



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA EMPRESA VIR&COR ASOCIADOS SAC,  
CALLAO, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

GONZALES VERA, EDWIN WALTER

**ASESOR:**

DR. JIMÉNEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA-PERÚ**

**AÑO 2017**

### **Dedicatoria:**

La presente investigación está dedicado a mis dos ángeles, quienes guían mis pasos y protegen, mis sobrinos por alegrar mis días, ser energía y fuerza motivadora para seguir adelante

### **Agradecimiento:**

Agradezco de manera muy especial a mis padres, por darme educación y su apoyo incondicional, por la paciencia y consejos para seguir mi camino, a mis amigos por compartir sus conocimientos y el apoyo brindado para el desarrollo de este trabajo

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Gonzales Vera Edwin Walter DNI N°47548123, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2017

---

Gonzales Vera Edwin Walter  
DNI N°47548123

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión financiera y su relación con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Gonzales Vera Edwin Walter

## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación ha sido determinar la relación entre la gestión financiera y la calidad del servicio en VIR & COR ASOCIADOS SAC, Callao. El método hipotético deductivo, transversal, no experimental aplicado se ha utilizado para demostrar que existía la relación entre las variables anteriores. Una prueba de muestra no paramétrica de 82 empleados respondió un cuestionario de 40 ítems en una Escala de Likert. Se utilizó el software de estadísticas SPSS 23. La variable de gestión financiera mostró una fuerte correlación positiva ( $R = 0.961$ ,  $P = 0.000$ ,  $N = 0.000$  KS) con variable de calidad de servicio. En cierto modo, la relación entre la gestión financiera y las variables de calidad de servicio en VIR & COR ASOCIADOS SAC, Callao fue positivamente fuerte en este estudio.

**Palabras clave:** gestión financiera y calidad del servicio.

## Abstract

The main objective of this research has been to determine the relationship between financial management and the quality of service at VIR & COR ASOCIADOS SAC, Callao. The hypothetical deductive, transversal, non experimental, applied method has been used to prove that the relationship between above variables existed. A nonparametric sample test of 82 employees answered a questionnaire of 40 items in a Likert Scale. SPSS 23 statistics software was used. The financial management variable showed a strong positive correlation ( $R = 0.961$ ,  $P = 0.000$ ,  $N = 0.000$  KS) with quality of service variable. In a way, the relationship between financial management and the quality of service variables at VIR & COR ASOCIADOS SAC, Callao was positively strong in this study.

**Key words:** financial management and strategic management.

## Indice

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaración de autenticidad	IV
Resumen	VI
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema	8
1.5 Justificación del estudio	9
1.5.1 Justificación por su pertinencia	9
1.5.2 Justificación teórica	9
1.5.3 Justificación metodológica	10
1.6 Hipótesis	10
1.7 Objetivos	10
II. METODO	11
2.2 Variables, operacionalización	12
Concepto de gestión financiera	12
Dimensiones de la gestión financiera	12
Concepto de calidad de servicio	13
Dimensiones de la calidad de servicio	13
2.3 Población y muestra	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Métodos de análisis de datos	19
2.6 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
3.1. Análisis Descriptivo	20
3.2. Prueba de Normalidad	26
3.3. Prueba de Hipótesis	27
VI. DISCUSION	31
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	36
III. REFERENCIAS	37

### **Lista de Tablas.**

Tabla 2.3.1. Operacionalización de variables	15
Tabla 2.4.1. Valores de confiabilidad, rangos y magnitudes	17
Tabla 2.4.2. Resumen del procesamiento	18
Tabla 2.4.3. Estadísticos de fiabilidad de datos.	18
Tabla 2.4.4. Resumen del procesamiento de los casos de la calidad de servicio	18
Tabla 2.4.5. Estadísticos de fiabilidad de la calidad de servicio	18
Tabla 3.1.1. Dimensión soporte A Las Decisiones	20
Tabla 3.1.2. Dimensión Transformación En La Gestión Transacciones	21
Tabla 3.1.3. Dimensión Gestión Estratégica	22
Tabla 3.1.4.. Dimensión Calidad Física	23
Tabla 3.1.5. Dimensión Calidad Corporativa	24
Tabla 3.1.6. Dimensión Calidad Interactiva	25
Tabla 3.1.1. Prueba de Hipótesis	26
Tabla 3.2.2. Análisis de la prueba de normalidad	26
Tabla 3.2.3. Correlación de la Gestión Financiera y la variable Calidad de Servicio	27
Tabla 3.2.4. Correlación de la Transformación y la variable Calidad de Servicio	28
Tabla 3.2.5. Correlación de la soporte y la variable Calidad de Servicio	29
Tabla 3.2.6. Correlación de la Gestión Estratégica y la variable Calidad de Servicio	30

## **Lista de Figuras.**

Figura 3.1.1. Soporte de decisiones	20
Figura 3.1.2. Transformación en la gestión de transacciones	21
Figura 3.1.3. Calidad Estratégica.	22
Figura 3.1.4. Calidad Física	23
Figura 3.1.5. Calidad Corporativa	24
Figura 3.1.6. Calidad Interactiva	25

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Las empresas, tienen como prioridad principal la calidad de servicio, donde a nivel mundial requiere de diversas acciones tanto a nivel gerencial como financiero. Si bien es cierto, la administración y planificación son pilares para alcanzar un buen servicio, este llega a ser insuficiente si es que no se hace un manejo adecuado de la gestión financiera, ya que la gestión administrativa no podría llevarse a cabo si es que no se cuenta con los recursos necesarios. Desde esta perspectiva en primer orden se debe primar un buen manejo de los recursos y finanzas para elevar la calidad del servicio.

Al respecto, Terrazas (2009) refirió: La gestión financiera permite manejar los recursos financieros con el objetivo de elevar un mayor beneficio, con ello garantizar la efectividad de la organización en todas sus actividades. La gestión financiera apertura nuevas oportunidades de inversión y de crecimiento empresarial, así como su posicionamiento en el mercado, conjuntamente a ello eleva la calidad de servicio, ya que hay un respaldo financiero (p.57).

En nuestro País muchas de las empresas del estado, difícilmente llegan a tener un alcance global actuando de esta forma individualmente; su principal característica es que no llegan a tener una gran calidad de servicio a largo plazo sino a corto plazo, Así como no tienen acceso al financiamiento para cubrir con la adquisición de nuevos equipos, repuestos y maquinarias deficientes. Cabe recalcar que son las empresas del estado, las que sufren más los efectos de la competitividad en la calidad de servicio a diferencia de las demás empresas, donde ateniendo básicamente el mercado local y regional, con pocos recursos para inversiones en mejora de sus productos y procesos, siendo vulnerable la incursión de las grandes empresas en sus mercados.

Es en este ámbito específico de la investigación se observó en la empresa VIR&COR ASOCIADOS S.A.C la inadecuada transformación a la gestión de transacciones un déficit en el soporte de decisiones y un inadecuada gestión estratégica de rendimiento.

Es debido a ello que ha ocasionado un déficit en la calidad de servicio, tales como: La calidad física y corporativa de la empresa.

Es en este contexto que se observó diversos problemas relacionados a la calidad de servicio, ya que no se cumple a tiempo con las tareas, funciones y actividades, no hay orden en el desarrollo de los servicios, no se cuenta con la infraestructura adecuada para el manejo de documentos, el personal resulta ser insuficiente para cumplir con todas las tareas.

La Empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, la cual se dedica a ofrecer servicios archivísticos, administración de documentos, gestión documental, ordenamiento de archivos aduaneros y de otros regímenes. Entre sus clientes destacan Sedapal, Sunat, Essalud, ONP, instituciones del estado que requieren de servicios de ordenamiento de archivos, digitalización, manejo de historias clínicas en el caso de Es salud.

Por el tipo de clientes con que labora la empresa y por el servicio que se ofrece hay una intensa labor a realizar, más aún si es que hay constantes exigencias de las instituciones para desarrollar los servicios solicitados.

Ello en parte tiene su origen en un deficiente manejo de la gestión financiera, ya que no se deriva el presupuesto requerido al área operativa, tanto a nivel de recursos humanos, de infraestructura y de equipos que garantice el cumplimiento de las tareas. Al haber este limitante originado por la gestión financiera

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Marroquín (2012) en su tesis de licenciatura “Modelo de gestión financiera para maximizar las utilidades de la empresa ESPELETTE CIA. LTDA”. Tesis para optar el título de Ingeniería en Finanzas en la Escuela Politécnica del Ejército, Ecuador. Su objetivo fue proponer un modelo de gestión financiera para elevar las utilidades empresariales. Para alcanzar este objetivo emplea los conceptos propuestos por Huang y Litzenbereg (1988) en su Teoría Financiera, la cual nos dice que la gestión financiera es la actividad operativa de toda empresa que es a su vez, responsable de poder obtener y utilizar los fondos necesarios de

manera eficiente. Asimismo, el autor empleó un tipo de investigación aplicada, cuantitativa de diseño no experimental, y de nivel descriptivo correlacional. Finalmente, él concluyó que la empresa carece de políticas efectivas en la administración de sus recursos, por lo que aplicar un modelo de gestión financiera ayudará a maximizar sus utilidades, de esa manera elevar la calidad de servicio, posicionarse en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes. Asimismo, una adecuada gestión financiera ayudará a incrementar la rentabilidad de la empresa.

