



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el
municipio provincial de Huancayo - 2017**

**TESIS PARA OPTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

AUTORA:

Mg. Margoth Celia Alikhan Calizaya
ORCID: 0000-0001-5658-1447

ASESORES

Dr. Rafael Chamorro Mejía
ORCID: 0000-0002-3417-5621

SECCIÓN:
CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado.

PERÚ – 2019

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Sandra Ramírez Lau

Presidente

Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

Secretario

Dr. Rafael Chamorro Mejía

Vocal

Dedicatoria

Con amor y gratitud a
Dios y a mis padres
Oswaldo y Eduarda

Margoth

AGRADECIMIENTO

A la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo y al Dr. César Acuña Peralta Rector Fundador de esta casa de estudios por su apoyo en bien de la educación peruana.

A los docentes del Programa Doctoral por sus importantes aportes en estos estudios de posgrado.

A mi Asesor, el Dr. Chamorro Rafael por su apoyo en la realización de la presente investigación.

A las autoridades, trabajadores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo por su prestancia para el desarrollo de la presente tesis.

A todos quienes contribuyeron directa e indirectamente en el logro de la culminación de la presente investigación.

La Autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Alikhan Calizaya Margoth Celia, estudiante del Programa de Doctorado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. N° 20049937, con la tesis titulada: "Calidad de gestión financiera y satisfacción social en la Municipalidad provincial de Huancayo - 2017".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido plagiada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citas a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

diciembre de 2018.



Margoth Celia Alikhan Calizaya
DNI N° 20049937

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de gestión financiera y satisfacción social en la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2017”, con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de gestión financiera y satisfacción social en la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad César vallejo.

En el Capítulo I, se presenta la introducción, con la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

En el Capítulo II, se presenta el método, y en ella el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos

En el Capítulo III se considera la descripción de los resultados, en el capítulo IV se detalla la discusión, el capítulo V las conclusiones, el capítulo VI las recomendaciones, en el capítulo VII Propuesta y VIII las referencias y finalizando con los anexos.

Los resultados fueron obtenidos a través del valor de correlaciones y la prueba alfa de Cronbach.

Señores miembros del jurado dejo a vuestra consideración para su respectiva valoración y aprobación de la presente tesis.

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de figuras	
Índice de tablas	
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, operacionalización de variables	26
2.3. Población y muestra	31
	vii

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5.	Método de análisis de datos	44
2.6.	Aspectos éticos	60
III.	RESULTADOS	61
3.1	Aspectos descriptivos de la variable	61
IV.	DISCUSIÓN	100
V.	CONCLUSIONES	101
VI.	RECOMENDACIONES	102
VII.	PROPUESTA	103
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104

ANEXOS

- ANEXO 1: Artículo Científico
- ANEXO 2: Declaración jurada
- ANEXO 3: Matriz de consistencia
- ANEXO 4: Matriz de validación
- ANEXO 5: Instrumentos

RESUMEN

La presente tesis tiene el objetivo de estudiar la relación entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social de la Municipalidad provincial de Huancayo - 2017; considerando como problema si existe relación entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social de los usuarios de la Municipalidad provincial de Huancayo - 2017. Por tal razón, se planteó la hipótesis que existe relación entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social.

La investigación es tipo aplicada, con diseño descriptivo – fenomenológico, de nivel correlacional, la población fue de 69964 usuarios (dueños de vivienda propia), con una muestra de 96 usuarios, la técnica fue la encuesta, cuyos instrumentos son cuestionarios con Escala de Lickert, para medir la calidad de gestión financiera con 14 ítems y para conocer la satisfacción de la sociedad, con 17.

Los resultados fueron, en la variable 1, al estudiar la gestión financiera en el municipio de Huancayo, se observa que el 8,3% de la muestra, consideran muy deficiente, el 39,6% consideran deficiente, el 44,8% consideran regular y 7,3% considera buena.

En la variable 2, la satisfacción social de usuarios en la muestra, el 35,4% consideran muy deficiente, 49,0% consideran deficiente, 15,6% consideran regular.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo rho de Spearman por tener la variable cualitativa y la escala de medición ordinal, la correlación es $r_s = 0.772$, o sea alta. Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, y se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. 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

Palabras clave: calidad, gestión financiera, satisfacción social.

ABSTRACT

This thesis aims to study the relationship between the quality of financial management and social satisfaction of the provincial Municipality of Huancayo in the period 2017; considering as a problem if there is a relationship between the quality of financial management and the social satisfaction of the users of the provincial Municipality of Huancayo during the 2017 period. For this reason, the hypothesis was raised that there is a relationship between the level of quality of financial management and social satisfaction.

The research is applied type, with descriptive - phenomenological design, correlational level, the population was 69964 users (own home owners), with a sample of 96 users, the technique was the survey, whose instruments are questionnaires with Lickert Scale , to measure the quality of financial management with 14 items and to know the satisfaction of society, with 17.

The results were, in the variable 1, when studying the financial management in the municipality of Huancayo, it is observed that 8.3% of the sample, considered very deficient, 39.6% considered deficient, 44.8% considered regular and 7.3% considered good.

In variable 2, the social satisfaction of users in the sample, 35.4% considered very deficient, 49.0% considered deficient, 15.6% considered regular.

Demonstrating the hypothesis with Spearman's rho statistic because it has the qualitative variable and the ordinal measurement scale, the correlation is $r_s = 0.772$, that is, high. Since $p = 0.000$ then $0.000 < 0.05$, and the alternative hypothesis is accepted rejecting the null hypothesis. Concluding that there is a significant relationship between the quality of financial management and social satisfaction in the provincial municipality of Huancayo - 2017

Key words: quality, financial management, perception, social satisfaction.

RESUMO

Esta tese tem como objetivo estudar a relação entre a qualidade da gestão financeira e satisfação social do Município Provincial de Huancayo no período de 2017; considerando como um problema se existe uma relação entre a qualidade da gestão financeira e a satisfação social dos usuários do município provincial de Huancayo durante o período de 2017. Por esse motivo, levantou-se a hipótese de que existe uma relação entre o nível de qualidade da gestão financeira e a satisfação social.

A pesquisa é do tipo aplicada, com delineamento descritivo - fenomenológico, nível correlacional, a população foi de 69964 usuários (proprietários próprios), com uma amostra de 96 usuários, a técnica foi a pesquisa, cujos instrumentos são questionários com Lickert Scale, para medir a qualidade da gestão financeira com 14 itens e conhecer a satisfação da sociedade, com 17.

Os resultados foram, na variável 1, ao estudar a gestão financeira no município de Huancayo, observa-se que 8,3% da amostra, considerada muito deficiente, 39,6% considerada deficiente, 44,8% considerada regular e 7,3% considerada boa.

Na variável 2, a satisfação social dos usuários da amostra, 35,4% considerada muito deficiente, 49,0% considerada deficiente, 15,6% considerada regular.

Demonstrando a hipótese com a estatística rho de Spearman, por ter a variável qualitativa e a escala de medida ordinal, a correlação é $r_s = 0,772$, ou seja, alta. Desde $p = 0,000$ a $0,000 < 0,05$, e a hipótese alternativa é aceita rejeitando a hipótese nula. Concluindo que existe uma relação significativa entre a qualidade da gestão financeira e satisfação social no município provincial de Huancayo - 2017

Palavras-chave: qualidade, gestão financeira, percepção, satisfação social.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La realidad problemática estudiada está en el contexto de los niveles de eficacia y eficiencia logrados en la calidad de gestión financiera pública, considerando el indicador, ejecución presupuestal. Según, (Gestión, 2016), los niveles de ejecución presupuestal se analizan a nivel de gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales; para el año 2015, indica que lograron hasta en el 82 % a nivel de gobierno central, observándose en las jerarquías menores de gobierno, en promedio son menores a dicho porcentaje.

La hipótesis fue que la gestión pública en el Perú y por ende en Huancayo es deficiente en la prestación de servicios públicos, los mismos que tienen una percepción negativa de la sociedad, por lo que es importante estudiar la serie de problemas o causas que explican este desempeño; considerando que no se dispone de recursos financieros ilimitados por tanto su eficacia y eficiencia de uso es de trascendental importancia para el pueblo peruano.

A continuación se enumera los siguientes aspectos a estudiar: a) Deficiente sistema de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público, b) El análisis y discusión de dicho presupuesto no es analizado con la información y participación de los involucrados, c) En el proceso de ejecución tanto de los ingresos como egresos no tienen como soporte una estimación objetiva y una rápida corrección de las desviaciones para el logro de objetivos, d) Limitada evaluación de resultados e impactos.

