta se comunica a los clientes por el tiempo que tienen que esperar para recibir ayuda, responder preguntas o resolver problemas. (p. 42)

2.2.2.3.2. Disposición

Druker (como se citó en Almergo y Rivas, 2019) mencionó que:

Disposición del personal para brindar a los clientes una atención y atención personalizada. No se trata solo de ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es una parte importante de la empatía, ya que también es parte de la integridad, requiere una fuerte conexión y compromiso con el cliente, y un conocimiento profundo de las características específicas del cliente. y requisitos. (p. 28)

2.2.1. Gestión financiera (Y)

2.2.1.1. Definición

La gestión financiera es una rama de las ciencias empresariales que analiza cómo se realizan y utilizan de manera óptima los recursos de una empresa.

En otras palabras, el departamento financiero es responsable de determinar cómo la empresa financia sus operaciones, ya que muchas veces se necesitan recursos propios y de terceros (Fernández, 2011, p. 70). Por otra parte, según Terrazas (2009): “La gestión financiera es una actividad realizada dentro de una entidad que asume el rol de planificar, organizar, dirigir, controlar, controlar y coordinar los recursos financieros para lograr mejores rendimientos y/o resultados”.

Por otro lado, la gestión financiera es el análisis de los procesos y operaciones de la gestión financiera en la dirección de los factores o aspectos económicos y financieros con el fin de revelar la rentabilidad, la eficiencia y la solvencia, la solvencia, el endeudamiento, la eficiencia y la rentabilidad posibilitan la toma de decisiones en una organización (Hidalgo, 2021 cita Cordova, 2012).

Por último, Oliva, (2018) señala que: “la gestión de las finanzas públicas es un principio fundamental que promueve un entorno macroeconómico sostenible y logra el gasto público de manera equilibrada, eficiente y asequible”. El uso racional de los ingresos y gastos con un lapso de tiempo es fundamental para asegurar una cuenta fiscal sostenible y aceptable. Asimismo, la transformación de los recursos públicos en servicios de calidad para los ciudadanos implica un proceso que debe organizarse para que los gastos antes mencionados se realicen al menor costo posible, en un punto definido y con la calidad requerida.

Moyolema, (2011) planteó que: “la gestión financiera tiene ramas importantes para el funcionamiento de una institución u organismo público o privado como son el análisis financiero, la planificación, la ejecución y el control”.

2.2.1.2. Dimensiones de gestión financiero

2.2.1.2.1. Análisis financiero

“Es un método financiero que tiene como objetivo investigar los cambios y/o eventos económicos de todo el ejercicio ocurridos en el pasado y ayuda a tomar la decisión y así lograr los objetivos planteados previamente” (Robles,2012).

“El análisis financiero, en primer lugar, analiza el estado actual de la entidad, es decir, da el diagnóstico actual, en segundo lugar, el desempeño pasado permite predecir el desempeño futuro de la entidad considerando una alternativa. guion para eso”. (Ricra, 2014)

Moyolema (2011) menciona que:

Es la interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operativos de una Entidad: explica el cálculo y el significado de porcentajes, razones, tendencias, indicadores. El número se utiliza para evaluar el desempeño financiero y operativo de una empresa, para ayudar a sus gerentes, los inversionistas y los acreedores toman sus respectivas iniciativas: es decir, tiene como objetivo el propósito demostrado mediante

el diagnóstico de la situación económica y financiera que vive la organización en un momento dado. (p. 9)

Además, menciona que el análisis financiero se encarga de los siguientes:

- Información Contable
- Estados financieros

2.2.1.2.2. Planificación financiera

Morales (2014), nos dice que:

La planificación financiera define los medios para alcanzar los objetivos, también representa el origen de todas las actividades económicas de una entidad, teniendo en cuenta las obligaciones y/o necesidades futuras para que puedan satisfacerse hoy en el futuro. propósito declarado de las actividades de la entidad. (p. 41)

Incluye la fase de gestión de recursos públicos de Gestión financiera pública, el sistema financiero para el presupuesto plurianual del sector público, que detalla las necesidades de capital a corto y mediano plazo y establece objetivos de gasto para inversiones residuales, estrategias de gestión de activos financieros y responsabilidades globales en línea. (Nunja, 2019).

2.2.1.2.3. Ejecución presupuestal

Según Nunja, (2019) señala que:

El control presupuestario se inicia el 1 de enero y finaliza el 31 de diciembre de cada período, cuando se liquidan los ingresos y egresos de conformidad con lo dispuesto en esta ley, en consonancia con el presupuesto. asignaciones

Autorizado en la ley de presupuesto anual del sector público y sus reformas.
(p. 13)

Según el MEF, (2019) establece que: “La implementación del presupuesto es el proceso de recaudar ingresos y manejar compromisos para cumplir con la aprobación de gastos mientras se asigna el presupuesto”.

2.2.1.2.4. Control financiero

La supervisión financiera del gobierno es muy importante en una gran empresa de planificación, la estructura organizativa completa y la orientación efectiva, y la administración no podrá verificar la situación real de la organización si no hay un mecanismo para garantizar y presentar informes a los eventos que son consistentes con los objetivos. (Moyolema, 2011)

Además, Perdomo afirma que la supervisión financiera es realizar la gestión financiera para implementar las actividades propuestas desde el principio, de modo que sean efectivos y evaluados en el medio de todos los números reales establecidos, para lograr debilidades y fuerzas que ayudan a lograr los objetivos de construcción. (Perdomo, 2017)

A) Presupuesto Financiero

El presupuesto financiero indica los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o realizar actividades u operaciones y / u obtener los vehículos básicos que deben calcularse, como los costos. Implementación, el costo del tiempo y el costo de obtener nuevos recursos.

Según Moyolema, (2011) cita a Guillermo donde hace mención los tipos de presupuesto son los siguientes:

Presupuesto de caja

- Presupuesto de capital
- Presupuesto de egreso
- Presupuesto de ingreso

2.3. Definiciones de términos básicos

a) Gestión financiera

Según Córdova (2016) menciona que:

Esta disciplina es la encargada de definir valores y tomar decisiones sobre la asignación de recursos, incluyendo su adquisición, inversión y gestión. Así, el departamento financiero es responsable de analizar las decisiones y acciones relativas a los medios financieros necesarios para las tareas de la organización, incluyendo su implementación, uso y control.

b) Financiera

Esta es una entidad legal no bancaria cuyas actividades principales incluyen la emisión de crédito y otras actividades del mercado de capitales. Ofrecen sus servicios a empresas y particulares a tasas de interés más altas que los bancos.

c) Calidad

La calidad se refiere a los productos o servicios que tienen características que cumplen con las expectativas del cliente, son de alguna manera superiores a lo que ofrecen los competidores o son excelentes de otra manera.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

2.4.2. Hipótesis específica

1. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.
2. La empatía se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.
3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Sistema de información*

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
(X) Calidad de Servicio	X.1. Elementos tangibles	X.1.1. infraestructura X.1.2. Instalaciones físicas
	X.2. Empatía	X.2.1. Calidez X.2.2. Deseo de comprender X.2.3. Comunicación X.2.4. Gustos y necesidades
	X.3. Capacidad de respuesta	X.3.1. Voluntad de ayuda X.3.2. Disposición
(Y) Gestión financiera	Y.1. Análisis financiero	Y.1.1. Información contable Y.1.2. Estados financieros
	Y.2. Planificación financiera	Y.2.1. Recurso público Y.2.2. Sistema financiero
	Y.3. Ejecución presupuestal	Y.3.1. Fecha Y.3.2. Tiempo Y.3.3. Crédito presupuestal
	Y.4. Control financiero	Y.4.1. Presupuesto de caja Y.4.2. Presupuesto de capital Y.4.3. Presupuesto de egreso Y.4.4. Presupuesto de ingreso

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

Aplicada.- La presente investigación es de tipo aplicada, Carrasco (2014) cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables” en un espacio geográfico y momento determinado .

Enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, porque tiene como objetivo probar hipótesis de manera lógica y efectiva y a la vez se usa estadística en este caso básica. El método de la investigación mixta no es remplazar a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de investigación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación será no experimental de tipo transversal y nivel correlacional – descriptivo, como refiere Hernández (2014) en la investigación no experimental, no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos. En un estudio no experimental, no se constituye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, además, la investigación permitirá ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos.