Droguett (2012) en su tesis de licenciatura “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”. Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad de Chile. Su objetivo fue determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes. La metodología empleada fue la descriptiva-correlacional de diseño no experimental. Para alcanzar este objetivo se empleó los conceptos propuestos por La teoría de la calidad de Deming, quien demostró que la calidad y productividad de las empresas aumentan cuando la variabilidad de los procesos disminuye debido a que los métodos de control se incrementan. Se tuvo una muestra de 1460 clientes. Concluyendo que la empresa tiene un nivel medio en su calidad de servicio, en esa misma relación se encuentra la satisfacción de los clientes que aducen que el servicio es lento, no se realiza acorde a las especificaciones solicitadas y algunos repuestos no son de la calidad esperada, todos estos problemas inciden en un buen servicio y por ende en la satisfacción del cliente.

Abad y Pincay (2014) presentó el estudio “*Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*”. Tesis para optar el título de Ingeniería Comercial en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Su objetivo fue establecer la calidad de servicio tanto en el cliente interno como externo. Asimismo, el autor empleó un tipo de investigación aplicada, cuantitativa de diseño no experimental, y de nivel descriptivo correlacional. Finalmente, concluyó que existe una gran relación de los hábitos de estudio en el desempeño académico. La muestra de estudio correspondió a 83 trabajadores. Concluyó que la calidad de servicio es deficiente habiendo un 80% de incumplimiento de los

trabajos programados, con la propuesta de gestión se mejoró la calidad de servicio en un 33%, siendo beneficioso para la empresa y los clientes, que requieren de un buen servicio, más aún si se trata de una empresa de seguros.

### **A nivel nacional**

Vizarreta (2014) presentó el estudio "*Propuesta del modelo de gestión financiera de una asociación de MYPE tipo consorcio del sector carpintería que permita mejorar la productividad a través del acceso a pedidos de gran volumen*". Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Mayor de san marcos. Su objetivo fue proponer un modelo de gestión financiera para elevar la producción. Asimismo, el autor empleó un tipo de investigación aplicada, cuantitativa de diseño no experimental, y de nivel descriptivo correlacional.. Entre sus resultados se demostró que la gestión financiera mejoró en un 23% la productividad. Concluyendo que el modelo de gestión financiera en el consorcio del rubro carpintería elevó la productividad, mejorando la calidad de servicio y su rentabilidad, por lo que su aplicación debe ser llevada a todo nivel y en forma permanente, así garantizar la entrega de los pedidos.

Peña y Cruz (2012), en su tesis de licenciatura titulada "*La calidad del servicio y su relación con el clima organizacional en trabajadores de un hospital Cayetano Heredia*", tuvieron como objetivo identificar la percepción del Clima Organizacional y la calidad del servicio en el Hospital Cayetano Heredia". Universidad Federico Villareal. El presente estudio fue descriptivo correlacional, y fue experimental y longitudinal. En la presente investigación conto con 178 trabajadores del hospital, así mismo el instrumento utilizado fue el cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró la opinión del capital humano, así mismo como, la cultura organizacional y el clima dentro del nosocomio, tuvo 11 dimensiones. Se concluyó que el 12.9% de la muestra percibía un clima agradable dentro de su centro de trabajo, mientras el 87.1% no lo percibía, así mismo se encontró que la mayoría de trabajadores no se encontraban motivados, la capacidad de trabajo era sobrecargada, por lo que la calidad que se brindaba no era la adecuada, así mismo, se pudo observar que los trabajadores no desempeñaban sus funciones debido a que no existía un sistema de control integrado, por lo que existía supervisión de la labores que realiza.

Este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución para brindar una eficiente calidad de servicio, para se propuso aplicar un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.

Pérez (2014) presentó el estudio "*La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC-Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*". Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Su objetivo fue establecer la relación entre la calidad de servicio y los resultados financieros. Asimismo, el autor empleó la Investigación Cuantitativa y un diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación correlacional, dentro del enfoque cuantitativo con un muestreo transversal aleatorio simple. La muestra correspondió a 228 usuarios que acuden a la empresa. Concluyendo que la empresa tiene un servicio regular y que este podría mejorar a favor de los clientes, a partir de ello elevar sus resultados económicos y financieros, teniendo en cuenta que el entorno hay una intensa competencia de restaurantes campestres. Asimismo se demostró que la infraestructura es uno de los valores de la empresa, ya que es amplia, limpia y espaciosa.

Catacora (2014) presentó el estudio "*Evaluación de la calidad de los servicios financieros e incidencia en la rentabilidad del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank Puno, Periodos 2012 – 2013*". Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Su objetivo fue evaluar el nivel de la calidad de los servicios financieros y su relación con la rentabilidad. Asimismo, el autor empleó la Investigación Cuantitativa y un diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Correlacional. Finalmente, concluyó que existe una gran relación de los hábitos de estudio en el desempeño académico. La muestra de investigación recogió la percepción de 38 trabajadores. Concluyendo que uno de los problemas que limita un buen servicio es la sobrecarga laboral a la que están expuestos los trabajadores y que se ve reflejado en actividades mal realizadas. Ello con el tiempo ha incidido en la rentabilidad de la empresa, ya que al no contar con mayor personal operativo sobre carga de tareas a los que tienen, ello dificulta

cumplir con un buen servicio en desmedro de las expectativas de los clientes y de la misma empresa que ha visto reducido su rentabilidad.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría relacionada a la Gestión Financiera**

De acuerdo con Solomón (1965), en su obra "Teoría de la administración Financiera" dice que: "La gestión financiera se refiere a la utilización eficiente de un recurso económico importante, a saber, los fondos de capital"(p.13). De acuerdo con Massie (1979), Essentials of Management refiere que "La gestión financiera es la actividad operativa de una empresa que es responsable de obtener y utilizar eficazmente los fondos necesarios para la operación eficiente" (pag.221-256). Según Weston y Brigham (1998), en su obra "Fundamentos de Administración financiera" menciona que "La gestión financiera es un área de toma de decisiones financieras armonización de los motivos individuales y objetivos de la empresa" (pg.551-579)

De acuerdo a la teoría de la Gestión financiera, la gestión financiera es el la gestión empresarial dedicada al manejo racional del capital, cuidando las fuentes, que generan el capital, así como dispersando una porción en gastos, con el incentivo de que se cumplan los objetivos.

En conclusión, la gestión financiera es el movimiento de capitales o de fondos, donde se busque conseguir, mantener y utilizar el dinero ya sea en físico o a través de cheques y tarjetas de ahorros. Así mismo la gestión financiera nos ayuda a que la visión y la misión de la empresa se puedan convertir en operaciones monetarias, incrementando los activos de la empresa, a través de políticas de financiamiento enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas es el control de gestión, que garantiza en un alto grado de cumplimiento de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero lo que genera a largo plazo el incremento de la rentabilidad generada por él mismo. Esto nos permite

definir el objetivo básico de la gestión financiera que es la de generar recursos o ingresos eficaz y eficientemente a través del control de los recursos financieros

### **1.3.2. Teoría de la calidad según Kaoru Ishikawa**

Karen (2010), en su blog señala que:

*“La teoría de Ishikawa era manufacturar todo a bajo costo. Postuló que algunos efectos dentro de empresas que se logran implementando el control de calidad son: la reducción de precios, bajar los costos, establecer y mejorar la técnica, entre otros” (p, 8).*

Cantu (2011) menciona que:

*El especialista Kaoru Ishikawa quien señala que la calidad tiene que ser construida en cada diseño y en cada proceso y la ve como una disciplina que involucra la teoría y la acción. Kaoru Ishikawa es el primero en resaltar las diferencias culturales entre las naciones como un factor importante para el logro del éxito en la calidad (p.19).*

### **La teoría de Deming**

Deming (1986) citado por Vargas y Aldana (2009) define calidad como un “predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado”. Es decir la calidad se da a través de procesos buscando una mayor uniformidad que se convierten compromisos de mejora continua de sus productos o servicios con la idea de sustituir la inspección o control como forma de conseguir la calidad por una metodología que implique la participación de todos, rompiendo barreras y fomentando estilos de liderazgo participativos.

La calidad se manifiesta a través de la productividad de las empresas ya que por intermedio de la productividad se puede aumentar eficientemente la labor de los procesos, sin embargo si la productividad disminuye la calidad también lo hará, por lo que el control ya se del producto o servicio, no se podrá realizar de una forma constante.

Por ultimo podemos decir que cuando hablamos de calidad de servicio al cliente nos referimos al conjunto de servicios y/o productos que una empresa ofrece a sus clientes, con el interés completo de generar una relación directa con los clientes, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal

manera que la empresa puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cómo se relaciona la gestión financiera y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao?

##### **Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la gestión de transacciones y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017?

¿Cómo se relaciona el soporte a las decisiones y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017?

¿Cómo se relaciona la gestión estratégica del rendimiento y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017?

#### **1.5 Justificación del estudio**

##### **1.5.1 Justificación por su pertinencia**

Se observaron problemas, limitantes y falencias en la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, relacionados a la gestión financiera. Si estos problemas persisten, pondría en riesgo la permanencia, posicionamiento y crecimiento de la empresa, siendo perjudicial para todo el personal que labora en ella. Por ello si se establecen los factores y condicionantes generados en la gestión financiera se podrá mejorar y elevar la calidad de servicio, así garantizar el crecimiento comercial de la empresa frente a su competencia. Asimismo, se garantizaría brindar servicios de calidad, el cual beneficiaría directamente a los clientes.