Al analizar los resultados de gestión del municipio provincial de Huancayo, para el periodo 2014-2015 y en el marco del Presupuesto por resultados, los logros en la gestión municipal, son: Objetivos 01 y 02: existe cierto estancamiento en la cobertura de atención a la ciudadanía. Objetivo 03: El incremento de la recaudación en 8% en relación al 2014. Objetivo 6: solo resultados preliminares. En resumen, la Municipalidad requiere innovación

en todos los campos, para romper el estancamiento consuetudinario en los resultados de las actividades y proyectos.

El Plan estratégico - Municipalidad provincial de Huancayo, (2016-2018), propone objetivos estratégicos relacionados con el estudio, como: Fomentar la promoción de los derechos ciudadanos de la población vulnerable y en riesgo, fortalecer las capacidades de manera integral de los recursos humanos, promover el cumplimiento de políticas públicas.

En los planes operativos proponen, fortalecer los sistemas de información, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento, mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión institucional, implementar el plan de simplificación administrativa, gestión por procesos y organización institucional, promover condiciones básicas para la competitividad y las inversiones del sector empresarial, priorizar la ejecución de infraestructura para el desarrollo socioeconómico de la provincia de Huancayo

La gestión financiera, es administrar o gerenciar los recursos de una organización y que serán suficientes para cubrir los gastos de su funcionamiento. Para, Córdova, (2016, p. 4), “es la disciplina encargada de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo la adquisición, inversión y administración”. O sea, se encarga de analizar las decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios en tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control.

La gestión financiera pública (GFP) cumple con el proceso de asignación y uso de los recursos públicos y en la gestión macroeconómica. Por ello, la modernización de la GFP puede tener un impacto sustantivo en la efectividad, eficiencia y transparencia del gasto público. Los avances para mejorar los marcos institucionales, funcionales y tecnológicos de los sistemas de GFP en los países de América Latina han sido muy significativos, dados que los gobiernos procuran lograr una mayor cobertura, fiabilidad y puntualidad de la información financiera. Pimenta & Pessoa, (2015, p. 1).

La calidad es un concepto importante en toda actividad y sector. Según, Nebrera, (2016), la calidad tiene cuatro fases: a) como control de calidad, es equivalente a conformidad de las especificaciones, b) como aseguramiento de la calidad, es igual a aptitud para el uso, c) en la fase de calidad total es igual a satisfacción del cliente, que a su vez establece cuatro aspectos, como: calidad del producto, calidad del servicio, calidad de gestión, y calidad de vida, d) en la fase de excelencia empresarial u organizacional, la calidad es igual a satisfacción de los clientes y eficiencia económica. Por lo que el propósito es investigar sobre la calidad de gestión financiera.

La satisfacción social, se relaciona con satisfacción del cliente, el cual es el hecho de una persona que adquiere un servicio o compra un producto vea sus necesidades y deseos saciados. Según, Denove & Power, (2006), “para asegurar la satisfacción óptima de sus clientes, los proveedores de servicios tienen que cumplir tres criterios muy distintos entre sí: a) La calidad objetiva del servicio prestado. b) La experiencia subjetiva que el cliente tiene de la prestación del servicio. c) El proceso de prestación del servicio”. Sin embargo, es importante señalar que la satisfacción del usuario tendrá muchas dimensiones y permanentemente estará cambiando.

En vista de la incoherencia entre los objetivos estratégicos del objeto de estudio, qué debe lograr y los niveles ejecución del presupuesto cada año traducidos en la eficacia y eficiencia no logrados se propone estudiar la relación que existe entre la calidad de gestión financiera de la municipalidad de la provincia de Huancayo, en el periodo 2017 y la satisfacción social de los usuarios; a fin de encontrar un equilibrio entre ellos y explicar las causas y efectos.

1.2 Trabajos previos

Nivel internacional

Londoño, (2013), estudió la *Calidad de la relación y percepciones de los clientes de acuerdo a su participación en un programa de fidelización* en Colombia, con el objetivo de: Estudiar la lealtad, la calidad de la relación, entendida como un constructo de orden superior compuesto por la satisfacción, la confianza y el compromiso. Con una muestra de 985 clientes de un establecimiento minorista en Colombia, analizó las diferencias entre la lealtad, la calidad de la relación y las percepciones acerca del programa de fidelización, entre los clientes que participan y los que no participan en dicho programa. Resultó que hay diferencias significativas entre los clientes de acuerdo a su participación en el programa de fidelización. Concluye que las personas que participan en el programa tienen una mejor valoración de los beneficios económicos y sociales del programa, presentan un mayor compromiso y perciben mayores riesgos de esfuerzo que las personas que no participan. Y, los clientes que no participan en el programa perciben mayores riesgos de pérdida de la privacidad, pero perciben mayores beneficios de ahorro de tiempo.

Bernal, (2015), estudió *La cultura de servicio de las entidades financieras*, con el objetivo de: realizar un análisis para incrementar la generación de valor en Colombia, estudiaron la evolución normativa y regulación financiera, cada vez es más exigente con las entidades vigiladas, obligando a generar una mejor gestión ante cualquier petición o inconformidad del cliente. Por este motivo es importante conocer la percepción de los clientes en cuanto a productos y servicios, además diferenciar entre servicio de calidad, satisfacción y experiencia. El análisis del sector financiero en Colombia permite identificar situaciones que puedan generar valor y lograr percepciones satisfactorias para los clientes ya que el servicio al cliente en cada uno de los sectores es primordial, pues son ellos quienes deciden, a la

hora de elegir, seleccionar o comprar generan recompra o tener mala imagen.

Correa, Alfinito, y Melo, (2013) investigaron sobre Análisis del performance financiero del gobierno local: evidencia de municipalidades brasileñas 2005-2008, su objetivo fue aportar a la gestión del desempeño, proporcionando evidencia empírica sobre algunos factores determinantes que son susceptibles de dotar a los gobiernos locales con un rendimiento financiero superior. El tamaño del municipio se ha convertido en un problema desde la nueva doctrina de Gestión Pública de desagregar las estructuras en unidades manejables. En algunos países, esta doctrina condujo a la creación de organismos de pequeña escala que dependían en gran medida de las transferencias de los gobiernos de alto nivel. Los datos provienen de una muestra de municipios brasileños y se refieren al período 2005-2008.

Concluye que las ciudades más grandes tienen más probabilidades de administrar los ingresos y los gastos mejor que las ciudades más pequeñas, lo cual se alinea con la discusión de la amalgamación versus la fragmentación. En los pequeños municipios los alcaldes tienen menos condiciones para mejorar el desempeño financiero debido a la dificultad de recaudar impuestos y de reducir los gastos, lo que hace que sus administraciones dependan mucho más de fuentes externas de dinero. Por lo tanto, esta relación dependiente puede verse como la causa del mal desempeño financiero en la medida en que disminuye la discreción de la alcaldía al tomar decisiones.

Nivel nacional

Serra, (2007), investigó sobre el *Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. Reforma y democracia*, su objetivo fue: Elaborar un marco conceptual que facilite su comprensión como herramienta para promover una administración pública más eficiente y concluye haciendo una propuesta de un modelo integrador de Gestión para Resultados (GpR) que pueda adaptarse a las necesidades de las instituciones y organismos públicos

Vicente, (2018), investigó sobre: *Gestión de las herramientas financieras para el desarrollo de las microempresas en el cono norte de Lima metropolitana*, cuyo objetivo fue determinar: si las empresas, usan las herramientas financieras para su desarrollo dado que en este sector económico la informalidad es muy alta. Concluyendo que, para Lima Metropolitana (2014), indica que cuenta con aproximadamente con 862,000 microempresas, de las cuales 172 mil se encuentra en los distritos del Cono Norte; de este total se ha tomado una muestra de 562 microempresas, de las cuales 283 se dedican a la actividad de comercio; 194 vienen funcionando entre 1 a 3 años; trabajan de 1 a 10 personas en 523 microempresas; en 430 microempresas el responsable de las finanzas es el dueño; 52% cuentan con el estado financiero; el 59.5% declaran de que lo usan para declarar los impuestos. Los que cuentan con estados financieros, usan como herramienta financiera en la gestión, el 99.1% Balance General, 98.9% el Estado de resultados, 92.1 % el flujo de caja, y 96.9% el presupuesto. En cuanto si usa un Software contable o financiero el 22.8% manifiestan de que sí usan; el 53.6% manifiestan ser sujetos a crédito y el 62.2% manifiestan la necesidad de financiamiento como capital de trabajo. El presente antecedente se considera a fin de rescatar la metodología aplicada.