Método de estudio

En el desarrollo del presente estudio se utilizará el método general deductivo-inductivo

- Deductivo

Cochachi y Negron, (2009) señalan que: “el método deductivo estudia un fenómeno o problema desde lo general, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico y proresa por el razonamiento” (p. 90).

- Inductivo

Cochachi y Negron, (2009) refiere que: “el método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtiene conclusiones o leyes universales que explica o relaciona los fenómenos estudiados” (p. 89).

3.2. Población y muestra

1.3.2. Población

Córdoba (2009) define que la población es: “El conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Es denotado por la letra N”.

En nuestro caso la población estará constituido por todos los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Huaura, durante el año 2021.

1.3.3. Muestra (n)

La muestra fue de 128 contribuyentes. Dado que es una muestra finita. Este criterio tiene su fundamento en lo señalado por:

Carrasco (2014) señala que: “la muestra intencionada es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio sin ninguna regla matemática o estadística”.

El investigador procura que la muestra sea lo más representativo posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

Z: Grado de confianza que se establece.

E: Error absoluto precisión de la estimación de la proporción.

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q: la diferencia aritmética de P respecto a la unidad.

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(385)}{(0.05)^2(384) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 128 \text{ contribuyentes}$$

Entonces, la muestra fue 128 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Huaura

3.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

Técnicas

Las técnicas que se aplicara es la encuesta, Siguiendo a Sabino (1996), la ventaja principal de esta técnica residió en la gran economía de tiempo y personal que implica, ya que será posible aplicarla directamente al grupo implicado. Asimismo, cabe mencionar que el procedimiento general del análisis de la información aportada por esta técnica será mencionado en el siguiente apartado referido a instrumentos, que, para este caso específico, lo constituye el cuestionario estructurado.

Instrumentos

Los instrumentos que se aplicará será el cuestionario organizado en preguntas de acuerdo con las variables de investigación pretendiendo así tener una idea más clara de la situación real y observar las deficiencias encontradas en el problema materia de la investigación.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudios durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizara según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos, en tanto el procesamiento de datos se debe realizarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo de la

computadora, utilizando alguno de los programas estadísticos que hoy fácilmente se encuentra en el mercado”. (sabino, 1996)

Para finalmente esta información se procesará en un computador, haciendo uso del Paquete Estadístico SPSS versión 25.; presentando gráficas, histogramas y contrastes de hipótesis para su demostración

3.5. Matriz de consistencia

Título: La Calidad del Servicio y la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021?</p>	<p>Objetivo General Conocer la calidad de servicio y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p>	<p>Hipótesis General La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p>	(X) Calidad de servicio	<p>X.1. Elementos tangibles</p> <p>X.2. Empatía</p> <p>X.3. Capacidad de respuesta</p>	<p>X.1.1. infraestructura</p> <p>X.1.2. Instalaciones físicas</p> <p>X.2.1. Calidez</p> <p>X.2.2. Deseo de comprender</p> <p>X.2.3. Comunicación</p> <p>X.2.4. Gustos y necesidades</p> <p>X.3.1. Voluntad de ayuda</p> <p>X.3.2. Disposición</p>	<p>Población: 385 Muestra: 128 Método: Científico</p> <p>Para el Procesamiento de datos: Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos: Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos: Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para informe final: Tipo de investigación: Básica Diseño de Investigación: Correlacional</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cómo los elementos tangibles se relacionan con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021</p> <p>2. ¿Cómo la empatía se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo la capacidad de respuesta se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Conocer los elementos tangibles y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p> <p>2. Conocer la empatía y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p> <p>3. Conocer la capacidad de respuesta y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>1. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p> <p>2. La empatía se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p> <p>3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p>	(Y) Gestión financiera	<p>Y.1. Análisis financiero</p> <p>Y.2. Planificación financiera</p> <p>Y.3. Ejecución presupuestal</p> <p>Y.4. Control financiero</p>	<p>Y.1.1. Información contable</p> <p>Y.1.2. Estados financieros</p> <p>Y.2.1. Recurso público</p> <p>Y.2.2. Sistema financiero</p> <p>Y.3.1. Fecha</p> <p>Y.3.2. Tiempo</p> <p>Y.3.3. Crédito presupuestal</p> <p>Y.4.1. Presupuesto de caja</p> <p>Y.4.2. Presupuesto de capital</p> <p>Y.4.3. Presupuesto de egreso</p> <p>Y.4.4. Presupuesto de ingreso</p>	<p>Para informe final: Tipo de investigación: Básica Diseño de Investigación: Correlacional</p>

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 2. *Calidad de Servicio*

		<i>Calidad de Servicio</i>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	50	39,1	39,1	39,1
	Medio	62	48,4	48,4	87,5
	Alto	16	12,5	12,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

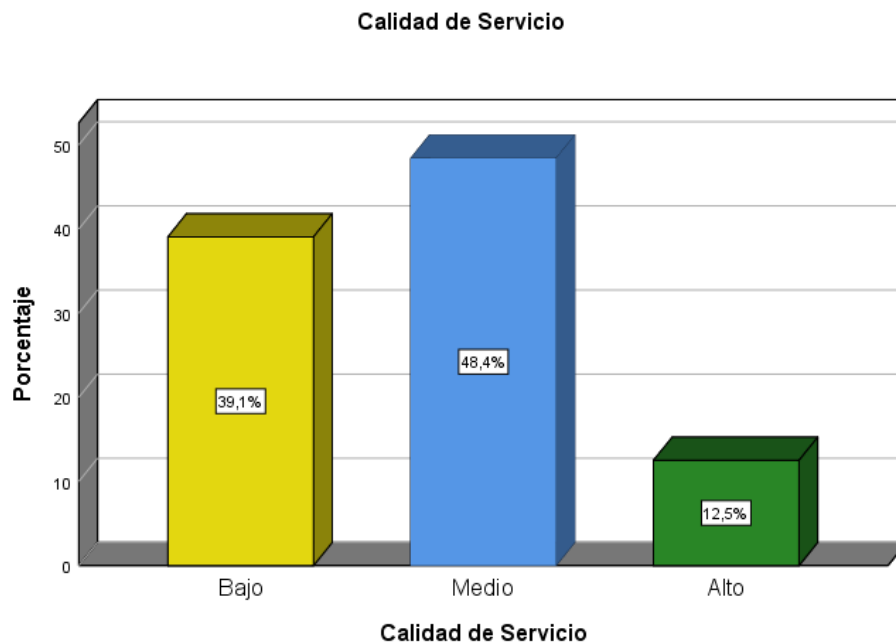


Figura 1. *Calidad de Servicio*

De la figura 1, un 48,4% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel medio en la variable de calidad de servicio, un 39,1% un nivel bajo y un 12,5% un nivel alto en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 3. *Elementos tangibles*

		<i>Elementos tangibles</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	82	64,1	64,1	64,1
	Medio	30	23,4	23,4	87,5
	Alto	16	12,5	12,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

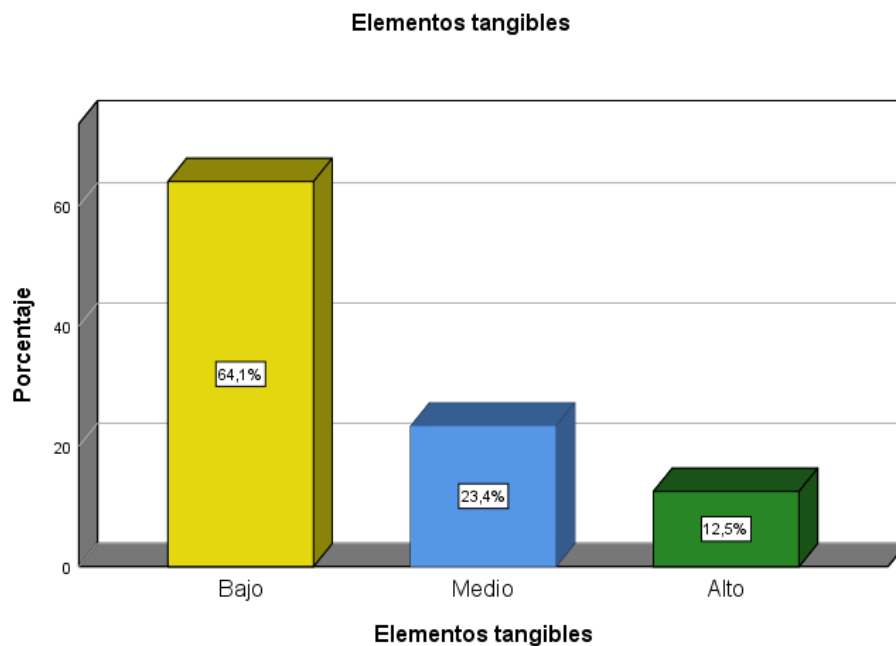


Figura 2. Elementos tangibles

De la figura 2, un 64,1% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de elementos tangibles, un 23,4% un nivel medio y un 12,5% un nivel alto en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 4. *Empatía*