##### **1.5.2 Justificación teórica**

Se justifica desde el aspecto teórico porque posterior a la revisión de antecedentes se comprobó escasos estudios vinculados a la gestión financiera con relación a la calidad de servicio, por ello, al establecer los resultados y las conclusiones la información podrá ser sistematizada a las ciencias sociales,

administrativas y financieras, siendo parte de la gnosis generar de estas disciplinas. En ese mismo sentido los resultados podrán servir de referencia teórica a otros investigadores, de esa forma tener un mayor alcance de la importancia e interdependencia de la gestión financiera y la calidad de los servicios.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

El estudio se realiza con el método hipotético deductivo, el cual es parte de la metodología de la investigación, con ello se establecieron problemas, objetivos e hipótesis de estudio, que serán respondidas estadísticamente, con ello aceptar o rechazar las hipótesis.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

H1: La gestión financiera se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.

### **Hipótesis específicos**

H1: La transformación en la gestión de transacciones se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.

H2: El soporte a las decisiones se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.

H3: La gestión estratégica del rendimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión financiera y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.

### **Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación de la transformación en la gestión de transacciones y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.
- b) Determinar la relación del soporte a las decisiones y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.
- c) Determinar la relación de la gestión estratégica del rendimiento y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao.

## II. MÉTODO

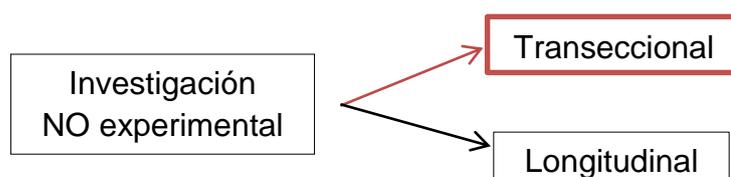
La investigación es del tipo Hipotético – Deductivo (Hernández, Fernández, Baptista, 2006) y “consiste en un conocimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p. 57)

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No Experimental, Transversal; podemos decir que es no experimental ya que no se va manipular ninguna de mis variables ni se someterá a pruebas de estudio y transversal porque la información la recogeré en un solo momento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152), mencionan que no se generará ninguna situación dado que ya son situaciones que existen, ni situaciones que serán provocadas de manera intencional por quien realiza la investigación. En la investigación no experimental las variables independientes no se manipulan y mucho menos se puede influir en ellas, puesto que ya sucedieron y ya generaron efectos. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.123), “El enfoque cuantitativo las preguntas elaboradas en una investigación serán contestadas por las recolección de datos que se realice así como también por su análisis; probando así las hipótesis que ya se establecieron.

Los diseños no experimentales se pueden clasificar en:



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.154)

### **2.1.1. Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación fue aplicada; ya que busca hacer una investigación sobre teorías ya existentes.

**Carrasco (2005, p. 54)** “Busca ampliar los conocimientos que ya existen en la actualidad ya que no tiene fines que se apliquen inmediatamente.”

### **2.1.2. Enfoque.**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que según Hernández, Fernández & Baptista (2006). Es porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a una medición numérica y un análisis estadístico, para establecer esquemas de comportamiento y probar una teoría (p. 205).

### **2.1.3. Nivel de la Investigación.**

El nivel de la investigación es Descriptiva - correlacional, ya que según **Carrasco (2005)**, nos indica que “El estudio utilizó un diseño descriptivo correlacional, es descriptivo porque se analizará en determinado momento las características o rasgos de cualquier fenómeno realizado” (p. 62).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **Variable 1: gestión financiera**

Guerrero (2003, p.37) definió que son acciones dirigidas para alcanzar resultados favorables a la organización con menos recursos. La gestión financiera asegura el crecimiento económico frente a posibles recesiones, reduce los costos sin tener que elevar el presupuesto. En ese sentido la gestión financiera bien llevada eleva el posicionamiento de la organización frente a otras, ya que no usufructúa los recursos para intereses personales, sino que genera condiciones económicas a favor de la organización.

### **Concepto de gestión financiera**

Guerrero (2003) sostiene que la gestión financiera comprende un conjunto de acciones dirigidas para alcanzar resultados favorables a la organización con menos recursos. La gestión financiera asegura el crecimiento económico frente a posibles recesiones, reduce los costos sin tener que elevar el presupuesto. En ese sentido la gestión financiera bien llevada eleva el posicionamiento de la organización frente a otras, ya que no usufructúa los recursos para intereses

personales, sino que genera condiciones económicas a favor de la organización (p.37).

### **Dimensiones de la gestión financiera**

De acuerdo con la descripción de Guerrero (2003, p.44) las dimensiones de la gestión financiera son:

#### **a) Transformación en la gestión de transacciones**

Se relaciona con la búsqueda de oportunidades y de la mejora de la calidad de la información, para disminuir los costos en los procesos de información que ayude a cambiar los procesos en las transacciones económicas, tanto con los clientes y proveedores, que garantice un buen manejo de los recursos.

#### **b) Soporte a las decisiones**

Requiere de contar con un equipo financiero que ayude a dar soporte analítico al momento de la toma de decisiones. Para ello, se debe contar con un análisis financiero que desarrolle estrategias para dotar modelos y herramientas en el apoyo de las operaciones financieras. Por ello el soporte financiero debe ser una herramienta estratégica para tomar decisiones operativas y financieras.

#### **c) Gestión estratégica del rendimiento**

Acciones dirigidas para fomentar el crecimiento y fortalecimiento organizacional en función de sus necesidades y de las exigencias de los clientes o usuarios. Para ello se debe dotar a la empresa de sistemas de medición de gestión que permitan establecer los indicadores financieros de la empresa. Entre las estrategias de rendimiento se busca la creación de valor para los usuarios, ya que a mayor incremento de usuarios o cliente mayor será el posicionamiento y crecimiento de la empresa.

### **Variable 2: calidad de servicio**

#### **Concepto de calidad de servicio**

Duque (2005) señaló que “son diversas acciones y actividades que alcanzan la excelencia en la entrega de servicios, promoviendo la satisfacción de los usuarios por el buen servicio que se ofrece“(p.64).

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

Las dimensiones de la calidad de servicio han sido estipulados por Duque (2005, p.70), los cuales son:

### **a) Calidad física**

Se encuentra vinculada con la infraestructura, los ambientes y ubicación de la organización que dan soporte al desarrollo de actividades y funciones de una organización, y que aportan en la calidad de los servicios. Estos aspectos tangibles permiten perfeccionar los procesos y servicios a favor de los clientes.

### **b) Calidad corporativa**

La calidad corporativa incluye todos los elementos que se relacionan con la imagen de una organización, y que puede percibirse por el tiempo en la entrega de servicios, la confiabilidad al momento de interactuar con los clientes y por el tipo de servicio que realiza. La calidad corporativa también puede ser movida por la satisfacción de los clientes.

### **c) Calidad interactiva**

Esta dimensión se relaciona con el trato directo con el cliente, como se interactúa al momento de hacer contratos o entregar los servicios. En esa misma línea se incluye la atención que se puede dar a los clientes, destacando la amabilidad, el buen trato y el respeto. Dentro de los aspectos que incluye interactuar con los clientes destaca el seguimiento de los servicios brindados, así garantizar su satisfacción final.

Tabla 2.3.1. *Operacionalización de variables*

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable Gestión financiera	Transformación en la gestión de transacciones	Calidad de la información financiera	p.1, p.2	ordinal
		Reducción de costos de procesamientos de información	p.3, p.4	
		Optimizar los recursos	p.5 p.6	
		Negociación con los proveedores	p.7 p.8	
	Soporte a las decisiones	Equipo financiero	p.9	
		Soporte analítico a los tomadores de decisión	p.10	
		Análisis financiero	p. 11, p.12	
		Desarrollo de estrategias	p.13	
	Gestión estratégica del rendimiento	Creación de valor de la estrategia	p.14	
		Sistemas de medición de la gestión	p.15	
		Herramientas de soporte	p.16, p.17	
		Acciones dirigidas a optimizar la información	p.18 p.19	
		Creación de valor para los usuarios	p.20	
Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable Calidad de servicio	Calidad física	Infraestructura	p.21, p.22	ordinal
		Ambientes	p.23, p.24	
		Ubicación	p.25, p.26	
	Calidad corporativa	Imagen de la empresa	p.27 p.28	
		Tiempo en la entrega de servicios	p.29, p.30	
		Confiabilidad	p.31, p.32	
		Satisfacción del cliente	p.33, p.34	
	Calidad interactiva	Trato al cliente	p.35. p.36	
		Atención	p.37 p.38	
		Seguimiento de los servicios brindados	p.39 p.40	

Fuente: *Elaboración propia*

## **2.3 Población y muestra**

### **Población**

La población fue integrada por 82 trabajadores de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao. Para Hernández, Fernández y Baptista (2008) “la población de estudio integra un conjunto de sujetos y/o individuos, o elementos, que son sensibles de ser medidos” (p.57).

### **Muestra**

El tipo de muestreo es No probabilístico – por Conveniencia o Disponibilidad, se utiliza como muestra a los individuos que se tiene acceso fácilmente y resultan representativos, muestra facilidad operativa y bajos costes de muestreo. La muestra fue de tipo censal.

De esta manera, la muestra es censal, Según Arriaza, M. (2006, p. 21), “en ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población, realizándose lo que se denomina un censo”.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La técnica empleada es la encuesta para cada una de las variables, cuyas alternativas serán tipo escala de Likert. Para Hernández, Fernández y Baptista (2008) “la encuesta integra un conjunto de ítems con alternativas que ayuda establecer la percepción y opinión de una muestra de estudio, así realizar inferencias finales” (p.184).