Para, (Bobadilla, 2016), La necesidad de contar con información oportuna y pertinente sobre los impactos que el Estado viene consiguiendo con las políticas públicas, en la calidad de vida, es el diseño, implementación y gestión de sistemas de monitorización y evaluación que sean coherentes con los enfoques de desarrollo y no solo medir los bienes y servicios tangibles que reciben, sino también los efectos e impactos que estos generan en la calidad de vida. La puesta en marcha de los sistemas, presentan varios desafíos: claridad conceptual y metodológica para el diseño, institucionalización para un funcionamiento eficiente y eficaz coherente con una voluntad política para implementar estos procesos, incorporación de las TICs en el diseño de los sistemas y desarrollo de una cultura organizacional

que fortalezca la gestión del conocimiento en las prácticas laborales de los servidores públicos y los beneficios respectivos en la población.

El presente artículo de (Cortázar, 2012) releva la importancia de comprender las prácticas mediante las cuales los funcionarios públicos (entre ellos los gobiernos locales) lideran sus organizaciones. Concluye presentando un marco teórico, que analiza en profundidad dichas prácticas a partir de tres enfoques básicos: las prácticas gerenciales como rutinas organizacionales, el desarrollo de las prácticas al interior de una tensión permanente entre la repetición de un patrón y la provocación del cambio, y la adquisición de características particulares por parte de los escenarios colectivos donde tiene lugar las prácticas.

1.3 Calidad de gestión financiera

Calidad

La calidad, es definida como la totalidad de características de un producto (sea bien o servicio) que está relacionada con la satisfacción de ciertas necesidades. Cuando está referida concretamente a un producto, es una variable precisa y medible; cuando se orienta al usuario depende de la adecuación para el empleo pretendido; cuando está basada en la manufactura o proceso de transformación, es el resultado de las prácticas de ingeniería (orientado a las especificaciones); al relacionarlo con el valor, es decir el precio de venta y costos respectivos, es aquel que es funcional a un precio aceptable. Villafaña, (2014, p,3)

Respecto al concepto Calidad, se encuentra que deriva del latín *qualitas*, como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor, traducidos en dos elementos, el primero que se refiere a características o propiedades y el segundo su bondad para valorar algo a través de ella. Según, Edelman (2001) la calidad es el grado en que un producto o servicio, cumple con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado, continua que calidad son todas las formas a través por las cuales la organización satisface las expectativas y

necesidades de sus clientes, empleados, entidades implicadas y la sociedad general". Hidalgo (2015).

En la ISO 9001:2015, la conceptualización de calidad se desprende que toda organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan a los clientes con los requisitos legales y procedimentales, así como aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema incluidos procesos de mejora continua. La calidad de servicio para el Gobierno de la provincia de Salta – Argentina, (2008) es el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario; es decir, la calidad de servicio percibido por el cliente es conceptualizado de la comparación entre las expectativas sobre el servicio recibido y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio. Álvarez y López (2012).

Principios de la calidad

Los principios son: Enfoque al cliente, liderazgo, participación de personal, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones. Isotools, (2019, p.8)

Dimensiones de la calidad

La calidad por su complejidad, requiere establecer sus dimensiones para fines de comprensión y aplicación; sus dimensiones principales son: (Villafaña, 2014)

- Desempeño/funcionamiento, que vienen a ser las características primarias de operación del producto.
- Particularidades, son cualidades secundarias de un producto y de relevancia para el usuario
- La Confiabilidad. La probabilidad de que un producto sobreviva un período determinado bajo condiciones específicas de uso.

- Cumplimiento de especificaciones. El grado al que las características físicas del funcionamiento de un producto cumplen las normas preestablecidas.
- Durabilidad. La cantidad de uso que tiene un producto antes de que se deteriore físicamente, o hasta que sea preferible su reemplazo.
- Facilidad de servicio. La velocidad, cortesía y competencia del personal de reparación
- Apariencia. Como se ve, se siente, sabe o huele un producto.
- Calidad percibida. Evaluación subjetiva de la calidad que resulta de la imagen, publicidad o marca de fábrica.

Evolución de la calidad

Como todo concepto importante, el logro de la calidad evolucionó en el tiempo, pasando por las siguientes etapas: a) inspección de la calidad, b) control de la calidad, c) aseguramiento de la calidad, y d) gestión de la calidad total. (Arias, 2019)

Metodologías de la calidad

Entre ellas tenemos el six sigma (DMAIC: defina, mide, analice, mejore, y controle; DMADV: defina, mida, analice, diseñe, y verifique); ciclo de mejora continua de Deming, PDCA (planear, hacer, controlar y mejorar) entre otros; Fomento, (2019, p.14)

Modelos de la calidad

Entre los modelos de calidad tenemos el modelo EFQM (European foundation for quality management o Fundación europea para la gestión de la calidad), el ISO 9001:2015, que es un sistema de gestión de la calidad aplicable a todo tipo de organización, y entre otros se tienen: el modelo de referencia de servicio y costos de servicio. Fomento, (2019)

Teorías de la calidad

El hombre, en sus actividades, en sus deseos de superación, en el avance tecnológico, siempre tuvo una idea de la calidad. Los Fenicios, cortaban la

mano del que cometía el error. En la Edad media, las normas de calidad buscaban la conformidad de los bienes. En busca de la calidad total se llegó a la extrema mecanización y automatización. El concepto calidad evolucionó paralela a la evolución de los enfoques gerenciales. En 1945, Feigebaum publicó "la calidad como gestión". También publicó su libro Total quality control. En 1950, Edward Deming, discípulo de Shewart, da una conferencia en Japón sobre métodos estadísticos en el control de la calidad. En 1961, Philip Crosby, publicó "cero defectos", indicando que los errores vienen del ser humano. EU, recién valora la calidad como base de la competitividad, dado el éxito del producto japonés en el mercado de EU. En el Siglo XX, inicia el aseguramiento de la calidad, participa en el diseño de producto, su proceso, lo que Ishikawa indica como actividades de control de calidad. Ahora, calidad significa no solo competitividad sino sobrevivir. Calidad total significa todo o nada. Las cuatro eras que evolucionó la calidad son: i) inspección (siglo XIX), detección y solución de los problemas por la falta de uniformidad del producto, ii) control estadístico del proceso (30's), control de los procesos y aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección, iii) aseguramiento de la calidad, (50's), necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad, iv) administración estratégica por calidad total (90's), hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad en el proceso de competitividad. El concepto de administración por calidad total (TQM), ahora es pilar fundamental en las empresas para enfrentar el reto del cambio de paradigma en la forma de hacer negocios. Los protagonistas de la última guerra mundial son ahora los que impulsan la calidad. Entre los precursores norteamericanos están Philip Crosby, Edward Deming, Armand Feigenbaum, Joseph Juran. En Japón, están Kauro Ishikawa, Shegeru Mizuno. La teoría de la calidad total no es un concepto completamente original en el campo de la administración de negocios, ya que tiene sus raíces en otros campos de esta área como: el desarrollo organizacional, las teorías de la motivación y comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la administración científica, la cultura corporativa, el involucramiento de los

empleados en la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la organización matricial y muchos otros. Sin embargo, los principales autores en calidad total han tomado algunos de estos conceptos y los han integrado a otros aportados por ellos para crear lo que se puede llamar la teoría de la calidad total.

Definiciones del concepto calidad, ordenadas por categoría de enfoque:

1. Basadas en la fabricación:

Crosby: Conformidad con los requisitos.

Gilmore: Es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación

2. Basadas en el cliente:

Juran: Aptitud para el uso

Westinghouse: Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer

AT&T: es satisfacer las expectativas del cliente. El proceso de mejora de calidad es un conjunto de principios, políticas estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida.

Stanley Marcus: se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que sí vuelve

3. Basado en el producto:

Lawrence Abbott: Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado

Keith B. Leffler: se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado

4. Basado en el valor:

Robert A. Broh: Es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable

Armand Feigenbaum: significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto

5. Trascendente:

Robert Pirsing: Calidad no es ni materia ni espíritu sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien qué es.

Barbar W. Tuchman: Una condición de excelencia que implica una buena calidad a diferencia de la baja calidad ... calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con lo chapucero o lo fraudulento.

Gestión financiera

Es un concepto complejo, dado que gestión o administración implica todo el proceso administrativo, es decir, planear, organizar, dirigir y controlar y por otro lado la finanza se ocupa de prever y gestionar los recursos económicos que permitirán apalancar a la organización sea pública o privada, porque en ambos casos ha de existir de por medio una inversión en busca de rentabilidad económica, financiera o social. A continuación, se fundamenta dichos conceptos.