<i>Empatía</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	66	51,6	51,6	51,6
	Medio	46	35,9	35,9	87,5
	Alto	16	12,5	12,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

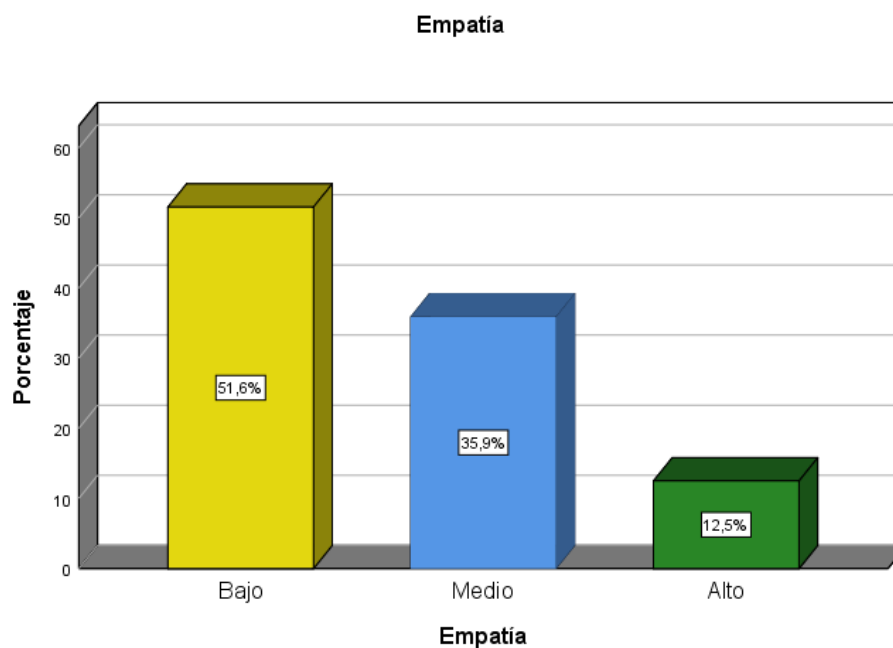


Figura 3. *Empatía*

De la figura 3, un 51,6% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de empatía, un 35,9% un nivel medio y un 12,5% un nivel alto en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 5. *Capacidad de respuesta*

		<i>Capacidad de respuesta</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	79	61,7	61,7	61,7
	Medio	33	25,8	25,8	87,5
	Alto	16	12,5	12,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

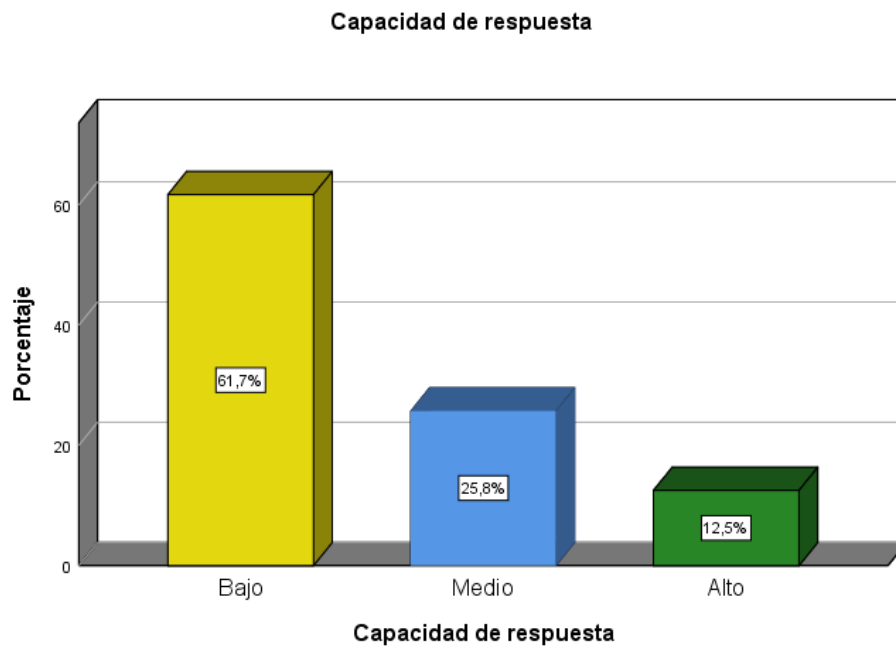


Figura 4. *Capacidad de respuesta*

De la figura 4, un 61,7% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de capacidad de respuesta, un 25,8% un nivel medio y un 12,5% un nivel alto en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 6. *Gestión financiera*

<i>Gestión financiera</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	17	13,3	13,3	13,3
	Medio	95	74,2	74,2	87,5
	Alto	16	12,5	12,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

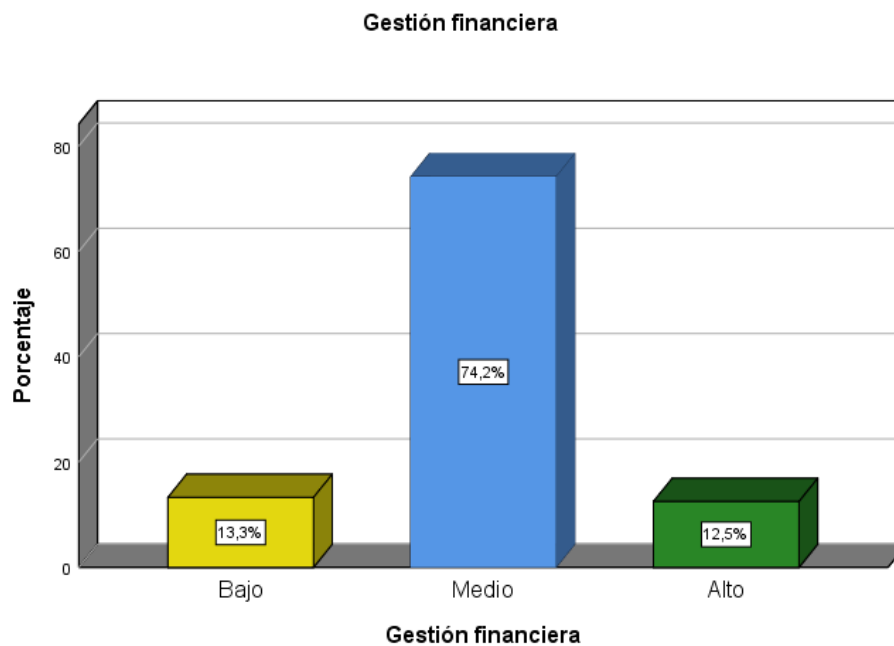


Figura 5. *Gestión financiera*

De la figura 5, un 74,2% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel medio en la variable de gestión financiera, un 13,3% un nivel bajo y un 12,5% un nivel alto en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 7. *Análisis financiero*

		<i>Análisis financiero</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	87	68,0	68,0	68,0
	Medio	30	23,4	23,4	91,4
	Alto	11	8,6	8,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

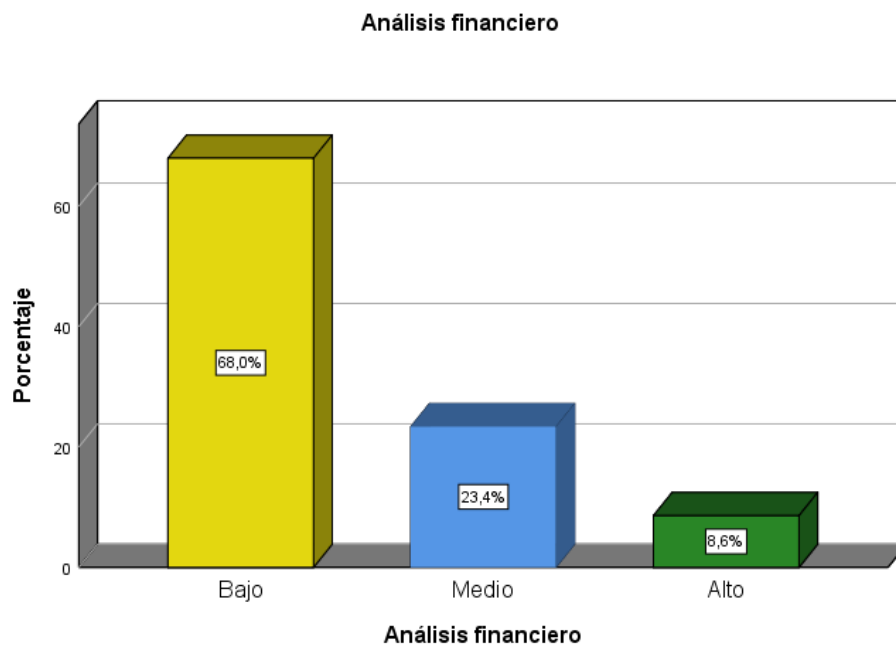


Figura 6. *Análisis financiero*

De la figura 6, un 68,0% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de análisis financiero, un 23,4% un nivel medio y un 8,6% un nivel alto en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 8. *Planificación financiera*