### **Instrumento**

El instrumento empleado es el cuestionario en ambas variables el cual ayudará a establecer el nivel de la gestión financiera y la calidad de servicio. Hernández, Fernández y Baptista (2008) “el cuestionario es uno de los principales instrumentos para medir percepciones de encuestados, su diseño y estructura depende de lo que se quiere recabar o recoger, el cual al final puede ser procesado y establecer respuesta a los problemas y objetivos de estudio” (p.198).

La confiabilidad piloto de los instrumentos se realiza con el estadístico Alfa de Cronbach por contar con alternativas tipo escala de Likert.

### Validez del instrumento

El instrumento conto con la validación de un juicio de expertos, los cuales son especialistas de la institución que puedan evaluar y aprobar el contenido del cuestionario, tanto a nivel conceptual, coherencia, pertenencia con las dimensiones y variables y redacción. Corbetta (2010) afirmó que “la validez del instrumento por juicio de expertos permite recabar información de profesionales respecto a la coherencia del instrumento, tanto en relación y pertenencia de variables, dimensiones e indicadores” (p.88).

GRADO	EXPERTO	OPINION
Doctor	Casma Zárate Carlos Antonio	SI CUMPLE
Doctor	Tejada Navarra Racel	SI CUMPLE
Doctor	Arce Alvarez Edwin	SI CUMPLE

### Confiabilidad de la variable gestión financiera

La confiabilidad se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, ya que las alternativas son politómicas tipo escala de Likert. Según Tejedor y Etxeberria (2006) “el estadístico Alfa de Cronbach ayuda a establecer la coherencia interna entre preguntas y respuestas, así medir si es confiable desde el aspecto estadístico” (p.181).

**Tabla 2.4.1.**

*Valores de confiabilidad, rangos y magnitudes*

Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

*Fuente. Ruiz (2002)*

### **Prueba Piloto.**

Tabla 2.4.2.

*Resumen del procesamiento*

*Estadísticos de fiabilidad de datos.*

	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Válidos</i>	<i>10</i>	<i>100,0</i>
<i>Casos Excluidos<sup>a</sup></i>	<i>0</i>	<i>,0</i>
<i>Total</i>	<i>10</i>	<i>100,0</i>

*Fuente: Base de datos piloto*

Tabla 2.4.3.

*Estadísticos de fiabilidad de datos.*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,933</i>	<i>40</i>

*Fuente: Base de datos piloto*

**Interpretación:** Según la Tabla 3, se realizó una prueba piloto a 10 trabajadores de la empresa JR S.A.C asociados del mismo rubro que la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, obteniendo la fiabilidad de las variables gestión financiera y calidad de servicio alcanzó el valor de 0.933, el cual se considera como una confiabilidad excelente.

### **Fiabilidad de la variable Gestión financiera y calidad de servicio**

Tabla 2.4.4.

*Resumen del procesamiento de los casos de la calidad de servicio*

	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Válidos</i>	<i>82</i>	<i>100,0</i>
<i>Casos Excluidos<sup>a</sup></i>	<i>0</i>	<i>,0</i>
<i>Total</i>	<i>82</i>	<i>100,0</i>

Fuente propia

Tabla 2.4.5.

*Estadísticos de fiabilidad de la calidad de servicio*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,921</i>	<i>40</i>

Fuente propia

**Interpretación:** Según la tabla 5. Se tomó la muestra total de los 82 trabajadores de la empresa, obteniendo la fiabilidad de las variables gestión financiera y

calidad de servicio, que alcanzó el valor de 0.921, el cual se considera como una confiabilidad excelente.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se ha utilizado el Método Estadístico para la presente investigación.

**a. Estadística Descriptiva:** el cual incluyó Tablas de frecuencias para observar el comportamiento de ambas variables y las dimensiones en estudio: crecimiento económico, generación de empleo y reducción de la pobreza; y el **Alfa de Cronbach**, para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado.

**b. Estadística Inferencial:** la **contratación de hipótesis** que se usa para determinar el grado de relación que existe entre las variables y las dimensiones en estudio; además de la **prueba de normalidad**, misma que nos dará a conocer el tipo de prueba de correlación de hipótesis se usará (Pearson o Sperman) de acuerdo a los resultados obtenidos se determinará si se acepta o rechaza la hipótesis nula o la de investigación.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se deja constancia que toda la información consignada en el documento ha sido debidamente referenciada, acorde a las normas de referencia APA en su sexta edición. En esa misma línea, todos los datos hallados serán incluidos sin manipularlos o alterarlos, así respetar la percepción de los encuestados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis Descriptivo

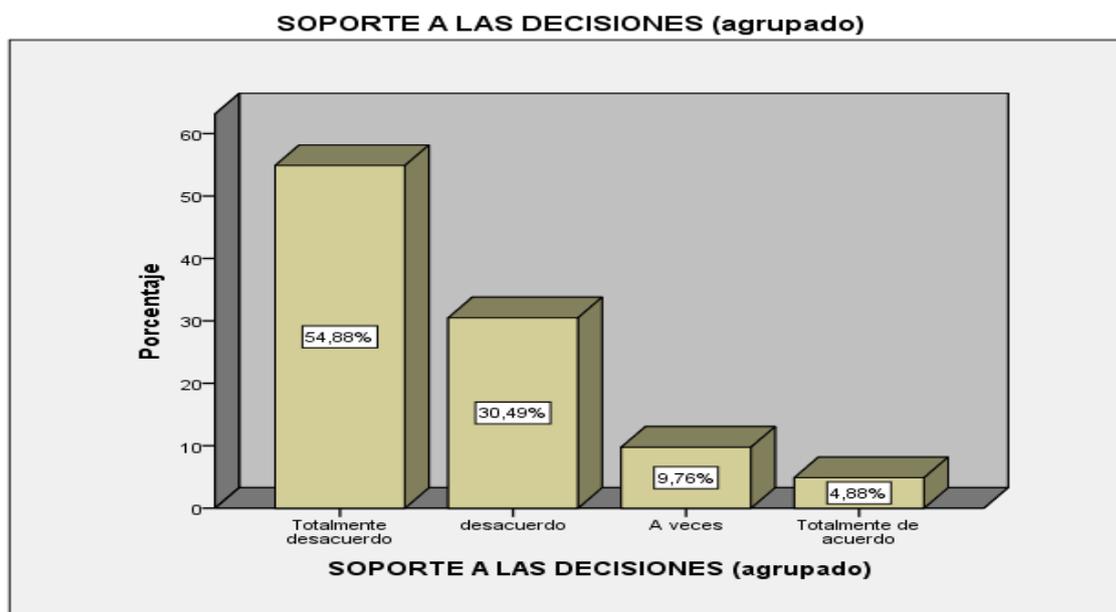
*Dimensiones de la variable Gestión Financiera.*

**Tabla 3.1.1.**

*Dimensión soporte A Las Decisiones*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Totalmente desacuerdo</i>	45	54,9	54,9	54,9
	<i>desacuerdo</i>	25	30,5	30,5	85,4
	<i>A veces</i>	8	9,8	9,8	95,1
	<i>Totalmente de acuerdo</i>	4	4,9	4,9	100,0
	<i>Total</i>	82	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia.*



*Figura 3.1.1. Soporte de decisiones*

#### **Interpretación y Comentario**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 3.1.1, y el gráfico 3.1.1, Podemos observar que el 54.9%, el cual representa a 45 trabajadores de la empresa opinaron estar Totalmente en desacuerdo de que en la empresa exista, un adecuado soporte analítico en la tomas de decisiones, así también el 30.5%, el cual representa a 25 colaboradores, opinaron también estar en desacuerdo, mientras que el 9.8% el cual equivale a 8 trabajadores opinaron que a veces se realiza un buen soporte técnico en la toma de

decisiones. En conclusión, los trabajadores no tienen un adecuado soporte técnico en la toma de decisiones dentro de la empresa.

Tabla 3.1.2

*Dimensión Transformación En La Gestión Transacciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	42	51,2	51,2	57,3
	desacuerdo	5	6,1	6,1	6,1
	A veces	18	22,0	22,0	79,3
	De acuerdo	3	3,7	3,7	82,9
	Totalmente de acuerdo	14	17,1	17,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

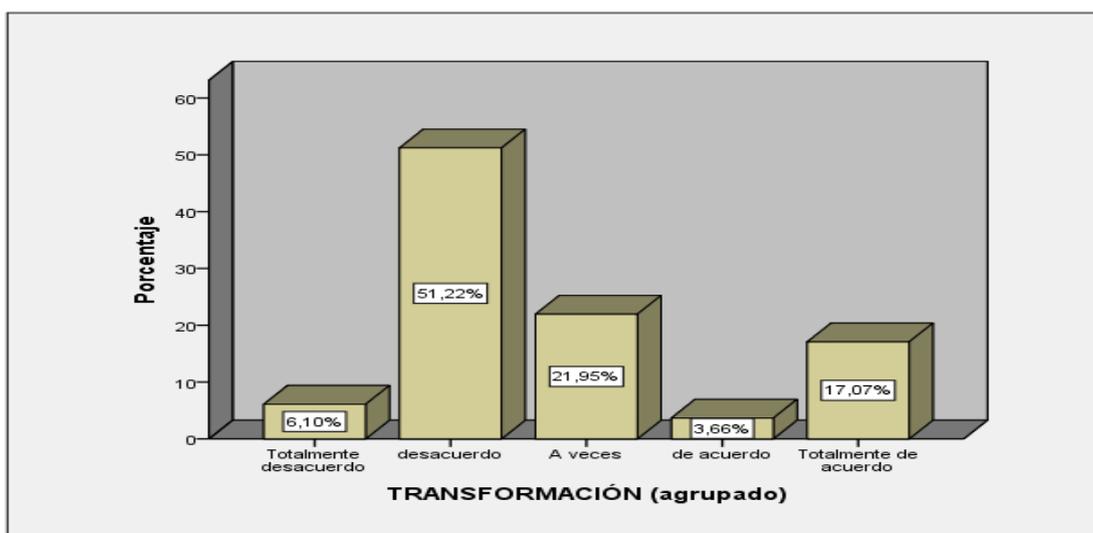


Figura 3.1.2. Transformación en la gestión de transacciones

**Interpretación y Comentario**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 3.1.2, y el Gráfico 3.1.2, Podemos observar que el 51.2%, el cual representa a 42 trabajadores de la empresa opinaron estar Totalmente en desacuerdo, de exista un adecuado funcionamiento de la transformación en la gestión de transacciones; así también el 22%, el cual representa a 18 colaboradores, opinaron que a veces si se realiza, mientras que el 17.1% el cual equivale 14 trabajadores opinaron estar Totalmente de acuerdo que si se lleva a cabo una adecuada gestión de

transacciones. En conclusión, la empresa no brinda una adecuada transformación en la gestión de transacciones a sus trabajadores.