Definición de gestión

El concepto gestión del latín *gestus* que significa actitud, y *gestus* es derivada de otra palabra latina *gerere* que posee los siguientes significados: a) llevar adelante o llevar a cabo, b) cargar una cosa, c) librar una guerra o trabar combate, d) conducir una acción o un grupo, e) ejecutar. Huergo, (2019, p. 1)

Definición de Finanzas

Las finanzas estudian las estrategias en que la gente asigna recursos escasos a través del tiempo para lograr objetivos y metas. Puga, (2019, p. 2)

Definición de gestión financiera

La gestión financiera, es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Córdoba, (2016, p. 4)

Fundamentación

La gestión financiera se fundamenta en las siguientes acciones básicas: comportamiento ético, no asumir riesgos sin un beneficio justificado, presupuesto realista, constitución de garantías, competitividad en sus proyectos, mercados de capitales eficiente, vinculación de recursos humanos eficientes, seguimiento a la información financiera, medición del riesgo de la empresa, uso adecuado del efectivo. En resumen, se fundamenta en la satisfacción de los requerimientos de la población, incluyendo todas las necesidades básicas de la vida. Córdoba, (2016, p. 6)

Importancia de la gestión financiera

Es un área importante de la organización porque abarca cuatro áreas de decisiones: información financiera, decisiones de inversión, decisiones de financiamiento, decisiones de política de dividendos. Córdoba, (2016, p.7)

Propósito de la gestión financiera

Sus propósitos son: comprar, producir, comercializar, prestar servicio y vender; actividades en las cuales requiere la aplicación de una función financiera o sistema como medio necesario para su desarrollo. Córdoba, (2016, p.7)

Gestión financiera pública (GFP)

La gestión financiera pública cumple un rol importante en el proceso de asignación y uso de los recursos públicos, y en la gestión macroeconómica, esa es la razón por la cual la modernización de la GFP tiene un impacto sustantivo en la efectividad, eficiencia y transparencia del gasto público. Pimenta, Carlos; Pessoa, Mario., (2015, p. 1)

Presupuesto anual, Ingresos anuales, Egresos anuales, Ejecución presupuestal anual

(Henriquez, 2008) considera que “el presupuesto público es una herramienta fundamental para la toma de decisiones de todos los gobiernos territoriales, es a través del cual se puede dar cumplimiento a los programas de gobierno,

los planes de desarrollo y en fin poder impulsar y propiciar la satisfacción de necesidades básicas de la población y el desarrollo de los territorios, de ahí la importancia de tener un conocimiento y dominio del tema para quienes tendrán relación con el sector público”, también añade que “el presupuesto público corresponde a un proceso de asignación de recursos que pertenece únicamente a la comunidad y por lo tanto su manejo debe ser eficiente y transparente; para sí alcanzar un nivel óptimo de redistribución del ingreso y la satisfacción de las necesidades colectivas”; en contraprestación al “deber de dar”; precisando que es ineficiente aquel proceso presupuestal cuyo resultado arroja saldos de tesorería, presupuestales y fiscales superavitario, en situaciones de grandes necesidades básicas insatisfechas.

Es importante indicar que el ciclo presupuestal lo conforman la programación, la ejecución y el cierre. (Henriquez, 2008). Otro punto de vista es que el ciclo presupuestario tiene cuatro fases clásicas: elaboración (procedimiento de elaboración), discusión y aprobación (responsabilidad de la aprobación, limitaciones a la iniciativa presupuestal, limitaciones del derecho de enmienda, discusión y aprobación del presupuesto, alcance de la acción parlamentaria, la instrumentación jurídico formal del presupuesto, la presentación del presupuesto, prórrogas presupuestarias), ejecución (Duración, órganos gestores, tesoro y tesoro público, contabilidad pública, modificaciones presupuestarias, el procedimiento de ejecución de gastos y el procedimiento de ejecución de ingresos) y control (de legalidad, económico (control de eficacia, control de eficiencia, control de calidad), según quien realiza el control (control administrativo, control parlamentario), Por su alcance, el control puede ser (autocontrol, control interno, control externo), según los documentos mediante los cuales se verifica existe (control presupuestario, control contable).

Los principios presupuestarios son: políticos (de competencia, de universalidad o de integridad, de unidad presupuestaria, de especialidad, de anualidad, de publicidad, y otros de exactitud, anticipación, justificación y de no afectación), contables (presupuesto bruto, unidad de caja, especificación,

ejercicio cerrado, económicos (gasto público mínimo, equilibrio presupuestario anual o nivelación de presupuesto, neutralidad y justicia impositivas)

Entre los métodos presupuestarios, sea por actividades o por tareas de una actividad se tienen el presupuesto: funcional, por programas y por objetivos de una unidad; últimamente, también se tiene el presupuesto por resultados.

En el caso peruano, la ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2019, tiene como alcance, las entidades integrantes de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial; Ministerio Público; Jurado Nacional de Elecciones; Oficina Nacional de Procesos Electorales; Registro Nacional de Identificación y Estado Civil; Contraloría General de la República; Consejo Nacional de la Magistratura; Defensoría del Pueblo; Tribunal Constitucional; universidades públicas; y demás entidades y organismos que cuenten con un crédito presupuestario aprobado en la presente ley. Asimismo, son de obligatorio cumplimiento por los gobiernos regionales y los gobiernos locales y sus respectivos organismos públicos. En el Art. 4. Que trata sobre las acciones administrativas en la ejecución del gasto público, indica: 4.1. Las entidades públicas sujetan la ejecución de sus gastos a los créditos presupuestarios autorizados en la Ley de Presupuesto del Sector Público, aprobada por el Congreso de la República y modificatorias, en el marco del artículo 78 de la Constitución Política del Perú y el inciso 1 del numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Legislativo 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. 4.2. Todo acto administrativo, acto de administración o las resoluciones administrativas que autoricen gastos no son eficaces si no cuentan con el crédito presupuestario correspondiente en el presupuesto institucional o condicionan la misma a la asignación de mayores créditos presupuestarios, bajo exclusiva responsabilidad del titular de la entidad, así como del jefe de la Oficina de Presupuesto y del jefe de la Oficina de Administración, o los que hagan sus veces, en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. En el Art. 5. Que trata sobre el Control del gasto público, aborda sobre: 5.1. Los titulares de las entidades públicas, el jefe de la Oficina de Presupuesto y el jefe de la Oficina de Administración, o los que hagan sus

veces en el pliego presupuestario, son responsables de la debida aplicación de lo dispuesto en la presente ley, en el marco del principio de legalidad, recogido en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, modificada por el Decreto Legislativo 1272. Corresponde al titular de pliego efectuar la gestión presupuestaria, en las fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación, y el control del gasto, en el marco de lo establecido en el párrafo 1, numeral 7.3 del artículo 7 del Decreto Legislativo 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. 5.2. La Contraloría General de la República verifica el cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley y las demás disposiciones vinculadas al gasto público en concordancia con el artículo 82 de la Constitución Política del Perú. Asimismo, y bajo responsabilidad, para el gasto ejecutado mediante el presupuesto por resultados, debe verificar su cumplimiento bajo esta estrategia. El resultado de las acciones efectuadas en cumplimiento de lo establecido en el presente numeral, es informado a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República, en el más breve plazo. (Congreso de república Perú, 2019)

Satisfacción social, Nivel de satisfacción social, Eficacia, Eficiencia, Indicadores de desempeño

El Principio de satisfacer las necesidades de sus usuarios, es fundamental que el Gobierno tenga la voluntad y se dote de los mecanismos apropiados para comprender efectivamente las necesidades sociales de la comunidad en su conjunto y de los distintos usuarios de los servicios gubernamentales. Así podrá definir las prioridades y realizar las acciones necesarias en función del bien común. Esto exige atender legítimas necesidades de los gobernados, atendéndolos de manera eficiente, facilitando la movilización de recursos públicos y fortaleciendo su capacitación. (Toro, 2010)

La política social tiene que ver con el bienestar de las personas a través de la acción social, y tanto se considera un objeto de estudio de la Ciencias Sociales como un conjunto de prácticas. (Adelantado, 2015). También, relaciona para explicar la política social, los conceptos de bienestar social, necesidades sociales, problemas sociales, iguales, derechos, justicia social.

La pérdida de credibilidad del sector público como gestor de bienestar ciudadano viene acompañado de manifestaciones que exigen y obligan a que las instituciones públicas actúen aplicando principios de economía, eficiencia y eficacia. (García, 2007)

“Arnstein defiende que la participación ciudadana, cuando no es pura impostación, se convierte en un elemento de redistribución del poder, es decir, en un eje transversal a los tres poderes definidos por Montesquieu que sitúa al ciudadano como comienzo y final del proceso político, a saber, en su comienzo mediante el voto, eligiendo a sus representantes del mismo, ejerciendo tareas de control de la gestión e impidiendo desviaciones del mandato. Por lo tanto, aumentar la participación implica redistribuir el poder” (Goberna, 2014)

(Cortada & Woods, 1995) la definen así: “Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado.”