		<i>Planificación financiera</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	83	64,8	64,8	64,8
	Medio	34	26,6	26,6	91,4
	Alto	11	8,6	8,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

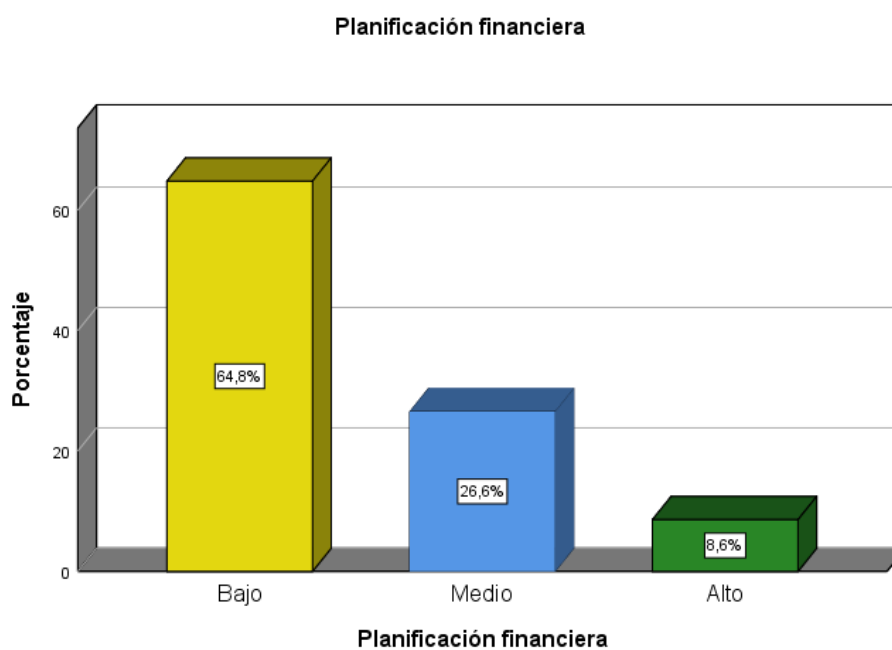


Figura 7. *Planificación financiera*

De la figura 7, un 64,8% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de planificación financiera, un 26,6% un nivel medio y un 8,6% un nivel alto en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 9. *Ejecución presupuestal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	25,0	25,0	25,0
	Medio	60	46,9	46,9	71,9
	Alto	36	28,1	28,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

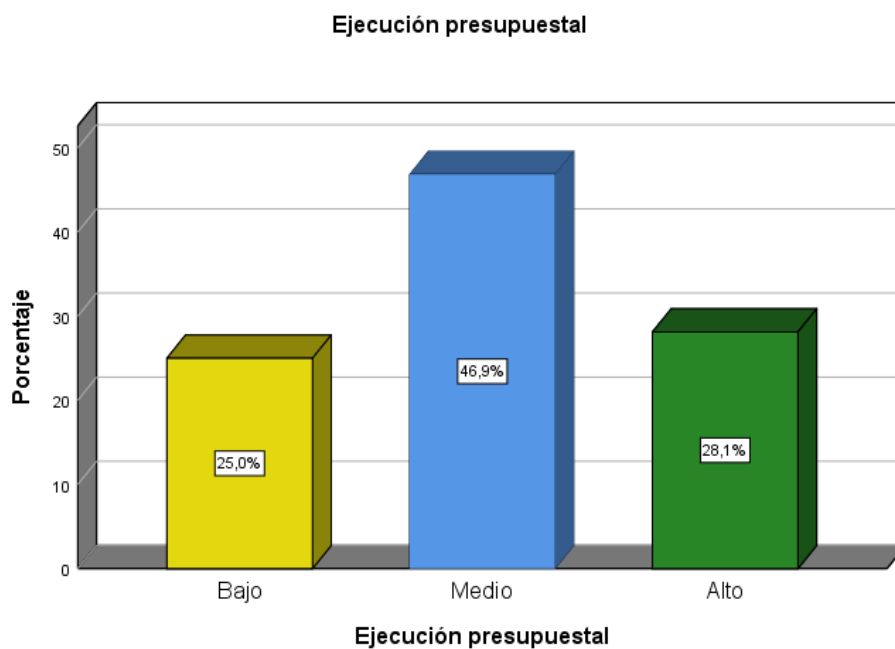


Figura 8. *Ejecución presupuestal*

De la figura 8, un 46,9% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de ejecución presupuestal, un 28,1% un nivel alto y un 25,0% un nivel bajo en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 10. *Control financiero*

		<i>Control financiero</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	17,2	17,2	17,2
	Medio	79	61,7	61,7	78,9
	Alto	27	21,1	21,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

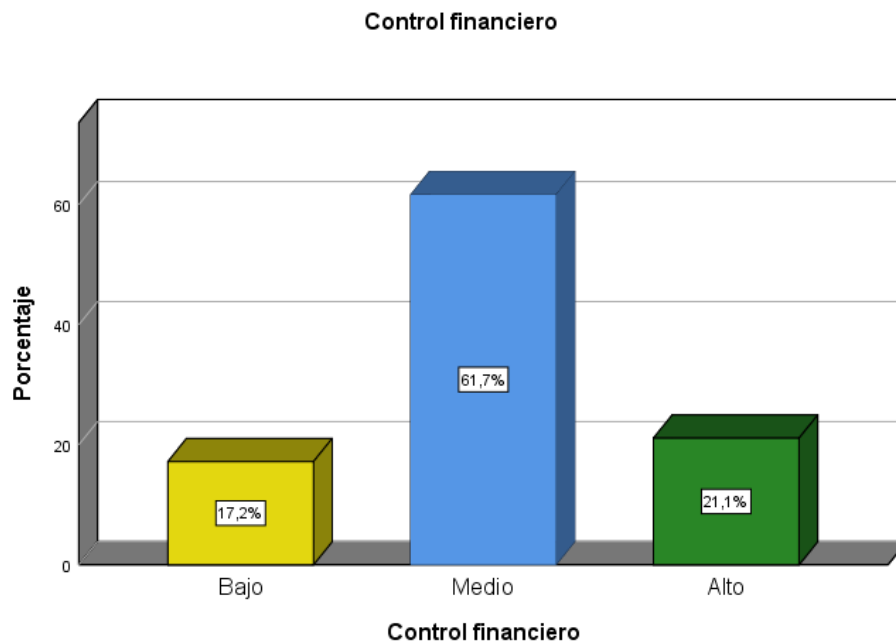


Figura 9. Control financiero

De la figura 9, un 61,7% de los contribuyentes manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de control financiero, un 21,1% un nivel alto y un 17,2% un nivel bajo en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

4.2 Contrastación de hipótesis

Dado que se tiene 2 variables cuantitativas es necesario comprobar antes de cualquier análisis estadístico inferencial, si los datos de las variables aleatorias estudiadas siguen o no el modelo normal de distribución de probabilidades. Para realizar la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es mayor que 50.