Tabla 3.1.3

*Dimensión Gestión Estratégica*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido Totalmente desacuerdo</i>	31	37,8	37,8	37,8
<i>desacuerdo</i>	13	15,9	15,9	53,7
<i>A veces</i>	31	37,8	37,8	91,5
<i>De acuerdo</i>	2	2,4	2,4	93,9
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5	6,1	6,1	100,0
<i>Total</i>	82	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia.*

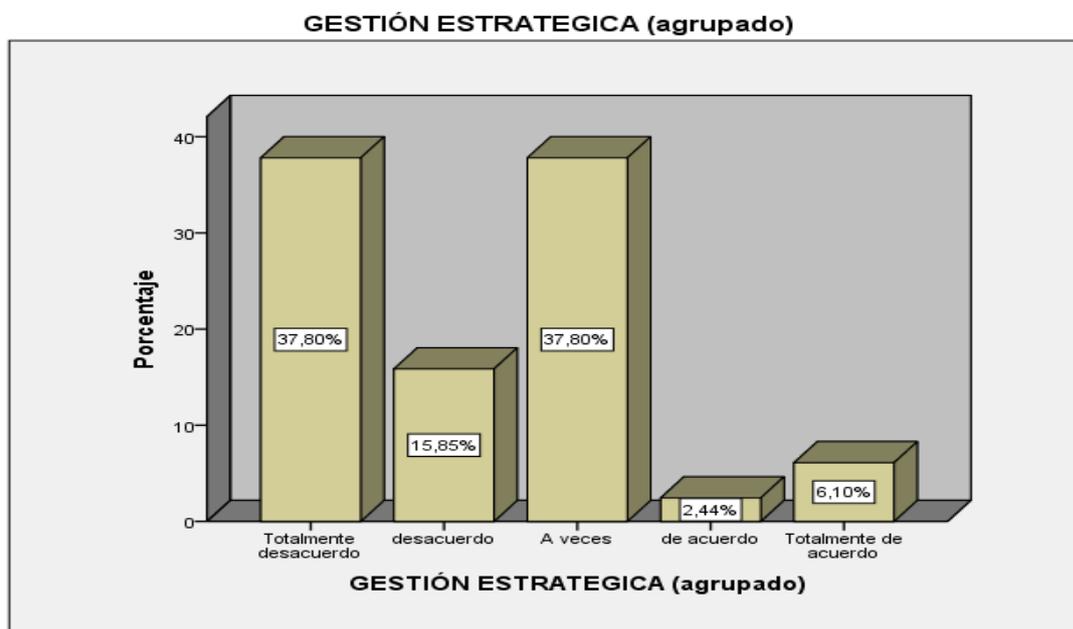


Figura 3.1.3. *Calidad Estratégica.*

**Interpretación y Comentario**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 3.1.3, y del grafico 31.3. Podemos observar que el 37.8%, el cual representa a 31 trabajadores de la empresa opinaron estar Totalmente en desacuerdo, de que exista una adecuada gestión estratégica, así

también el 37.8%, el cual representa a 31 colaboradores, opinaron a veces, mientras que el 15.9% el cual equivale 13 trabajadores opinaron estar de acuerdo referente a la dimensión. En conclusión, no existe una adecuada gestión estratégica dentro de la empresa.

**Dimensiones de la Variable Calidad.**

Tabla 3.1.4.

*Dimensión Calidad Física*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido Totalmente desacuerdo</i>	12	14,6	14,6	14,6
<i>desacuerdo</i>	47	57,3	57,3	72,0
<i>A veces</i>	5	6,1	6,1	78,0
<i>De acuerdo</i>	4	4,9	4,9	82,9
<i>Totalmente de acuerdo</i>	14	17,1	17,1	100,0
<i>Total</i>	82	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

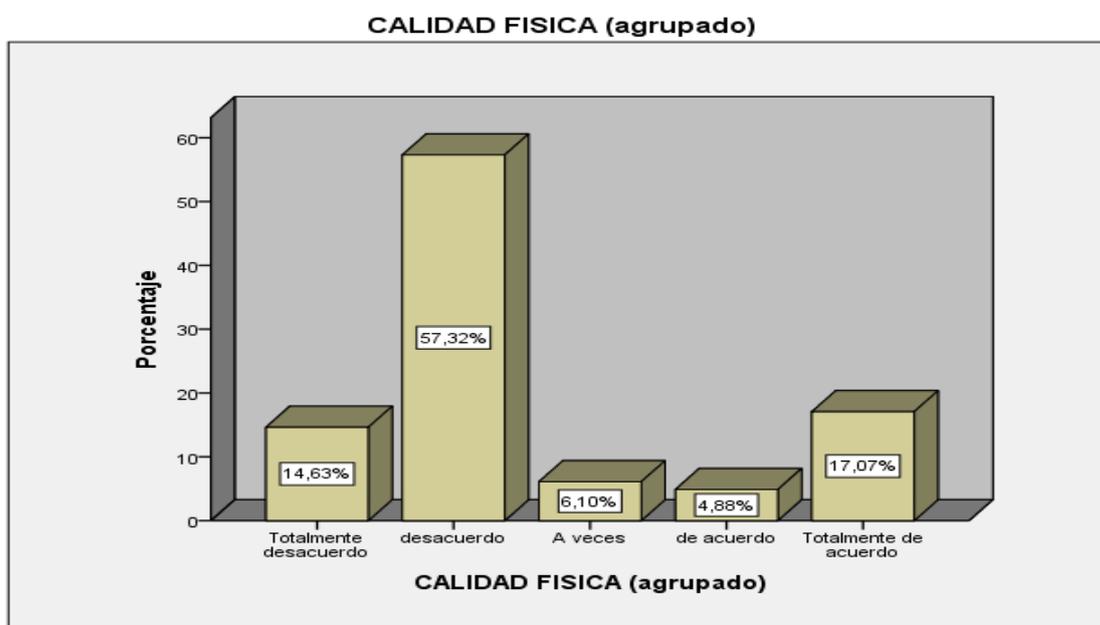


Figura 3.14. Calidad Física

## Interpretación y Comentario

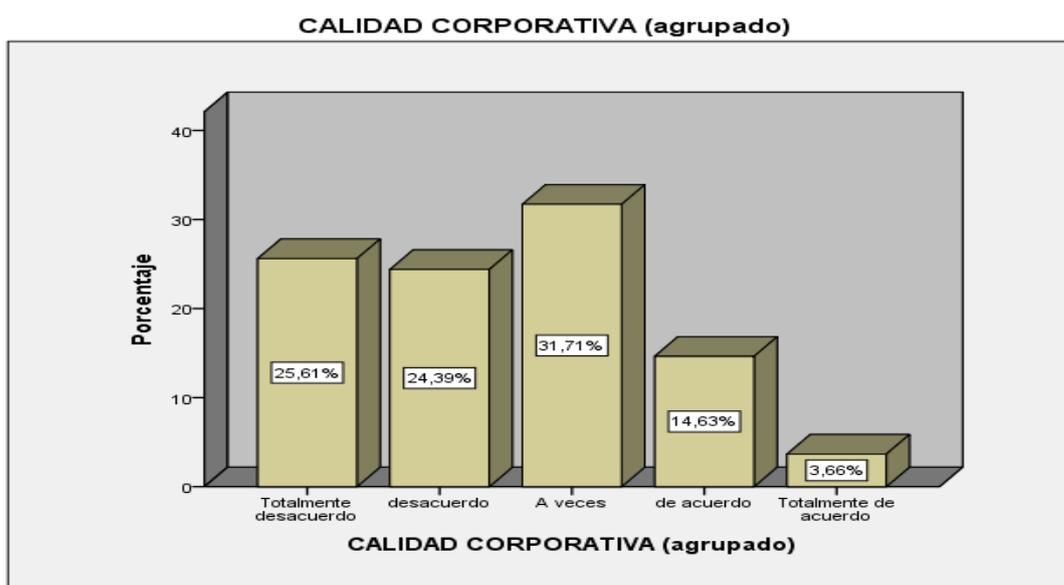
De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 3.1.4, y el grafico 3.1.4. Podemos observar al respecto que el 57.3% de trabajadores el cual representa a 47 personas, consideraron estar en desacuerdo con respecto a que se desarrolla un buena Calidad física, también el 14.6% el cual representa a 12 trabajadores opinaron estar en totalmente desacuerdo; mientras un 17.1% el cual representa a 14 trabajadores opinaron estar totalmente de acuerdo de que si existe una buen calidad física En conclusión, los trabajadores no tienen una Calidad física adecuada.