(Clad, 2008), La calidad en la gestión pública es una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. La concepción de la calidad ha ido evolucionando e incorporando nuevos aspectos hasta conformar una aproximación holística e integradora de la gestión, donde cobran especial importancia todas las partes interesadas en sus diferentes formas de relación, así como la sostenibilidad y la corresponsabilidad social.

(Ospina, 2000), Las conclusiones, a partir de la comparación entre los casos empíricos, y de las reflexiones generadas con base en su discusión. Desde el punto de vista de la Administración Pública como disciplina, la evaluación de la gestión pública se puede abordar desde tres niveles analíticos diferentes: un enfoque macro, que aborda el problema de la evaluación considerando los resultados del desempeño del gobierno en la implementación de sus políticas públicas; un nivel meso, que aborda el problema considerando los resultados del desempeño de las organizaciones públicas; y un nivel micro, que considera la contribución producida por el desempeño de los empleados al cumplimiento de la misión. Actividades de evaluación en cualquiera de estos tres niveles pueden reflejar prácticas administrativas efectivas, y pueden promover una cultura orientada a los resultados, siempre y cuando proporcionen información adecuada y suficiente para determinar el cumplimiento de las metas propuestas, para hacer los ajustes necesarios en caso de que los resultados no sean los esperados y para tomar decisiones de gestión, bien sea de tipo micro (recursos humanos), meso (organizaciones y programas) o macro (programas de gobierno y políticas públicas).

Presupuesto y sistema nacional de presupuesto público

El presupuesto público es un instrumento de gestión del Estado mediante el cual se asignan recursos públicos sobre la base de una priorización de las necesidades de la población. En el Perú, tiene una dinámica en el marco del Sistema nacional de presupuesto, que es uno de los sistemas administrativos integrantes de la Administración financiera del sector público. Ministerio de economía y finanzas, (2011, p, 5)

Calidad de gestión financiera

La calidad de la gestión pública –como es la gestión financiera en el Municipio– constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la sociedad peruana con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Por ello, debe caracterizarse por:

a) estar centrada en el servicio al ciudadano y ser una gestión pública para resultados. Andía, (2017, p, 30)

Eficacia:

Según Pérez, (2009), la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.

La eficacia: es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas. Es uno de los principios inspiradores de una gestión pública. Entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano. Andía, (2017, p, 32)

Eficiencia.

La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. La eficiencia indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos. Es otro principio de gestión pública, comprendida como la optimización de resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertirlos en su consecución. Andía, (2017, p, 32)

Evaluación de desempeño e Indicadores de desempeño.

Parámetro de medición que permite dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la actividad institucional o el programa especial. Permite verificar los cambios generados por una intervención pública, relativa a lo que estaba planeado inicialmente. Los indicadores de desempeño son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que a su vez constituyen una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido. Busca responder interrogantes claves sobre cómo se ha realizado la intervención, si se han cumplido los objetivos (concretamente, la medida en que éstos han sido cumplidos), el nivel de satisfacción de la población objetivo, entre otras. En suma, se busca evaluar

cuán bien o cuán aceptable ha sido el desempeño de determinado organismo público con el objetivo de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión. También para aplicar el principio de evaluación permanente y mejora continua es indispensable el indicador de desempeño, en este caso contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas. Andía, (2017, p, 32)

Satisfacción social

Definición

En el tiempo ha ido evolucionando esta definición. Haciendo una secuencia, se encuentra que era “fundamentalmente determinar cuáles eran las variables que intervienen en el proceso de la formación de la satisfacción, en los 80 analiza las consecuencias del procesamiento de la satisfacción. Actualmente, se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas, los mismos que surgen de la Teoría de la elección del Consumidor, en la cual una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es limitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible”. S/f, (2019, p, 2)

Fundamentación Filosófica; la calidad y la satisfacción son dos conceptos con base o fundamento filosófico desde los inicios de la existencia humana, como una necesidad de nivel o calidad de vida en respuesta a las necesidades de las estructuras sociales en cada época del desarrollo humano, para lo cual el hombre buscó satisfacer mediante productos y servicios de organizaciones privadas y públicas; entre ellas se instituyeron los gobiernos locales a fin de buscar formas de satisfacer las necesidades de las sociedades respectivas mediante financiamiento del Estado, recaudaciones locales y otros fondos.

Este fundamento se basa en que la concepción humanista de la actividad administrativa que se propone y que consiste en elaborar un enfoque que reconozca, de un lado, el lugar central del ser humano en general y, del otro, tenga en cuenta las particularidades individuales, lo que implica no solamente comprender las características propias de la especie humana sino también respetar y valorizar las potencialidades específicas de las personas, que son la fuente de la fecundidad del grupo, Bédard, (2003, pág. 7)

Fundamentación Teórica; el Estado en busca de eficiencia y eficacia diseñó la Ley de Modernización, en el cual aplicó la gestión por procesos y gestión por resultados, teorías que sustentan el buen uso de los recursos ordinarios con el propósito de atender las necesidades sociales y mejorar la calidad del nivel de vida.

Estas teorías son sustentadas por teorías como “la gestión por resultados es un modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos. Esto permite gestionar y evaluar el desempeño de las organizaciones del Estado en relación con políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad”, Makon, (2000)

Fundamentación Política; las administraciones de gobiernos locales tienen desde su elección una esencia política, por el que las propuestas y estilos de gestión están basadas en propuestas de alto componente político, los cuales coyunturalmente son decididos en elecciones según las ofertas de los candidatos y demandas de los electores; del cual se desprende en cada gestión edil la eficiencia y eficacia de los fondos que administran en cada periodo.

1.4 Formulación del problema.

Problema general.

Enfoque cuantitativo.

¿Qué relación hay entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipalidad provincial de Huancayo – 2017?

Enfoque cualitativo

¿Cómo perciben los usuarios la política gubernamental en la Municipalidad provincial de Huancayo– 2017?

Problemas específicos

Enfoque cuantitativo

¿Qué relación existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017?

¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017?

¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017?

¿Qué relación existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017?

Enfoque cualitativo

¿Cuál es el impacto de la calidad de la gestión financiera bajo la política gubernamental en la Municipalidad provincial de Huancayo 2017?

¿Qué estrategias aplicar para mejorar la calidad de la gestión financiera bajo la política gubernamental en la Municipalidad provincial de Huancayo 2017?

1.5 Justificación del estudio

Por conveniencia

La presente tesis conviene realizar porque el nivel de satisfacción social genera una presión orientada al cumplimiento de las metas de ejecución presupuestal; lo cual indirectamente beneficia a la sociedad en general porque con las inversiones se eleva la calidad de vida. Se corresponde al ciudadano que paga sus tributos con inversiones que mejoran su calidad de vida, mejorando también la democracia.

Relevancia social.

Su relevancia para la sociedad es que las inversiones programadas y la ejecución presupuestal oportuna brinda condiciones de mejora a la sociedad. Y de otro lado mejora los niveles de confianza en los líderes ediles.

Implicancias prácticas.

La presente investigación, tiene implicancia práctica dada su relación con los sistemas de trabajo en los procesos económico – financieros de la gestión pública. Porque en ella se resalta la importancia de las competencias administrativas o gerenciales que garantizará la buena toma de decisiones.

Valor teórico.

El aporte teórico consiste en reforzar teorías emergentes de control y monitoreo de los recursos públicos, como es el modelo de la gestión por resultados.

Utilidad metodológica.

Es importante para la sociedad que las organizaciones sean eficaces y eficientes. Parte de ello es la gestión pública.

Por un lado, el Estado realizó esfuerzos por normar la eficacia y eficiencia mediante una serie de Normas, entre ellas la ley de Modernización del Estado o de la gestión pública en el Perú.

Sin embargo, dado que los procesos antropológicos y sociológicos han caminado en medio de crisis ética y moral, medidas no técnicas, personal no capacitado, sociedad sin niveles de educación para comprender los niveles de planificación y resultados de las organizaciones públicas han generado situaciones caóticas donde se hace muy mal uso de los fondos públicos, bajando de modo muy considerado los niveles de eficacia y eficiencia y con ello no logrando los objetivos y metas programadas, lo cual propicia una mala percepción de la sociedad sobre los resultados del desempeño público.

1.6 Hipótesis

Enfoque cuantitativo

Hipótesis general

Hipótesis nula:

No existe una relación significativa entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017

Hipótesis alterna:

Existe una relación significativa entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Existe una relación significativa entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Enfoque cualitativo

Williams, Unrau y Grinnell (2005, p.533) “señalan que en ocasionales circunstancias se establecen hipótesis antes de ingresar en el ámbito o contexto e iniciar la recolección de datos, es durante el proceso, el investigador va produciendo hipótesis de trabajo que se concretizan de a

poco conforme se obtienen más datos”. Es decir, en el enfoque cualitativo las hipótesis son emergentes.