Prueba de Normalidad de la Calidad de Servicio

Para realizar la prueba de normalidad de la variable calidad de Servicio, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): Las puntuaciones de la variable calidad de Servicio tienen una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): Las puntuaciones de la variable calidad de Servicio no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11. *Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,264	128	,000

d) Regla de decisión:

- Si: $P_{\text{valor}} (\text{Sig}) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si: $P_{\text{valor}} (\text{Sig}) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Sobre la variable calidad de Servicio, el p-valor=Sig= es igual 0,00 como este valor es menos a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Prueba de Normalidad de la variable gestión administrativa

Para realizar la prueba de normalidad de la variable gestión financiera, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): Las puntuaciones de la variable gestión financiera tienen una distribución normal

Hipótesis Alternativa (H_a): Las puntuaciones de la variable gestión financiera no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Tabla 12. *Prueba de normalidad de la variable gestión financiera*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
gestión financiera	,373	128	,000

d) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Sobre la variable gestión financiera, el p-valor=Sig= es igual 0,000 como este valor es menor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Hipótesis nula: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 13. *El sistema de información y la gestión administrativa*

			Calidad de Servicio	Gestión financiera
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Gestión financiera	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

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

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.645$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre la calidad de servicio y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Hipótesis Especifica 1

Hipótesis Alternativa: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Hipótesis nula: Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 14. *Los elementos tangibles y la gestión administrativa*

			Elementos tangibles	Gestión financiera
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

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

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.609$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre los elementos tangibles y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Hipótesis Especifica 2

Hipótesis Alternativa: La empatía se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Hipótesis nula: La empatía no se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 15. *La empatía y la gestión administrativa*

			Empatía	Gestión financiera
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,705*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	128	128

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

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.705$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre la empatía y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

Hipótesis Especifica 3

Hipótesis Alternativa: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Hipótesis nula: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Tabla 16. *La capacidad de respuesta y la gestión administrativa*

			Capacidad de respuesta	Gestión financiera
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,598
		Sig. (bilateral)	.	,00
	N		128	128
	Gestión financiera	Coeficiente de correlación	,598**	1,00
Sig. (bilateral)		,000		
	N		128	128

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

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0.598$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativamente entre la capacidad de respuesta y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **buena**.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Los resultados estadísticos demuestran que “Existe una relación entre la calidad de servicio y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.645, representando una buena asociación”. Entre las variables estudiadas, luego analizamos estadísticamente por dimensiones las variables el cual la primera dimensión se puede apreciar también “existe una relación entre los elementos tangibles y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.609, representando una buena asociación”. En la segunda dimensión se puede apreciar también que “existe una relación entre la empatía y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.705, representando una buena asociación. En la tercera dimensión se pudo demostrar que existe una relación entre la capacidad de respuesta y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.598, representando una buena asociación. En este punto, concordamos con Alikhan (2019) en su trabajo de investigación titulado: “Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017” para optar el grado de doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad; cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social de la Municipalidad provincial de Huancayo - 2017. Concluyendo que, sí existe una relación significativa alta entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

1. **Primera:** Existe una relación entre la calidad de servicio y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.645, representando una buena asociación.
2. **Segunda:** Existe una relación entre los elementos tangibles y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.609, representando una buena asociación.
3. **Tercera:** Existe una relación entre la empatía y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.705, representando una buena asociación.
4. **Cuarta:** Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.598, representando una buena asociación.

6.2 Recomendaciones

- 1).- Se recomienda que la Municipalidad de provincial de Huaura ejecute y controle eficientemente los servicios administrativos cumpliendo estándares de calidad, de manera que el usuario esté satisfecho con la atención y procedimientos administrativos; esto permitirá fidelizarlos, garantizando de esta forma la continuidad de los ingresos que permitan darle sostenibilidad a los servicios

- 2).- Se recomienda realizar estudios relacionados entre las variables estudiadas a nivel nacional para poner más énfasis en el servicio de calidad y gestión financiera para optimizar el proceso en las municipalidades.

- 3).- Se recomienda al área o entidad encargada de la gestión financiera evaluar la empatía de los contribuyentes para las mejoras en su proceso en la Municipalidad

- 4).- Se recomienda efectuar mejoras en la calidad de servicio debido a que afectan a los contribuyentes por eso se recomienda este aspecto referente a capacidades de respuesta de manera eficiente, con ello se pueda una buena gestión financiera.”

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Alikhan, C. (2019) *Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017* tesis para optar el grado de doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad;
- Almergo, G., & Rivas, R. (2019). *Neuroliderazgo y su influencia en la calidad del servicio de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simón Bolívar – 2018* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1608/1/T026_48000875_T.pdf
- Amable, A. (2015). *El clima laboral y su influencia en la calidad de servicios de las cajas municipales* (tesis de posgrado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/986/195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apaza (2018) *Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017* (Pregrado) Universidad Nacional Del Altiplano. Puno – Perú. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8142/Margot_Zulema_Apaza_Velasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arreaga, S. & Bravo, J. (2018) *Evaluación de la calidad del servicio en el local de ventas de la empresa comercial guerra, Guayaquil 2018* (Pregrado) Universidad Del Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28992/1/Tesis%20Solange%20Arreaga%20-%20Jenifer%20Bravo.pdf>
- Cabrera, V. (2014) *Modelo de gestión financiera de calidad para la unidad educativa la inmaculada concepción de Ibarra, Ecuador.*
- Cedeño, N. & Rendon, R. (2021) *Modelo de gestión financiera para reducir la cartera de morosidad de la empresa Telinteg S.A* (Pregrado) Universidad Del Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55105/1/TESIS%20FINAL%2888%29.pdf>

Chafla, G. & Choez, J. (2021) *Gestión financiera para el manejo de la liquidez en la empresa Ripconci construcciones civiles CÍA LTDA (Pregrado) Universidad Del Guayaquil. Guayaquil – Ecuador.* Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57504/1/ICT-099-2021-T1-TESIS%20FINAL-CHAFLA-CHOEZ-1.pdf>

Feshback N. (1984). Empatía, como experiencia a partir de emociones

García (2019) *Análisis de la calidad del servicio del restaurante toro asado para diseñar un plan de mejora del servicio (Pregrado) Universidad Del Guayaquil. Guayaquil – Ecuador.* Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46493/1/An%20c3%a1lisis%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20del%20restaurante%20Toro%20Asado%20para%20dise%20nar%20un%20plan%20de%20mejora%20del%20servicio..pdf>

Gavilanes, S. (2020) *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio al cliente en la empresa industria Valdez Castro S.A. (Pregrado) Universidad Del Guayaquil. Guayaquil – Ecuador.* Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53898/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%20N%20GAVILANES%20V%20SQUEZ%20SANTIAGO%20MIGUEL.pdf>

Hidalgo, (2021). La gestión financiera y la percepción del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Ucayali – Contamana, 2021. (Tesis posgrado), Universidad Cesar de Vallejo, Lima – Perú.

Huaya, M. (2017) *El sistema integrado de administración financiera (siafgl) y la gestión financiera-presupuestal en la municipalidad del distrito de Padre Márquez, periodo – 2016.*

Inca, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.p>

[df?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- MEF. (2019). portal de transparencia MEF. Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>
- Morales, A. y. (2014). Primera Edición. (J. E. Callejas, Editor, J. E. Callejas, Productor, & GRUPO EDITORIAL PATRIA) Obtenido de <https://es.scribd.com/document/337247839/Planeacion-Financiera-Arturo-Morales-y-JoseMorales>
- Moyolema, M. (2011). *La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito KURIÑAN de la ciudad de Ambato año 2010*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1944>
- Nunja, J. L. (2019). *Sistema Nacional de Presupuesto Público (Primera ed.)*. (W. B. Solano Anchante, Ed.) Lima, Breña, Perú: Pacifico Editores S.A.C. Recuperado el 12 de octubre de 2019
- Oliva, (2018). *Programa de Cooperación al Desarrollo Económico*. (B. I. Governance, Editor) Obtenido de [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Oliva-2018%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Oliva-2018%20(1).pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L. (1988). *Calidad Total en la Gestión de servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid
- Paredes, J. (2018). *Estilos de comunicación en la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Ugel Sur, segundo semestre, año 2017* (tesis de pregrado).
- Paredes, S. (2020) *Importancia del sistema de recaudación tributaria municipal sif rentas- gl y su incidencia en la gestión financiera presupuestal en calidad de la municipalidad distrital de Castillo Grande periodo 2017- 2019*
- Perdomo. (2017). *fundamentos de la administración financiera*. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-deadministracion-Financiera.pdf>
- Reto, C. (2020) *Presupuesto por resultados y gestión financiera en la municipalidad de Salitral, Sullana*.
- Retuerto, A. (2017). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Retuerto, A. (2017). El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016 (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ricra, M. (2014). Análisis financiero. Obtenido de <https://es.slideshare.net/yyzpe/analisis-financieros70437090>
- Robles, C. L. (2012). Fundamentos de la Administración Financiera (Primera ed.). México, México: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de <https://www.upg.mx/wpcontent/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Sánchez, V. (2018) *análisis y evaluación de la gestión financiera y su incidencia en la ejecución presupuestal de la municipalidad de Sihuas, 2016.*
- Terrazas, (2009).Gestión financiera. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Uña, G. (2012). *Estrategias de desarrollo e Implantación de Sistemas Integrados de Administración Financiera.* Recuperado el 17 de Julio de 2020, de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Estrategias-de-desarrollo-e-implantaci%C3%B3n-de-Sistemas-Integrados-de-Administraci%C3%B3n-Financiera-Experiencias-y-lecciones-para-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Yepez, A. y Zavala, E. (2012) *Medidas de protección en la prevención de la violencia contra la mujer en el Perú 2017,*
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. (1991). Calidad Total en la Gestión de servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid
- Zeithaml, V., Bitner, M. (2002). Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M. (2002). Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: McGraw-Hill.