**Tabla 3.1.5.**

### *Dimensión Calidad Corporativa*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido Totalmente desacuerdo</i>	20	24,4	24,4	50,0
<i>desacuerdo</i>	26	31,7	31,7	81,7
<i>A veces</i>	12	14,6	14,6	96,3
<i>De acuerdo</i>	21	25,6	25,6	25,6
<i>Totalmente de acuerdo</i>	3	3,7	3,7	100,0
<i>Total</i>	82	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia.*



*Figura 3.1.5. Calidad Corporativa*

## Interpretación y Comentario

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 3.1.5 y el grafico 3.1.5 Podemos observar que el 31.7% de trabajadores encuestados el cual representa a 26 trabajadores, consideraron estar en desacuerdo con respecto a que se desarrolla una adecuad Calidad corporativa, mientras el 25.6%, el cual representa a 21 trabajadores, opinaron estar de acuerdo que la calidad corporativa que se realiza es la adecuada, En conclusión, los trabajadores no tienen una Calidad corporativa adecuada.

Tabla 3.1.6

### Dimensión Calidad Interactiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	34	41,5	41,5	41,5
desacuerdo	33	40,2	40,2	81,7
A veces	9	11,0	11,0	92,7
De acuerdo	1	1,2	1,2	93,9
Totalmente de acuerdo	5	6,1	6,1	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

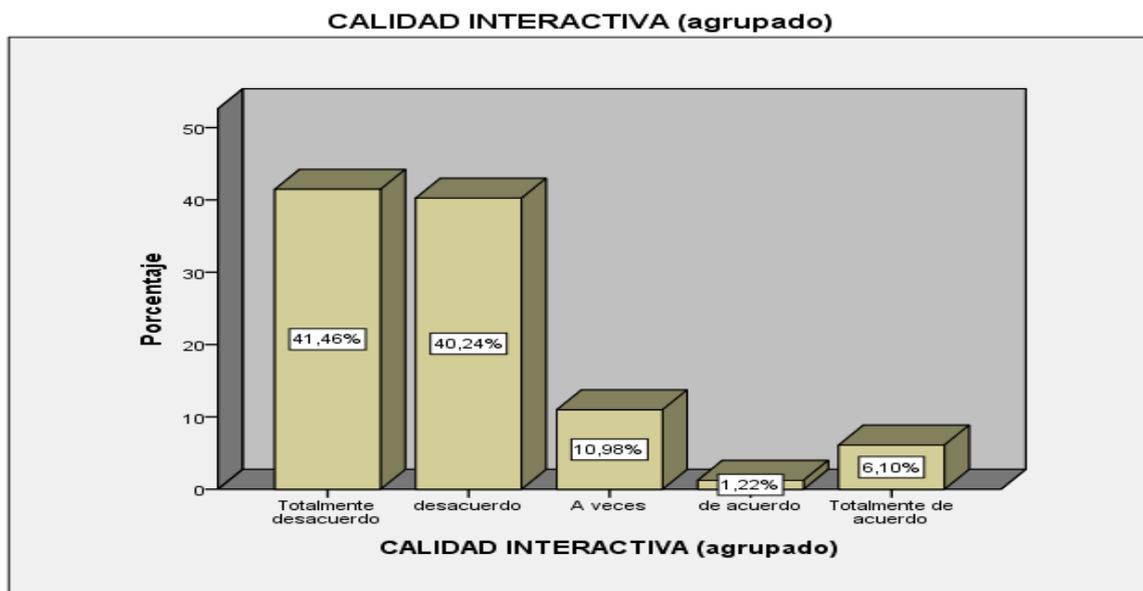


Figura 3.1.6. Calidad Interactiva

## Interpretación y Comentario

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 3.1.6. y el grafico 3.1.6. De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento respectivo el 82% de trabajadores encuestados consideran estar desconformes con la calidad interactiva que se realiza en la empresa, a diferencia de un 7.3% de que si están conformes con el desarrollo de la calidad interactiva que se realiza. En conclusión, la empresa no desarrolla una buena Calidad interactiva adecuada.

### 3.2. Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó de acuerdo a la base de datos a fin de determinar si tienen, o no, una distribución normal.

Tabla 3.2.1

#### Prueba de Hipótesis

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, Batista (2016, p. 273)

Luego se determinó las hipótesis de trabajo, de la siguiente manera:

Tabla 3.2.2

#### Análisis de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
GESTIÓN FINANCIERA	,256	82	,000	,844	82	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,222	82	,000	,854	82	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** En la tabla 3.2.2. Se trabaja con Kolmogorov Smirnov, por que la muestra es mayor a 50, en la que se observa a la Gestión Financiera, juntamente con el desempeño tienen distribución no paramétrica de valor menor a 0.05 que representa el nivel de significancia; es decir, “0.000 <0.05”, por lo tanto el presente estudio es no paramétrica. Por lo tanto se toma como método de análisis de contrastación de Hipótesis el contraste de análisis de Spearman.

### 3.3. Prueba de Hipótesis

#### a) Hipótesis General de la variable Gestión Financiera y la variable Calidad de Servicio

H<sub>g</sub>: Existe una relación significativa entre la Gestión Financiera y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la Gestión Financiera y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe una relación significativa entre la Gestión Financiera y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

- a) Sig. E < 0.05 ; Rechazar H<sub>0</sub>
- b) Sig. E > 0.05 ; Aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 3.2.3

Tabla de correlación de la variable Gestión Financiera y la variable Calidad de Servicio

			GESTIÓN FINANCIERA (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	GESTIÓN FINANCIERA (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Según la tabla 3.2.3. La hipótesis general, en la cual se busca determinar la relación entre Gestión Financiera y la Calidad de Servicio en la

empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha obtenido el 0.961, donde indica que existe una correlación positiva muy fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la hipótesis Nula.

**a) Hipótesis específica 1**

**Correlación de la dimensión Transformación y la variable Calidad de Servicio**

Hg: Existe una relación significativa entre la transformación en la gestión de transacciones y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H0: No existe una relación significativa entre la transformación en la gestión de transacciones y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H1: Si existe una relación significativa entre la transformación en la gestión de transacciones y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión: Sig. E < 0.05 ; Rechazar H0

Sig. E > 0.05 ; Aceptar H0

Tabla 3.2.4.

*Tabla de correlación de la dimensión Transformación y la variable Calidad de Servicio*

			<i>TRANSFORMACIÓN (agrupado)</i>	<i>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>TRANSFORMACIÓN (agrupado)</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1,000	,847**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	,000
		<i>N</i>	82	82
	<i>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	,847**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	.
		<i>N</i>	82	82

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

**Interpretación:** Según la Tabla N° 3.2.4. La hipótesis general, en la cual se busca determinar la relación entre la transformación en la gestión de transacciones y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha obtenido el 0.847, donde indica que existe una correlación positiva muy fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la hipótesis Nula

## b) Hipótesis específica 2

### Correlación de la de la Dimensión Soporte a las Decisiones y la variable Calidad de Servicio

H<sub>g</sub>: Existe una relación significativa entre el soporte y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el soporte y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe una relación significativa entre el soporte y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.  
Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión: Sig. E < 0.05 ; Rechazar H<sub>0</sub>  
Sig. E > 0.05 ; Aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 3.2.5.

Tabla de Correlación de la dimensión soporte y la variable Calidad de Servicio

		<i>SOPORTE A</i>	
		<i>LAS</i>	<i>CALIDAD DE</i>
		<i>DECISIONES</i>	<i>SERVICIO</i>
		<i>(agrupado)</i>	<i>(agrupado)</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>SOPORTE A LAS</i>	<i>Coficiente de</i>	<i>1,000</i>
	<i>DECISIONES</i>	<i>correlación</i>	<i>,857**</i>
	<i>(agrupado)</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>.</i>
		<i>N</i>	<i>82</i>
	<i>CALIDAD DE</i>	<i>Coficiente de</i>	<i>,857**</i>
	<i>SERVICIO</i>	<i>correlación</i>	<i>1,000</i>
	<i>(agrupado)</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>,000</i>
		<i>N</i>	<i>82</i>

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

**Interpretación:** Según la Tabla 3.2.5. La hipótesis general, en la cual se busca determinar la relación entre el soporte y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha obtenido el 0.857, donde indica que existe una correlación positiva muy fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la hipótesis Nula

**c) Hipótesis específica 3. Correlación de la de la dimensión Gestión Estratégica y la variable Calidad de Servicio.**

H<sub>g</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión estratégica del rendimiento y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la gestión estratégica del rendimiento y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

H<sub>1</sub>: Si existe una relación significativa entre la gestión estratégica del rendimiento y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión: Sig. E < 0.05 ; Rechazar H<sub>0</sub>

Sig. E > 0.05 ; Aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 3.2.6.