1.7 Objetivos:

Objetivo general.

Enfoque cuantitativo.

Determinar la relación que hay entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017.

Enfoque cualitativo.

Describir y explicar las formas de satisfacción de los usuarios sobre la política gubernamental en la Municipalidad provincial de Huancayo – 2017.

Objetivos específicos.

Enfoque cuantitativo

Determinar la relación que existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017.

Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017.

Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Determinar la relación que existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017.

Enfoque cualitativo

Describir el impacto de la calidad de la gestión financiera en la satisfacción social bajo la política gubernamental de la Municipalidad provincial de Huancayo 2017

Explorar y describir las estrategias aplicables para mejorar la calidad de gestión financiera en la satisfacción social bajo la política gubernamental en la Municipalidad provincial de Huancayo 2017

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

Para describir el diseño de investigación del presente trabajo partimos tomando el enfoque de la investigación, donde es entendido como un proceso sistemático, disciplinado y controlado directamente relacionado a los métodos de investigación. El enfoque cuantitativo; una metodología de investigación que se ocupa en el estudio de las relaciones que existen entre variables cuantificadas, estableciendo la fuerza de asociación o correlación entre ellos, con la finalidad de hacer una inferencia causal que explique el por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

El enfoque cualitativo; empeñado a entender los fenómenos sociales desde la perspectiva del actor, describir las cualidades de un fenómeno, identificando su naturaleza profunda, estructura dinámica, dando razón plena de su comportamiento y manifestación, examinando la forma en que los individuos experimentan al mundo, donde las personas perciben realidades importantes estudiando las fuerzas que motivan a los individuos indagando en sus ideas, sentimientos y motivos.

El enfoque mixto; “un procedimiento que recoge datos cuantitativos y cualitativos para analizarlos y vincularlos en un mismo estudio para dar respuesta a un planteamiento de un problema complejo”. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149).

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el enfoque mixto porque nos permite obtener una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos, nos ayuda

a formular el planteamiento del problema con mayor claridad y amplitud para realizar indagaciones más dinámicas y completas.

Enfoque cuantitativo

La presente Investigación es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.5), esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo por qué se va recolectar datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para que luego se establezca patrones de comportamiento y probar teorías.

Para Yuni y Urbano (2006, p.81), indican que en los estudios correlacionales requiere demostrar la relación que existe entre dos o más variables, sin que se pueda identificar cuáles son las variables independientes y dependientes. Correlacional, porque lo que se investiga es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y según los resultados obtenidos de la investigación es necesario materializar soluciones a dicha situación.

Bajo estas percepciones metodológicas y según el problema de investigación se utilizó como método general el método científico mediante la observación y el análisis sintético, teniendo en cuenta el método específico que fue el método descriptivo.

El procedimiento de la investigación está enmarcado dentro del contexto de la Metodología de investigación científica, a decir de Molwick (2007 p. 133) señala que “representa a la metodología que define y diferencia el conocimiento de la ciencia de otros tipos de conocimiento”, también este método se define como hipotético-deductivo, el mismo que constituye un proceso lógico del pensar que conduce las tareas que cumple el investigador en su afán de generar nuevos conocimientos.

Este método considerado por Popper (1980) como el que más ha influido en el desarrollo científico tecnológico de la humanidad, se iniciaron los estudios poseyendo conocimientos previos sobre las variables de estudio, posteriormente se plantearon problemas de investigación, luego se postularon hipótesis, se

contrastarán las hipótesis la evidencia de los hechos y se adoptarán decisiones con respecto a las hipótesis.

Enfoque cualitativo

Dentro del enfoque cualitativo también el trabajo fue guiado por el método científico como método general teniendo como métodos específicos el método inductivo, a decir de Francis Bacon (1620), quien manifiesta con claridad sobre lo que nos interesamos en entender y demostrar los procesos sociales en su sentido real, razón que la investigación cualitativa se inicia de la realidad social de las personas investigadas, examina a estas personas en su contexto y se interesa por obtener una información global del objeto de estudio. Es decir, lograr conclusiones generales a partir de supuestos particulares.

El tipo de estudio aplicado en la presente investigación según ambos enfoques corresponde al tipo no experimental. Es una investigación básica porque está orientada a la consecución de nuevos conocimientos, su finalidad es crear un conjunto de conocimientos teóricos sobre los fenómenos estudiados. Orientado a conocer y perseguir la resolución de problemas amplios y de validez general.

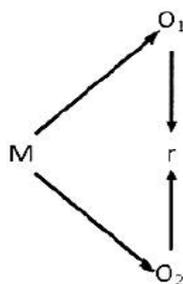
Según las metodologías indicadas el trabajo de investigación corresponde a los siguientes diseños:

Enfoque cuantitativo

Según; Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 151), “el diseño transeccional o transversal donde se recolecta los datos en un solo momento en un tiempo único, siendo su propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

La presente investigación tiene un diseño descriptivo correlacional transeccional, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 154) describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto.

El esquema representativo es:



Dónde:

M = Muestra compuesta por los usuarios de la Municipalidad provincial de Huancayo

O₁ = Observación de la variable 1. (Calidad de gestión financiera)

O₂ = Observación de la variable 2. (Satisfacción social)

r = Correlación-causal entre las variables 1 y 2.

Enfoque cualitativo

Salgado (2007 p.2), los diseños de investigación en la investigación cualitativa son más flexibles y abiertos, las acciones se estipulan por el campo (los participantes y el crecimiento de los acontecimientos) con la finalidad de que el diseño precise las condiciones del ambiente o escenario, para el cual en el enfoque cualitativo de esta investigación el diseño que corresponde es el Fenomenológico por que se enfocara a las experiencias individuales subjetivas de los usuarios de la Municipalidad provincial de Huancayo, para el cual las entrevistas, los grupos de enfoque, el de recolectar documentación y otros como historias de vida nos lleva a encontrar conceptos de experiencias diarias y excepcionales.

Concluyendo sobre el diseño del enfoque mixto. Valderrama (2002 p.476) “en la investigación mixta se hace uso del diseño concurrente, ya que se aplica ambos métodos simultáneamente es decir los datos cuantitativos y cualitativos recolectándose y analizándose si es posible en el mismo tiempo, pero se sabe que los datos cualitativos requieren de un tiempo mayor para su obtención y análisis, estos diseños concurrentes requieren cuatro condiciones”. El autor hace entender que se obtienen en paralelo y de manera separada los datos cuantitativos y cualitativos.

Ninguno de los análisis de datos cuantitativo y cualitativo se estructurará sobre otro análisis. Los resultados obtenidos no se consolidan en la interpretación de cada método, los datos son recabados y analizados en forma separada para luego llegar a consolidarlos. Luego de recolectar e interpretar los datos de los elementos CUAN y CUAL, se efectúa varias o una meta inferencia, que integran las inferencias y conclusiones de los resultados cuantitativos y cualitativos, realizándose de manera independiente.

Johnson y Onwuegbuzie (2004 p.244) refieren que “el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, enfoques, lenguaje o métodos cuantitativo o cualitativo en una sola investigación”.

2 Variables, Operacionalización

Hernández (2010 p.288), “la variable es una propiedad que varía y puede medirse u observarse, entendiéndose como un fenómeno que presenta características, propiedad o cualidad el cual varía y puede ser medido y evaluado”.

Briones (1987 p.34), “la variable es propiedad con un atributo o característica que puede presentar algunos sujetos en grados y modalidades distintos”.

Operacionalización de las variables

Según Carrasco (2009, p.226), “es un proceso metodológico que aplica el método deductivo que a partir de dimensiones, indicadores e ítems de las variables componen el problema de investigación, de lo general a lo específico”.

Variable 1:

Calidad de Gestión financiera

Según (Collao, 2014 p.210), “la gestión financiera municipal es el proceso que tiene la siguiente secuencia: formulación, discusión y aprobación, ejecución y evaluación; para utilizar los recursos con financiamiento del Gobierno central y del propio”.

Dimensiones:

Presupuesto anual

Estimación y ejecución de los Ingresos anuales

Estimación y ejecución de los Egresos anuales

Ejecución presupuestal anual

Variable 2:**Satisfacción social**

(INAP, 1998), Refleja cuánto gusta o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. En lo conceptual es un fenómeno posterior al uso de un servicio. Al operacionalizar, la satisfacción es asimilado como la medición y suma de actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los diferentes atributos del bien o servicio.