ANEXO

Anexo 01. Matriz de consistencia

Anexo 02. Instrumento de investigación

Anexo 03. Base de datos

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: La Calidad del Servicio y la Gestión Financiera de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u> ¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021?</p>	<p><u>Objetivo General</u> Conocer la calidad de servicio y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> La calidad de servicio se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p>	(X) Calidad de servicio	<p>X.1. Elementos tangibles</p> <p>X.2. Empatía</p> <p>X.3. Capacidad de respuesta</p>	<p>X.1.1. infraestructura X.1.2. Instalaciones físicas</p> <p>X.2.1. Calidez X.2.2. Deseo de comprender X.2.3. Comunicación X.2.4. Gustos y necesidades</p> <p>X.3.1. Voluntad de ayuda X.3.2. Disposición</p>	<p>Población: 385 Muestra: 128 Método: Científico</p> <p>Para el Procesamiento de datos: Consistenciación, Codificación Tabulación de datos.</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos: Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos: Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para informe final: Tipo de investigación: Básica</p>
<p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>1. ¿Cómo los elementos tangibles se relacionan con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021</p> <p>2. ¿Cómo la empatía se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>1. Conocer los elementos tangibles y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p> <p>2. Conocer la empatía y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad</p>	<p><u>Hipótesis Específicos</u></p> <p>1. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p> <p>2. La empatía se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la</p>	(Y) Gestión financiera	<p>Y.1. Análisis financiero</p> <p>Y.2. Planificación financiera</p> <p>Y.3. Ejecución presupuestal</p> <p>Y.4. Control financiero</p>	<p>Y.1.1. Información contable Y.1.2. Estados financieros</p> <p>Y.2.1. Recurso público Y.2.2. Sistema financiero</p> <p>Y.3.1. Fecha Y.3.2. Tiempo Y.3.3. Crédito presupuestal</p> <p>Y.4.1. Presupuesto de caja Y.4.2. Presupuesto de capital</p>	<p>Para presentación de datos: Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para informe final: Tipo de investigación: Básica</p>

<p>la Municipalidad provincial de Huaura, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo la capacidad de respuesta se relaciona con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021?</p>	<p>provincial de Huaura, 2021.</p> <p>3. Conocer la capacidad de respuesta y su relación con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021</p>	<p>Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p> <p>3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la gestión financiera de los contribuyentes en la Municipalidad provincial de Huaura, 2021.</p>			<p>Y.4.3. Presupuesto de egreso Y.4.4. Presupuesto de ingreso</p>	<p>Diseño de Investigación: Correlacional</p>
--	---	--	--	--	---	---

Anexo N° 02: Base de datos

N	Calidad de Servicio															ST1	X
	Elementos tangibles				Empatía				Capacidad de respuesta								
	1	2	S1	D1	3	4	5	6	S2	D2	7	8	S3	D3			
1	2	3	5	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio	
2	2	2	4	Bajo	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	14	Bajo	
3	5	1	6	Medio	5	1	2	3	11	Medio	5	1	6	Medio	23	Medio	
4	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto	
5	2	3	5	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	2	3	5	Bajo	21	Medio	
6	3	5	8	Medio	3	5	1	4	13	Medio	3	5	8	Medio	29	Medio	
7	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo	
8	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio	
9	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo	
10	5	3	8	Medio	5	3	2	2	12	Medio	5	3	8	Medio	28	Medio	
11	3	1	4	Bajo	3	1	3	3	10	Bajo	3	1	4	Bajo	18	Bajo	
12	1	2	3	Bajo	1	2	2	3	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo	
13	2	2	4	Bajo	2	2	1	5	10	Bajo	2	2	4	Bajo	18	Bajo	
14	3	2	5	Bajo	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	20	Medio	
15	4	3	7	Medio	4	3	3	2	12	Medio	4	3	7	Medio	26	Medio	
16	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto	
17	3	2	5	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	5	Bajo	19	Bajo	
18	2	3	5	Bajo	2	3	2	3	10	Bajo	2	3	5	Bajo	20	Medio	
19	1	4	5	Bajo	1	4	5	3	13	Medio	1	4	5	Bajo	23	Medio	
20	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo	
21	3	2	5	Bajo	3	2	3	3	11	Medio	3	2	5	Bajo	21	Medio	
22	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto	
23	1	3	4	Bajo	1	3	1	5	10	Bajo	1	3	4	Bajo	18	Bajo	
24	1	4	5	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	1	4	5	Bajo	20	Medio	
25	2	2	4	Bajo	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	14	Bajo	
26	5	1	6	Medio	5	1	2	3	11	Medio	5	1	6	Medio	23	Medio	
27	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto	
28	2	3	5	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	2	3	5	Bajo	21	Medio	
29	3	5	8	Medio	3	5	1	4	13	Medio	3	5	8	Medio	29	Medio	
30	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo	
31	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio	
32	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo	
33	5	3	8	Medio	5	3	2	2	12	Medio	5	3	8	Medio	28	Medio	
34	3	1	4	Bajo	3	1	3	3	10	Bajo	3	1	4	Bajo	18	Bajo	
35	1	2	3	Bajo	1	2	2	3	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo	
36	2	2	4	Bajo	2	2	1	5	10	Bajo	2	2	4	Bajo	18	Bajo	
37	3	2	5	Bajo	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	20	Medio	
38	4	3	7	Medio	4	3	3	2	12	Medio	4	3	7	Medio	26	Medio	

39	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
40	3	2	5	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	5	Bajo	19	Bajo
41	2	3	5	Bajo	2	3	2	3	10	Bajo	2	3	5	Bajo	20	Medio
42	1	4	5	Bajo	1	4	5	3	13	Medio	1	4	5	Bajo	23	Medio
43	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo
44	3	2	5	Bajo	3	2	3	3	11	Medio	3	2	5	Bajo	21	Medio
45	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
46	1	3	4	Bajo	1	3	1	5	10	Bajo	1	3	4	Bajo	18	Bajo
47	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
48	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio
49	2	3	5	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
50	2	2	4	Bajo	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	14	Bajo
51	5	1	6	Medio	5	1	2	3	11	Medio	5	1	6	Medio	23	Medio
52	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
53	2	3	5	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	2	3	5	Bajo	21	Medio
54	3	5	8	Medio	3	5	1	4	13	Medio	3	5	8	Medio	29	Medio
55	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
56	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio
57	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo
58	5	3	8	Medio	5	3	2	2	12	Medio	5	3	8	Medio	28	Medio
59	3	1	4	Bajo	3	1	3	3	10	Bajo	3	1	4	Bajo	18	Bajo
60	1	2	3	Bajo	1	2	2	3	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
61	2	2	4	Bajo	2	2	1	5	10	Bajo	2	2	4	Bajo	18	Bajo
62	3	2	5	Bajo	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	20	Medio
63	4	3	7	Medio	4	3	3	2	12	Medio	4	3	7	Medio	26	Medio
64	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
65	3	2	5	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	5	Bajo	19	Bajo
66	2	3	5	Bajo	2	3	2	3	10	Bajo	2	3	5	Bajo	20	Medio
67	1	4	5	Bajo	1	4	5	3	13	Medio	1	4	5	Bajo	23	Medio
68	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo
69	3	2	5	Bajo	3	2	3	3	11	Medio	3	2	5	Bajo	21	Medio
70	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
71	1	3	4	Bajo	1	3	1	5	10	Bajo	1	3	4	Bajo	18	Bajo
72	1	4	5	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	1	4	5	Bajo	20	Medio
73	2	2	4	Bajo	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	14	Bajo
74	5	1	6	Medio	5	1	2	3	11	Medio	5	1	6	Medio	23	Medio
75	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
76	2	3	5	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	2	3	5	Bajo	21	Medio
77	3	5	8	Medio	3	5	1	4	13	Medio	3	5	8	Medio	29	Medio
78	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
79	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio
80	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo
81	5	3	8	Medio	5	3	2	2	12	Medio	5	3	8	Medio	28	Medio
82	3	1	4	Bajo	3	1	3	3	10	Bajo	3	1	4	Bajo	18	Bajo
83	1	2	3	Bajo	1	2	2	3	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo

84	2	2	4	Bajo	2	2	1	5	10	Bajo	2	2	4	Bajo	18	Bajo
85	3	2	5	Bajo	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	20	Medio
86	4	3	7	Medio	4	3	3	2	12	Medio	4	3	7	Medio	26	Medio
87	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
88	3	2	5	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	5	Bajo	19	Bajo
89	2	3	5	Bajo	2	3	2	3	10	Bajo	2	3	5	Bajo	20	Medio
90	1	4	5	Bajo	1	4	5	3	13	Medio	1	4	5	Bajo	23	Medio
91	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo
92	3	2	5	Bajo	3	2	3	3	11	Medio	3	2	5	Bajo	21	Medio
93	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
94	1	3	4	Bajo	1	3	1	5	10	Bajo	1	3	4	Bajo	18	Bajo
95	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
96	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio
97	2	3	5	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	2	5	7	Medio	22	Medio
98	2	2	4	Bajo	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	14	Bajo
99	5	1	6	Medio	5	1	2	3	11	Medio	5	1	6	Medio	23	Medio
100	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
101	2	3	5	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	2	3	5	Bajo	21	Medio
102	3	5	8	Medio	3	5	1	4	13	Medio	3	5	8	Medio	29	Medio
103	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
104	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio
105	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo
106	5	3	8	Medio	5	3	2	2	12	Medio	5	3	8	Medio	28	Medio
107	3	1	4	Bajo	3	1	3	3	10	Bajo	3	1	4	Bajo	18	Bajo
108	1	2	3	Bajo	1	2	2	3	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
109	2	2	4	Bajo	2	2	1	5	10	Bajo	2	2	4	Bajo	18	Bajo
110	3	2	5	Bajo	3	2	3	2	10	Bajo	3	2	5	Bajo	20	Medio
111	4	3	7	Medio	4	3	3	2	12	Medio	4	3	7	Medio	26	Medio
112	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
113	3	2	5	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	5	Bajo	19	Bajo
114	2	3	5	Bajo	2	3	2	3	10	Bajo	2	3	5	Bajo	20	Medio
115	1	4	5	Bajo	1	4	5	3	13	Medio	1	4	5	Bajo	23	Medio
116	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo
117	3	2	5	Bajo	3	2	3	3	11	Medio	3	2	5	Bajo	21	Medio
118	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
119	1	3	4	Bajo	1	3	1	5	10	Bajo	1	3	4	Bajo	18	Bajo
120	1	4	5	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	1	4	5	Bajo	20	Medio
121	2	2	4	Bajo	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	4	Bajo	14	Bajo
122	5	1	6	Medio	5	1	2	3	11	Medio	5	1	6	Medio	23	Medio
123	5	5	10	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	10	Alto	40	Alto
124	2	3	5	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	2	3	5	Bajo	21	Medio
125	3	5	8	Medio	3	5	1	4	13	Medio	3	5	8	Medio	29	Medio
126	1	2	3	Bajo	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	Bajo	14	Bajo
127	3	4	7	Medio	3	4	4	3	14	Medio	3	4	7	Medio	28	Medio
128	2	2	4	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	4	Bajo	15	Bajo

N	Gestión financiera																				S12	Y
	Análisis financiero				Planificación financiera				Ejecución presupuestal					Control financiero								
	9	10	S1	D1	11	12	S2	D2	13	14	15	S3	D3	16	17	18	19	S4	D4			
1	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	1	8	Medio	5	1	5	4	15	Medio	33	Medio	
2	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	3	5	Bajo	3	4	4	1	12	Medio	23	Bajo	
3	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	3	11	Medio	5	5	1	5	16	Medio	38	Medio	
4	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	11	Medio	5	4	5	4	18	Alto	49	Alto	
5	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	4	10	Medio	4	4	5	4	17	Alto	38	Medio	
6	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	2	8	Medio	3	2	2	2	9	Bajo	30	Medio	
7	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Alto	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio	
8	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Alto	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio	
9	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	2	2	2	7	Bajo	21	Bajo	
10	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	5	12	Alto	3	4	4	5	16	Medio	40	Medio	
11	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	2	8	Medio	2	4	5	5	16	Medio	34	Medio	
12	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	5	12	Alto	3	1	4	4	12	Medio	32	Medio	
13	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	2	7	Bajo	3	3	4	3	13	Medio	30	Medio	
14	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	5	13	Alto	5	5	5	4	19	Alto	42	Alto	
15	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	2	10	Medio	2	4	1	5	12	Medio	34	Medio	
16	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Alto	5	4	5	4	18	Alto	52	Alto	
17	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	3	4	2	9	Medio	3	2	4	4	13	Medio	31	Medio	
18	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	27	Medio	
19	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	3	10	Medio	2	2	5	5	14	Medio	37	Medio	
20	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	5	9	Medio	1	2	2	2	7	Bajo	23	Bajo	
21	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	1	2	6	Bajo	2	5	4	1	12	Medio	29	Medio	
22	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	1	10	Medio	5	4	5	4	18	Alto	38	Medio	
23	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	2	1	3	6	Bajo	4	2	5	4	15	Medio	27	Medio	
24	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	1	8	Medio	5	1	5	4	15	Medio	33	Medio	
25	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	3	5	Bajo	3	4	4	1	12	Medio	23	Bajo	
26	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	3	11	Medio	5	5	1	5	16	Medio	38	Medio	
27	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	11	Medio	5	4	5	4	18	Alto	49	Alto	
28	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	4	10	Medio	4	4	5	4	17	Alto	38	Medio	
29	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	2	8	Medio	3	2	2	2	9	Bajo	30	Medio	
30	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Alto	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio	
31	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Alto	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio	
32	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	2	2	2	7	Bajo	21	Bajo	
33	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	5	12	Alto	3	4	4	5	16	Medio	40	Medio	
34	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	2	8	Medio	2	4	5	5	16	Medio	34	Medio	
35	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	5	12	Alto	3	1	4	4	12	Medio	32	Medio	
36	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	2	7	Bajo	3	3	4	3	13	Medio	30	Medio	
37	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	5	13	Alto	5	5	5	4	19	Alto	42	Alto	
38	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	2	10	Medio	2	4	1	5	12	Medio	34	Medio	
39	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Alto	5	4	5	4	18	Alto	52	Alto	
40	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	3	4	2	9	Medio	3	2	4	4	13	Medio	31	Medio	