*Correlación de la dimensión Gestión Estratégica y la variable Calidad de Servicio*

			<i>GESTIÓN ESTRATEGICA A (agrupado)</i>	<i>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>GESTIÓN ESTRATEGICA (agrupado)</i>	<i>Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N</i>	1,000 . 82	,853** ,000 82
	<i>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</i>	<i>Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N</i>	,853** ,000 82	1,000 . 82

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

**Interpretación:** Según la Tabla 3.2.6. La hipótesis general, en la cual se busca determinar la relación entre la gestión estratégica del rendimiento y la Calidad de Servicio en la empresa en la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha obtenido el 0.853, donde indica que existe una correlación positiva muy fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la hipótesis Nula.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión financiera y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva muy fuerte de la variable Gestión financiera sobre la variable Calidad de servicio.

Dichos resultados se ven respaldados por la teoría de la gestión financiera de Salomon (1965) en su teoría de la Gestión financiera, nos afirma que la gestión empresarial se dedica al manejo racional del capital, cuidando las fuentes, que generan el capital, así como dispersando una porción en gastos, con el incentivo de que se cumplan los objetivos". Así mismo, Deming (1986) define calidad como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Donde nos dice que la gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero lo que genera a largo plazo el incremento de la rentabilidad generada por él mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera que es la de generar recursos o ingresos eficaz y eficientemente a través del control de los recursos financieros

De acuerdo a los resultados obtenidos, existe una correlación positiva fuerte en la variable gestión financiera y la variable calidad. También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos realizada por Marroquín (2012) presentó el estudio "*Modelo de gestión financiera para maximizar las utilidades de la empresa ESPELETTE CIA. LTDA.* Su objetivo fue proponer un modelo de gestión financiera para elevar las utilidades empresariales. La metodología empleada fue la aplicada de diseño no experimental. Se concluyó que la empresa carece de políticas efectivas en la administración de sus recursos, por lo que aplicar un modelo de gestión financiera ayudará a maximizar sus utilidades, de esa manera elevar la calidad de servicio, posicionarse en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes. Asimismo, una adecuada gestión financiera ayudará a incrementar la rentabilidad de la empresa.

La correlación entre las dos variables generales gestión financiera y calidad del producto ha sido positiva ( $R = 0.961$ ,  $P = 0.000$ ,  $N = 0.000$  KS). Este resultado corrobora la teoría de Salomon (1965) sobre la gestión financiera como área de la gestión empresarial que usa racionalmente el capital y fuentes hacia el logro de objetivos empresariales; con la teoría de calidad de Deming (1986) para predecir el grado de “uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado”. En conclusión, la calidad se ve recomfortada con las actividades de gestión financiera en la Empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, ubicada en el Callao, Perú.

**4.2.** El Primer objetivo específico que se tuvo en la investigación fue determinar cómo se relaciona la transformación en la gestión de transacciones y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017

De acuerdo a los resultados obtenidos, existe una correlación positiva considerable en la dimensión transformación en la gestión de transacciones y la variable calidad. También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos realizada por Vizarrreta (2014) presentó el estudio “*Propuesta del modelo de gestión financiera de una asociación de MYPE tipo consorcio del sector carpintería que permita mejorar la productividad a través del acceso a pedidos de gran volumen*”. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Mayor de san marcos. Su objetivo fue proponer un modelo de gestión financiera para elevar la producción. La metodología empleada fue aplicada de diseño no experimental. Entre sus resultados se demostró que la gestión financiera mejoró en un 23% la productividad. Concluyendo que el modelo de gestión financiera en el consorcio del rubro carpintería elevó la productividad, mejorando la calidad de servicio y su rentabilidad, por lo que su aplicación debe ser llevada a todo nivel y en forma permanente, así garantizar la entrega de los pedidos.

La correlación entre la dimensión transformación en la gestión de transacciones y la calidad del producto ha sido positiva ( $R = 0.847$ ,  $P = 0.000$ ,  $N = 0.000$  KS). Este resultado corrobora la teoría de la administración financiera como área de la gestión empresarial que usa racionalmente el capital y fuentes hacia el logro

de objetivos empresariales; con la teoría de calidad de Deming (1986) para predecir el grado de “uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado”. En conclusión, la calidad se ve recomfortada con la transformación en la gestión de transacciones en la Empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, ubicada en el Callao, Perú, Los resultados de la investigación demuestran la transformación en la gestión de transacciones se relaciona con la calidad, por lo que consideramos que es un aspecto importante en el servicio de la empresa, cuyos resultados es la buena percepción de los clientes al servicio y esto a medida se da en base al desempeño de los trabajadores que estimula los induces de productividad, según sus competencias y perfil profesional.

**4.3** El segundo objetivo específico consistió en determinar cómo se relaciona el soporte a las decisiones y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable en la dimensión soporte de decisiones de la variable productividad calidad.

Dichos resultados son coherentes con la Teoría de la administración Financiera” la que se refiere a la utilización eficiente de un recurso económico importante

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos realizada por Abad y Pincay (2014) presentó el estudio “*Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*”. Tesis para optar el título de Ingeniería Comercial en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Su objetivo fue establecer la calidad de servicio tanto en el cliente interno como externo. La metodología empleada fue inductiva de tipo de campo. La muestra de estudio correspondió a 83 trabajadores. Concluyó que la calidad de servicio es deficiente habiendo un 80% de incumplimiento de los trabajos programados, con la propuesta de gestión se mejoró la calidad de servicio en un 33%, siendo beneficioso para la empresa y los clientes, que requieren de un buen servicio, más aún si se trata de una empresa de seguros

La correlación entre la dimensión soporte de decisiones y calidad del producto ha sido positiva ( $R = 0.857$ ,  $P = 0.000$ ,  $N = 0.000$  KS). Este resultado corrobora

la teoría de la administración financiera como área de la gestión empresarial que usa racionalmente el capital y fuentes hacia el logro de objetivos empresariales; con la teoría de calidad de Deming (1986) para predecir el grado de “uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado”. En conclusión, la calidad se ve reconfortada con el soporte de decisiones en la Empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, ubicada en el Callao, Perú, ya que se centra en las capacidades de los empleados, y de esta forma se corrobora información que demuestra la competitividad de ese trabajador en su cargo. Si las metas no se cumplen, esto no se visiona que la calidad no se cumpla con la satisfacción del cliente.

**4.4** Determinar cómo se relaciona la gestión estratégica del rendimiento y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable en la dimensión gestión estratégica del rendimiento y la variable productividad calidad.

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos realizada por Pérez (2014) presentó el estudio “*La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC-Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*”. Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Su objetivo fue establecer la relación entre la calidad de servicio y los resultados financieros. La metodología empleada correspondió al descriptivo de nivel correlacional y diseño no experimental, dentro del enfoque cuantitativo con un muestreo transversal aleatorio simple. La muestra correspondió a 228 usuarios que acuden a la empresa. Concluyendo que la empresa tiene un servicio regular y que este podría mejorar a favor de los clientes, a partir de ello elevar sus resultados económicos y financieros, teniendo en cuenta que el entorno hay una intensa competencia de restaurantes campestres. Asimismo se demostró que la infraestructura es uno de los valores de la empresa, ya que es amplia, limpia y espaciosa.

La correlación entre la dimensión gestión estratégica y calidad del producto ha sido positiva ( $R = 0.853$ ,  $P = 0.000$ ,  $N = 0.000$  KS). Este resultado corrobora la

teoría de la administración financiera como área de la gestión empresarial que usa racionalmente el capital y fuentes hacia el logro de objetivos empresariales; con la teoría de calidad de Deming (1986) para predecir el grado de “uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado”. En conclusión, la calidad se ve reconfortada con la gestión estratégica en la Empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, ubicada en el Callao, Perú, donde la gestión estratégica del rendimiento se relaciona considerablemente con la variable calidad, ya que son acciones dirigidas para fomentar el crecimiento y fortalecimiento organizacional en función de sus necesidades y de las exigencias de los clientes o usuarios. Para ello se debe dotar a la empresas gestionen estrategias de rendimiento donde se busca la creación de valor para los usuarios, ya que a mayor incremento de usuarios o cliente mayor será el posicionamiento y crecimiento de la empresa.

**4.5.** De acuerdo a la hipótesis general que tuvo la investigación de que La gestión financiera si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017, según la tabla N°15 en la Prueba de Hipótesis General se pudo se tuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.961, lo cual indica que existe una correlación positiva fuerte. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$ , es decir que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ . Por lo se concluyó de que si existe relación entre dichas variables.

**4.6** De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 1, que tuvo la investigación de que La transformación en la gestión de transacciones se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017, según la tabla N°16 en la Prueba de Hipótesis específica 1, se tuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.847, lo cual indica que existe una correlación positiva. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$ , es decir que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ . Por lo se concluyó de que si existe relación positiva entre dicha hipótesis.

**4.7** De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 2, que tuvo la investigación de que el soporte a las decisiones si se relaciona significativamente con la

calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017, según la tabla N°17 en la Prueba de Hipótesis específica 2, se tuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.857, lo cual indica que existe una correlación positiva. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$ , es decir que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ . Por lo se concluyó de que si existe relación positiva entre dicha hipótesis.

**4.8.** De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 3, que tuvo la investigación de que la gestión estratégica del rendimiento si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017, según la tabla N°18 en la Prueba de Hipótesis específica 3, se tuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.853, lo cual indica que existe una correlación positiva. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis  $H_0$ , es decir que se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ . Por lo se concluyó de que si existe relación positiva entre dicha hipótesis.