Dimensiones:

Nivel de Satisfacción de la sociedad

Eficacia

Eficiencia

CUADRO N°1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Gestión financiera	Según (IDEA, 2009), "es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas"	Presupuesto anual	Recursos ordinarios	1	Escala ordinal Escala de valoración: Muy baja 1 Baja 2 Regular 3 Alta 4 Muy alta 5
			Recursos directamente recaudados	2	
			Canon y sobre canon, regalías	3	
		Ingresos anuales	Recursos ordinarios	4	
			Recursos directamente recaudados	5	
			Canon y sobre canon, regalías	6	
		Egresos anuales	Recursos ordinarios	7	
			Recursos directamente recaudados	8	
			Canon y sobre canon, regalías	9	
		Ejecución presupuestal anual	Recursos ordinarios	10	
			Recursos directamente recaudados	11	
			Canon y sobre canon, regalías	12	

Fuente: Elaboración propia

CUADRO N°2

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN SOCIAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción social	<p>(INAP, 1998), Refleja cuánto gusta o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. En lo conceptual es un fenómeno posterior al uso de un servicio.</p> <p>Al operacionalizar, la satisfacción es asimilado como la medición y suma de actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los diferentes atributos del bien o servicio</p>	Nivel de Satisfacción de la sociedad	Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos ordinarios	1	Escala ordinal Escala de valoración: Muy insatisfecho 1 Insatisfecho 2 Ni satisfecho, ni insatisfecho 3 Satisfecho 4 Muy satisfecho 5
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos directamente recaudados	2	
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	3	
		Eficacia	Eficacia en la Ejecución de Recursos ordinarios	4	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	5	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	6	
		Eficiencia	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	7	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	8	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	9	
		Indicadores de desempeño	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	10, 11	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	12, 13	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	14, 15	

Fuente: Elaboración propia

Población y muestra

Población: para Hernández (2014), resumiendo su texto se menciona que es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, es decir que es un conjunto de elementos en quienes pueden realizarse los objetos o elementos que presentan un problema. También se considera a D'angelo (2014 p. 310), para quien es la "Totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar", o también "Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada".

Los criterios de exclusión de la población objeto de estudio fueron:

Si no son usuarios (sociedad civil) de la municipalidad provincial de Huancayo, es decir miembros de la familia que no recurren al municipio a realizar gestiones financieras.

Los criterios de inclusión de la población objeto de estudio fueron:

Si son usuarios (sociedad civil) de la municipalidad provincial de Huancayo que tengan una vivienda ocupando en el presente y sea jefe o responsable de la vivienda, según el Censo INEI 2007.

Tabla N° 3 Criterios de delimitación de la Población de estudio

Vivienda con ocupantes presentes	Pobladores, provincia de Huancayo 2007
Propias totalmente pagadas	65152
Propias en pago a plazos	4542
Alquiladas	25036
Total de viviendas propias	69694

Fuente: Elaboración propia (Censo INEI 2007)

La población para el estudio estará conformada por usuarios de la municipalidad provincial de Huancayo, con vivienda propia, haciendo un total de 69 694.

POBLACIÓN DE ESTUDIO

TABLA N° 4

. Población de estudio

Población	Cantidad
Usuarios	69 694

Fuente: INEI.

Muestra:

Según D'angelo (2014 p. 320), "Es la parte de la población que efectivamente se mide, con el objeto de obtener información acerca de toda la población. La selección de la muestra se hace por un procedimiento que asegure en alto grado que sea representativa de la población. Los métodos de selección de muestras se describen más adelante"

El tamaño se obtuvo realizando el siguiente cálculo matemático.

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

n_0 = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población (69964)

Z = Valor Z de tabla de la distribución normal estándar (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

e = Error muestral (0.1)

Reemplazando los valores en la fórmula tenemos:

$$n_0 = \frac{1.96^2 (69964)(0.5)(0.5)}{1.96^2 (0.5)(0.5) + (69964 - 1)(0.1^2)}$$

Se obtiene como tamaño de muestra, $n_0 = 96$

Muestreo: el muestreo es no probabilístico, sistemático, según (USON), se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible, que la muestra sea representativa.

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Enfoque cuantitativo.

Una de las técnicas de investigación más difundidas es la encuesta, sobre la cual, la Real Academia Española, indica que son “averiguaciones o pesquisas, acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio”; mientras que para Rojas (1996 p.222), “Es el volumen y el tipo de información cualitativa y cuantitativa que se obtenga del trabajo de campo y deben estar completamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación o de lo contrario se puede tener el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema”.

Según Yuni y Urbano (2006 p.320), la encuesta es definida como “la técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar”.

Para la presente investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta, y el instrumento del tipo Likert a través del cual se realiza esta indagación es el cuestionario que consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas. El hecho de que las preguntas del cuestionario estén predeterminadas posibilita que éstas sean formuladas en igual forma y secuencia a los participantes del estudio.

Instrumento:

Para, Silva, (2013) Entre los instrumentos más utilizados se encuentran el cuestionario y las escalas de actitudes, los cuales están compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición, y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

Sostiene que “Son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recojo de datos...” En tal sentido para ambas variables se utilizó el instrumento del cuestionario.

Las características del instrumento de la variable Gestión Financiera es:
Ordinales

En cuanto a las características del segundo instrumento de la variable de la satisfacción Social- es: ordinal

Validez.

El instrumento previo a su administración sufrió moderadas adaptaciones. Validez, según Sánchez y Reyes (2006, p. 155), “Es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir” vale decir que demuestre efectividad al obtener los resultados de la capacidad, conducta, rendimiento o aspectos que asegura medir, a su turno Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Mey, (2015) define como “grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

De conformidad con la directiva N° 002-2014 DAA-EPG-UCV TRUJILLO Art. 4° consagra “La validación de los instrumentos será firmada por el docente de la experiencia curricular diseño del proyecto de investigación, es decir, solo se exige el visto bueno del docente para su aplicación “.

Confiabilidad

Según, Hernández et al (2014, p. 201) “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Es la última característica, que evalúa la validez interna, es la evaluación de los ítems, análisis de los resultados de ítems, evaluación de los ítems interno o hacia adentro.

A continuación, se adjunta las fichas técnicas de los instrumentos.

Alfa de Cronbach. Este coeficiente toma valores de la tabla, en función del grado de libertad y del nivel de confianza con que se viene trabajando.

Para “Pujay y Cuevas (2008) la estadística descriptiva es la técnica matemática por la cual se obtiene, organiza, presenta y describe un conjunto de datos con el fin de permitir su uso generalmente con el sustento de tablas, medidas numéricas o gráficos, así mismo evalúa parámetros estadísticos como las medidas de centralización y de dispersión que delinear el conjunto estudiado.” Huamancaja (2017).

Kazimier (2015), estadística inferencial comprende las técnicas mediante las cuales se toman decisiones acerca de un proceso o de una población estadístico solo con base en la observación de una muestra.

Para realizar el análisis de datos se utilizará un resumen teórico, operacionalización de variables, adaptación de los instrumentos, validez, confiabilidad, aplicación del instrumento y elaboración de la base de datos.

La estadística descriptiva, es definida por Córdova, (2009, p.1) al “conjunto de método estadísticos que se relacionan con el resumen y descripción de los datos, como tablas de frecuencia, gráficos de barras y el análisis mediante algunos cálculos”. Por tanto, los resultados están en concordancia a la escala de medición, a los objetivos de investigación, al tipo y diseño de investigación. Los cuales están representados en estadígrafos descriptivos y mediante tablas de frecuencia, tablas cruzadas y gráficos de barras y/o histogramas.

VALORES DE LA CONFIABILIDAD

Tabla N° 5 VALORES DE LA CONFIABILIDAD

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Seguidamente se expone el análisis de confiabilidad realizado a una muestra de 96 usuarios de la municipalidad provincial de Huancayo – 2017.

Estadísticas de fiabilidad – Calidad de gestión financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	96

Para la escala de medición de la variable calidad de gestión financiera, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.710, puntaje equivalente a un nivel muy confiable.

Estadísticas de fiabilidad – Satisfacción social

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	96

Para la escala de medición de la variable satisfacción del usuario, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.785, puntaje equivalente a una excelente confiabilidad.

Técnica enfoque cualitativo

Taylor y Bogdan (1990) la entrevista en profundidad tiene el modelo de dialogo entre iguales, cara a cara entre el investigador y el entrevistado, orientadas a entender de sus perspectivas que tienen de sus experiencias o situaciones como lo expresan con sus propios términos, es decir una conversación no intercambio de preguntas y respuestas.

Denzin y Lincoln (2005 p.643) la entrevista es conversación, un arte de hacer preguntas y escuchar respuestas. Para la presente investigación utilizaremos la entrevista en profundidad, una guía de preguntas con una determinada secuencia como refiere las entrevistas estructuradas con preguntas abiertas.