41	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	27	Medio
42	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	3	10	Medio	2	2	5	5	14	Medio	37	Medio
43	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	5	9	Medio	1	2	2	2	7	Bajo	23	Bajo
44	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	1	2	6	Bajo	2	5	4	1	12	Medio	29	Medio
45	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	1	10	Medio	5	4	5	4	18	Alto	38	Medio
46	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	2	1	3	6	Bajo	4	2	5	4	15	Medio	27	Medio
47	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Alto	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio
48	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Alto	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio
49	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	1	8	Medio	5	1	5	4	15	Medio	33	Medio
50	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	3	5	Bajo	3	4	4	1	12	Medio	23	Bajo
51	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	3	11	Medio	5	5	1	5	16	Medio	38	Medio
52	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	11	Medio	5	4	5	4	18	Alto	49	Alto
53	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	4	10	Medio	4	4	5	4	17	Alto	38	Medio
54	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	2	8	Medio	3	2	2	2	9	Bajo	30	Medio
55	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Alto	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio
56	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Alto	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio
57	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	2	2	2	7	Bajo	21	Bajo
58	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	5	12	Alto	3	4	4	5	16	Medio	40	Medio
59	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	2	8	Medio	2	4	5	5	16	Medio	34	Medio
60	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	5	12	Alto	3	1	4	4	12	Medio	32	Medio
61	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	2	7	Bajo	3	3	4	3	13	Medio	30	Medio
62	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	5	13	Alto	5	5	5	4	19	Alto	42	Alto
63	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	2	10	Medio	2	4	1	5	12	Medio	34	Medio
64	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Alto	5	4	5	4	18	Alto	52	Alto
65	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	3	4	2	9	Medio	3	2	4	4	13	Medio	31	Medio
66	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	27	Medio
67	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	3	10	Medio	2	2	5	5	14	Medio	37	Medio
68	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	5	9	Medio	1	2	2	2	7	Bajo	23	Bajo
69	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	1	2	6	Bajo	2	5	4	1	12	Medio	29	Medio
70	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	1	10	Medio	5	4	5	4	18	Alto	38	Medio
71	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	2	1	3	6	Bajo	4	2	5	4	15	Medio	27	Medio
72	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	1	8	Medio	5	1	5	4	15	Medio	33	Medio
73	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	3	5	Bajo	3	4	4	1	12	Medio	23	Bajo
74	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	3	11	Medio	5	5	1	5	16	Medio	38	Medio
75	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	11	Medio	5	4	5	4	18	Alto	49	Alto
76	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	4	10	Medio	4	4	5	4	17	Alto	38	Medio
77	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	2	8	Medio	3	2	2	2	9	Bajo	30	Medio
78	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Alto	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio
79	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Alto	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio
80	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	2	2	2	7	Bajo	21	Bajo
81	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	5	12	Alto	3	4	4	5	16	Medio	40	Medio
82	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	2	8	Medio	2	4	5	5	16	Medio	34	Medio
83	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	5	12	Alto	3	1	4	4	12	Medio	32	Medio
84	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	2	7	Bajo	3	3	4	3	13	Medio	30	Medio
85	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	5	13	Alto	5	5	5	4	19	Alto	42	Alto

86	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	2	10	Medio	2	4	1	5	12	Medio	34	Medio
87	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Aho	5	4	5	4	18	Alto	52	Alto
88	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	3	4	2	9	Medio	3	2	4	4	13	Medio	31	Medio
89	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	27	Medio
90	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	3	10	Medio	2	2	5	5	14	Medio	37	Medio
91	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	5	9	Medio	1	2	2	2	7	Bajo	23	Bajo
92	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	1	2	6	Bajo	2	5	4	1	12	Medio	29	Medio
93	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	1	10	Medio	5	4	5	4	18	Alto	38	Medio
94	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	2	1	3	6	Bajo	4	2	5	4	15	Medio	27	Medio
95	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Aho	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio
96	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Aho	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio
97	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	1	8	Medio	5	1	5	4	15	Medio	33	Medio
98	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	3	5	Bajo	3	4	4	1	12	Medio	23	Bajo
99	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	3	11	Medio	5	5	1	5	16	Medio	38	Medio
100	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	11	Medio	5	4	5	4	18	Alto	49	Alto
101	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	4	10	Medio	4	4	5	4	17	Alto	38	Medio
102	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	2	8	Medio	3	2	2	2	9	Bajo	30	Medio
103	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Aho	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio
104	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Aho	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio
105	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	2	2	2	7	Bajo	21	Bajo
106	5	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	2	5	5	12	Aho	3	4	4	5	16	Medio	40	Medio
107	3	1	4	Bajo	3	3	6	Medio	1	5	2	8	Medio	2	4	5	5	16	Medio	34	Medio
108	1	2	3	Bajo	2	3	5	Bajo	3	4	5	12	Aho	3	1	4	4	12	Medio	32	Medio
109	2	2	4	Bajo	1	5	6	Medio	2	3	2	7	Bajo	3	3	4	3	13	Medio	30	Medio
110	3	2	5	Bajo	3	2	5	Bajo	4	4	5	13	Aho	5	5	5	4	19	Alto	42	Alto
111	4	3	7	Medio	3	2	5	Bajo	3	5	2	10	Medio	2	4	1	5	12	Medio	34	Medio
112	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	5	14	Aho	5	4	5	4	18	Alto	52	Alto
113	3	2	5	Bajo	2	2	4	Bajo	3	4	2	9	Medio	3	2	4	4	13	Medio	31	Medio
114	2	3	5	Bajo	2	3	5	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	4	3	2	10	Bajo	27	Medio
115	1	4	5	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	3	10	Medio	2	2	5	5	14	Medio	37	Medio
116	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	5	9	Medio	1	2	2	2	7	Bajo	23	Bajo
117	3	2	5	Bajo	3	3	6	Medio	3	1	2	6	Bajo	2	5	4	1	12	Medio	29	Medio
118	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	5	4	1	10	Medio	5	4	5	4	18	Alto	38	Medio
119	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	2	1	3	6	Bajo	4	2	5	4	15	Medio	27	Medio
120	1	4	5	Bajo	3	2	5	Bajo	3	4	1	8	Medio	5	1	5	4	15	Medio	33	Medio
121	2	2	4	Bajo	1	1	2	Bajo	1	1	3	5	Bajo	3	4	4	1	12	Medio	23	Bajo
122	5	1	6	Medio	2	3	5	Bajo	3	5	3	11	Medio	5	5	1	5	16	Medio	38	Medio
123	5	5	10	Alto	5	5	10	Alto	5	4	2	11	Medio	5	4	5	4	18	Alto	49	Alto
124	2	3	5	Bajo	3	3	6	Medio	2	4	4	10	Medio	4	4	5	4	17	Alto	38	Medio
125	3	5	8	Medio	1	4	5	Bajo	4	2	2	8	Medio	3	2	2	2	9	Bajo	30	Medio
126	1	2	3	Bajo	3	2	5	Bajo	3	5	4	12	Aho	2	5	4	5	16	Medio	36	Medio
127	3	4	7	Medio	4	3	7	Medio	4	5	3	12	Aho	2	4	3	5	14	Medio	40	Medio
128	2	2	4	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	2	2	2	7	Bajo	21	Bajo



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

“Cuestionario para conocer La Calidad del servicio y la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021”.

Esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario.

Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es recopilar información, para conocer La Calidad del servicio y la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2021.

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

Escala valorativa

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

Calidad de servicio (X)						
N°	X.1. Elementos tangibles	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿La infraestructura de la Municipalidad está condicionada correctamente para brindar una buena calidad de servicio?					
02	¿con que frecuencia las instalaciones físicas de los equipos satisfacen las necesidades del trabajador?					
	X.2. Empatía					
03	¿Con que frecuencia brinda atención cálida al ciudadano?					
04	¿Con que frecuencia desea comprender las necesidades de los usuarios para darle una atención más adecuada?					

05	¿Con que frecuencia surgen problemas de comunicación entre los trabajadores y los usuarios de la Municipalidad?					
06	¿Con que frecuencia los trabajadores se acoplan a los gustos y necesidades de los usuarios que llegan a la Municipalidad?					
X.3. Capacidad de respuesta						
07	¿Con que frecuencia tienes voluntad para ayudar en lo que se requiera?					
08	¿Con que frecuencia actúas con buena disposición para ayudar al usuario en sus consultas?					
Calidad de servicio (Y)						
Y.1. Análisis financiero						
09	¿Con que frecuencia actualizan toda la información contable que surge en la Municipalidad?					
10	¿Con que frecuencia los estados financieros que realiza la gestión de la Municipalidad no están claramente definidos?					
Y.2. Planificación financiera						
11	¿Con que frecuencia realizan un buen uso a los recursos públicos que obtienen mediante la recaudación de impuestos dentro de la Municipalidad?					
12	¿Con que frecuencia se ejecuta el sistema financiero para el cumplimiento de sus atribuciones en la Municipalidad?					
Y.3. Ejecución presupuestal						
13	¿Con que frecuencia realizan la ejecución presupuestal dentro de la fecha establecida?					
14	¿Con que frecuencia realizan la ejecución presupuestal dentro del periodo de tiempo establecido?					
15	¿Con que frecuencia solicitan crédito presupuestal para que puedan ejecutar los gastos públicos en la Municipalidad?					
Y.4. Control financiero						
16	¿Con que frecuencia han existido malos manejos en el presupuesto de caja dentro de la Municipalidad?					
17	¿Con que frecuencia se basan en el presupuesto de capital para tomar decisiones en un proyecto de inversión?					
18	¿Con que frecuencia llegan a la Municipalidad el presupuesto de egreso para saber que cantidad de					

	dinero le corresponde a la Municipalidad para satisfacer las necesidades del distrito?					
19	¿Con que frecuencia se realizan los cobros para liquidar durante cierto tiempo mediante el presupuesto de ingreso dentro de la Municipalidad?					