## **V. Conclusiones.**

- 5.1 Se ha determinado que existió relación positiva entre la gestión financiera con la calidad de servicio.
- 5.2 Se ha determinado que existe relación positiva de la transformación en la gestión de transacciones con la calidad de servicio.
- 5.3 Se ha determinado que existe relación positiva entre el soporte a las decisiones con la calidad de servicio.
- 5.3 Se ha determinado que existe relación positiva entre la gestión estratégica del rendimiento con la calidad de servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Para una adecuada gestión financiera en las empresas se debe de gestionar eficientemente los recursos de la empresa para así tener una mayor rentabilidad en la empresa. teniendo en cuenta obtener financiamientos, que a largo plazo incrementen la productividad y la rentabilidad de la empresa, en función a nuestra capacidad de pago.
- 6.2. Implementar un plan de gestión de transacciones donde se busque optimizar los recursos de la empresa, reducir los costos e incrementando los niveles de negociación con nuestros proveedores, mejorando la calidad de servicio y el procesamiento de información.
- 6.3. Desarrollar estrategias dentro del soporte de decisiones a través de un análisis comparativo con los años anteriores con respecto al análisis financiero de la empresa.
- 6.4. Se recomienda dentro de la gestión estratégica del rendimiento, Implementar un programa evaluación de metas, por méritos de cada trabajador llevada periódicamente, para medir su desempeño y evaluando la productividad dentro de la empresa Y de esta manera mejorar la calidad del servicio.

## VII. REFERENCIAS

- Abad, M. Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. (Tesis de Ingeniería Comercial). Disponible en:  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Catacora, C. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios financieros e incidencia en la rentabilidad del Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank Puno, Periodos 2012 – 2013*. (Tesis de Contador Público). Disponible en:  
<http://contables.edu.pe/epcc/cc/ARCHIVOS/tesis/20.pdf>
- Corbetta, P. (2010). *Metodología de la investigación*. España: Pearson educación.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis de Ingeniería Comercial). Disponible en:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Guerrero, G. (2003). *Los retos de la gestión financiera frente a la planeación estratégica de las organizaciones y la globalización*. Rev. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, núm. 21, enero - junio,

2003, pp. 37-45. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.  
Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v13n21/v13n21a05.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.

Marroquín, E. (2012). *Modelo de gestión financiera para maximizar las utilidades de la empresa ESPELETTE CIA. LTDA*. (Tesis de Ingeniería en Finanzas). Disponible en:

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6015/1/T-ESPE-033663.pdf>

Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC-Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de Contador Público). Disponible en:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL\\_Perez\\_Rios\\_CynthiaKatherine.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf)

Terrazas, R. (2009). *Modelo de gestión financiera para una organización perspectivas*, núm. 23, enero-junio, 2009, pp. 55-72. Universidad Católica Boliviana San Pablo- Cochabamba, Bolivia. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

Tejedor, J. Etxeberria, J. (2006). *Análisis inferencial de datos en educación*. España: Editorial la Muralla.

Vizarreta, D. (2014). *Propuesta del modelo de gestión financiera de una asociación de MYPE tipo consorcio del sector carpintería que permita mejorar la productividad a través del acceso a pedidos de gran volumen*. (Tesis de Ingeniería Industrial). Disponible en:

[http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/332323/2/Vizarreta\\_YD.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/332323/2/Vizarreta_YD.pdf)

## **ANEXOS**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		VARIABLE Independiente: Gestión Financiera		Instrumentos	Metodología
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Cuestionario Escala de Likert  Índices: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre =4 Siempre =5	TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva-correlacional  DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No Experimental.  POBLACIÓN  MUESTRA  INSTRUMENTOS La técnica a utilizar para la recolección de datos será la encuesta en su variante encuesta personal.
¿Cuál es la relación entre la gestión financiera y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017?	Determinar la relación entre la gestión financiera y la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017	La gestión financiera se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC, Callao, 2017	GESTIÓN FINANCIERA	Transformación en la gestión de transacciones	Calidad de la información financiera	p.1, p.2		
					Reducción de costos de procesamientos de información	p.3, p.4		
					Optimizar los recursos	p.5 p.6		
					Negociación con los proveedores	p.7 p.8		
				Soporte a las decisiones	Equipo financiero	p.9		
					Soporte analítico a los tomadores de decisión.	p.10		
					Análisis financiero	p. 11, p.12		
					Desarrollo de estrategias	p.13		
				Gestión estratégica del rendimiento	Creación de valor de la estrategia	p.14		
					Sistemas de medición de la gestión	p.15		
				Herramientas de soporte	p.16, p.17			
				Acciones dirigidas a optimizar la información	p.18 p.19			
				Creación de valor para los usuarios	p.20			
				<b>VARIABLE Dependiente : Calidad de Servicio</b>			<b>Instrumentos</b>	
			CALIDAD DE SERVICIO		<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	Cuestionario Escala de Likert  Índices: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre =4 Siempre =5
					Calidad física	Infraestructura	p.21, p.22	
						Ambientes	p.23, p.24	
						Ubicación	p.25, p.26	
					Calidad corporativa	Imagen de la empresa	p.27 p.28	
						Tiempo en la entrega de servicios	p.29, p.30	
						Confiabilidad	p.31, p.32	
						Satisfacción del cliente	p.33, p.34	
					Calidad interactiva	Trato al cliente	p.35. p.36	
						Atención	p.37 p.38	
					Seguimiento de los servicios brindados	p.39 p.40		

## Anexo A. Matriz de consistencia

## Anexo B. Cuestionario



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN FINANCIERA

#### ENCUESTA A: Los trabajadores de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC,

##### A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la gestión financiera en la empresa

##### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

**El significado de las letras es: 1=Totalmente desacuerdo, 2= desacuerdo 3= a veces, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.**

ITEMS	1	2	3	4	5
1. La empresa vir&cor cuenta con la calidad de información financiera que ayude a la toma de decisiones					
2. La información financiera de alta calidad brindan datos que den soporte en la evaluación de nuevas inversiones					
3. La empresa han reducido los costos de procesamientos de información para disminuir la carga financiera de la empresa					
4. La empresa toman acciones directas para reducir los costos en los procedimientos de información, así beneficiar a la empresa					
5. La empresa optimizan los recursos acorde a las necesidades de cada área de la empresa					
6. La dirección financiera no mide sus gastos, generando déficit presupuestal, habiendo poca capacidad en la optimización de los recursos					
7. La empresa negocia con los proveedores para reducir los gastos de la empresa					
8. La empresa cuenta con un equipo especializado para la negociación con los proveedores, y así minimizar el gasto presupuestal					
9. La empresa cuenta con un equipo financiero de alta capacidad y experiencia					
10. La empresa cuenta con el soporte analítico a los tomadores de decisión, y garantizar inversiones y gastos estratégicos					
11. La empresa realiza el análisis financiero de los movimientos de la empresa periódicamente					
12. La empresa cuenta con personal especializado en el análisis financiero de los movimientos de la empresa					
13. La empresa desarrollan estrategias que ayuden a reducir los gastos en las operaciones de la empresa					
14. La empresa ha creado el valor de estrategias que fomenten el ahorro y reducción de gastos					
15. La empresa cuenta con sistemas de medición de la gestión					
16. La empresa cuenta con herramientas de soporte para el desarrollo de actividades y operaciones					
17. Las herramientas de soporte son de última generación y se encuentran interconectadas, facilitando las operaciones y toma de decisiones					
18. La empresa realizan acciones dirigidas a optimizar la información como soporte en la toma de decisiones					
19. Las acciones de la optimización de la información financiera es realizada por personal competente y comprometido con la institución					
20. Las acciones e imagen de la empresa han permitido la creación de valor para los usuarios, siendo esta positiva					

¡Muchas gracias por su colaboración!

## CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

### ENCUESTA A: Los trabajadores de la empresa VIR&COR ASOCIADOS SAC,

#### A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de servicio en la empresa

#### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

**El significado de las letras es:**

**El significado de las letras es: 1=Totalmente desacuerdo, 2= desacuerdo 3= a veces, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.**

ITEMS	1	2	3	4	5
1. La infraestructura de la empresa vir&cor permite brindar un buen servicio					
2. La infraestructura e instalaciones de la empresa se adecua al desarrollo y procesos de los servicios					
3. Los ambientes de la empresa permite desarrollar los trabajos de manera efectiva					
4. Los ambientes de la empresa dan un valor agregado, optimizando el desarrollo de las tareas					
5. La ubicación de la empresa es estratégica para los clientes					
6. La ubicación de la empresa permite una conexión con diversos distritos y así garantizar un buen servicio					
7. La imagen de la empresa se encuentra bien posicionada					
8. La empresa ha desarrollado acciones positivas que mejore su imagen institucional					
9. La entrega de los servicios y productos se encuentran dentro de los tiempos establecidos					
10. Cuando no se entregan los productos o servicios en el tiempo programado, la empresa recompensa a los clientes					
11. La empresa es confiable ante sus clientes					
12. La empresa ha ido posicionándose por su buen servicio debido a la confiabilidad que trasmite en sus clientes					
13. Los clientes se muestran satisfechos por los productos que ofrece la empresa					
14. Los clientes se muestran satisfechos por la entrega a tiempo de sus pedidos					
15. El cliente es bien tratado en todas las áreas de la empresa					
16. El buen trato al cliente es uno de los valores de la institución					
17. La atención que reciben los clientes es la prioridad de la empresa					
18. La buena atención se da en todos los niveles y áreas de la empresa					
19. La empresa se caracteriza por seguir los servicios brindados y así garantizar el buen servicio					
20. Se cuenta con el área de post venta y seguir las ventas y servicios que se da en la empresa, evitando el descontento o posibles reclamos					

¡Muchas gracias por su colaboración