La triangulación es la técnica más apropiada, la aplicación y combinación de varias metodologías de investigación en el estudio de un mismo fenómeno, a mayor grado de triangulación mayor será la fiabilidad de las conclusiones arribadas, en la presente investigación utilizaremos la triangulación de datos con la finalidad de compararlos para señalar si existe coincidencia o discrepancia entre dichas fuentes.

Validez

Salgado (2007 p.4) una de las ventajas en la investigación cualitativa es la falta de validez y confiabilidad, según autores la razón es no quebrantar su naturaleza, propósitos y objetivos. Huamancaja, (2017)

Ficha técnica

V1: Calidad de gestión financiera: 14 ítems.

Dimensiones:

Presupuesto anual. 3 ítems.

Ingresos anuales 3 ítems.

Egresos anuales 3 ítems.

Ejecución presupuestal anual 5 ítems.

Luego:

Calidad de gestión financiera:

N° Ítems. = 14

Máximo. = $5 \times 14 = 70$

Mínimo. = $1 \times 14 = 14$

Rango. = $70 - 14 = 56$

Amplitud. = $56 / 5 = 11,2 = 11$

Tabla N°6 Categorías de validéz de Calidad de gestión financiera

Categorías	Intervalo
Muy baja	14 – 24
Baja	25 – 35
Regular	36 – 46
Alta	47 – 57
Muy alta	58 - 68

Para las Dimensiones:

D1. Presupuesto anual.

N° Ítems. = 3

Máximo. = $5 \times 3 = 15$

Mínimo. = $1 \times 3 = 3$

Rango. = $15 - 3 = 12$

Amplitud. = $12 / 5 = 2,4 = 2$

Tabla N°7 Categorías de validéz de Presupuesto anual

Categorías	Intervalo
------------	-----------

Muy baja	3 – 4
Baja	5 – 6
Regular	7 – 8
Alta	9 - 10
Muy alta	11 - 12

D2. Ingresos anuales.

N° Ítems.	=	3
Máximo.	=	$5 \times 3 = 15$
Mínimo.	=	$1 \times 3 = 3$
Rango.	=	$15 - 3 = 12$
Amplitud.	=	$12 / 5 = 2.4 = 2$

Tabla N°8 Categorías de validéz de ingresos anuales

Categorías	Intervalo
Muy baja	3 – 4
Baja	5 – 6
Regular	7 – 8
Alta	9 - 10
Muy alta	11 - 12

D3. Egresos anuales.

N° Ítems.	=	3
Máximo.	=	$5 \times 3 = 15$
Mínimo.	=	$1 \times 3 = 3$
Rango.	=	$15 - 3 = 12$
Amplitud.	=	$12 / 5 = 2.4 = 2$

Tabla N°9 Categorías de validéz de egresos anuales

Categorías	Intervalo
Muy baja	3 – 4
Baja	5 – 6
Regular	7 – 8
Alta	9 - 10
Muy alta	11 - 12

D4. Ejecución presupuestal anual.

N° Ítems.	=	5
Máximo.	=	5 x 5 = 25
Mínimo.	=	1 x 5 = 5
Rango.	=	25 – 5 = 20
Amplitud.	=	20 / 5 = 4

Tabla N°10 Categorías de validéz de ejecución presupuestal anual

Categorías	Intervalo
Muy baja	5 – 8
Baja	9 – 12
Regular	13 – 16
Alta	17 – 20
Muy alta	21 - 24

V2: Satisfacción social: 17 ítems.

Dimensiones:

Nivel de Satisfacción de la sociedad	03 ítems
Eficacia	03 ítems.
Eficiencia	03 ítems.

Indicadores de desempeño

08 ítems.

Luego:

Satisfacción social:

$$\text{N}^\circ \text{ Ítems.} = 17$$

$$\text{Máximo.} = 5 \times 17 = 85$$

$$\text{Mínimo.} = 1 \times 17 = 17$$

$$\text{Rango.} = 85 - 17 = 68$$

$$\text{Amplitud.} = 68 / 5 = 13,6 = 14$$

Tabla N°11 Categorías de validéz de satisfacción social

Categorías	Intervalo
Muy insatisfecho	17 – 30
Insatisfecho	31 – 44
Ni satisfecho, ni insatisfecho	45 – 58
Satisfecho	59 – 72
Muy satisfecho	73 - 86

Para las Dimensiones:

D1. Nivel de Satisfacción de la sociedad.

$$\text{N}^\circ \text{ Ítems.} = 3$$

$$\text{Máximo.} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Mínimo.} = 1 \times 3 = 3$$

$$\text{Rango.} = 15 - 3 = 12$$

$$\text{Amplitud.} = 12 / 5 = 2.4 = 2$$

Tabla N°12 Categorías de validéz de nivel de satisfacción social

Categorías	Intervalo
Muy insatisfecho	3 – 4
Insatisfecho	5 – 6
Ni satisfecho, ni insatisfecho	7 – 8
Satisfecho	9 - 10
Muy satisfecho	3 – 4

D2. Eficacia

N° Ítems. = 3
Máximo. = $5 \times 3 = 15$
Mínimo. = $1 \times 3 = 3$
Rango. = $15 - 3 = 12$
Amplitud. = $12 / 5 = 2.4 = 2$

Tabla N°13 Categorías de validéz de eficacia

Categorías	Intervalo
Muy insatisfecho	3 – 4
Insatisfecho	5 – 6
Ni satisfecho, ni insatisfecho	7 – 8
Satisfecho	9 - 10
Muy satisfecho	3 – 4

D3. Eficiencia

N° Ítems. = 3
Máximo. = $5 \times 3 = 15$

Mínimo. = $1 \times 3 = 3$
 Rango. = $15 - 3 = 12$
 Amplitud. = $12 / 5 = 2.4 = 2$

Tabla N°14 Categorías de validéz de eficiencia

Categorías	Intervalo
Muy insatisfecho	3 – 4
Insatisfecho	5 – 6
Ni satisfecho, ni insatisfecho	7 – 8
Satisfecho	9 - 10
Muy satisfecho	3 – 4

D4. Indicadores de desempeño

N° Ítems. = 8
 Máximo. = $5 \times 8 = 40$
 Mínimo. = $1 \times 8 = 8$
 Rango. = $40 - 8 = 32$
 Amplitud. = $32 / 5 = 6.4 = 6$

Tabla N°15 Categorías de validéz de indicadores de desempeño

Categorías	Intervalo
Muy insatisfecho	8 – 13
Insatisfecho	14 – 19
Ni satisfecho, ni insatisfecho	20 – 25
Satisfecho	26 – 31
Muy satisfecho	32 – 37

2.3 Métodos de análisis de datos

Enfoque cuantitativo

Para “Pujay y Cuevas (2008) la estadística descriptiva es la técnica matemática por la cual se obtiene, organiza, presenta y describe un conjunto de datos con el fin de permitir su uso generalmente con el sustento de tablas, medidas numéricas o gráficos, así mismo evalúa parámetros estadísticos como las medidas de centralización y de dispersión que delinean el conjunto estudiado.” Huamancaja (2017, p.207).

Kazimier (2015), estadística inferencial comprende las técnicas mediante las cuales se toman decisiones acerca de un proceso o de una población estadístico solo con base en la observación de una muestra.

Para realizar el análisis de datos se utilizará un resumen teórico, operacionalización de variables, adaptación de los instrumentos, validez, confiabilidad, aplicación del instrumento y elaboración de la base de datos.

La estadística descriptiva, es definida por Córdova, (2009, p.1) al “conjunto de método estadísticos que se relacionan con el resumen y descripción de los datos, como tablas de frecuencia, gráficos de barras y el análisis mediante algunos cálculos”. Por tanto, los resultados están en concordancia a la escala de medición, a los objetivos de investigación, al tipo y diseño de investigación. Los cuales están representados en estadígrafos descriptivos y mediante tablas de frecuencia, tablas cruzadas y gráficos de barras y/o histogramas. Según la escala de medición, tipo y diseño de investigación.

El cálculo de correlación, permite ver el efecto de las variables ocasionan en el resultado buscado. Todos los datos han sido procesados en el programa estadístico SPSS versión 24, y el programa Excel 2010 para realizar el resultado de la base de datos.

Para la prueba de la hipótesis general e hipótesis específicas utilizamos el coeficiente de correlación Tau b Kendall cuando son muestras grandes debido a que ambas variables poseen una escala de medición ordinal y los puntajes no se encuentran en una distribución normal para hallar la significancia de la prueba se calculó p-valor.

Luego se utilizó la siguiente tabla tomada de Hernández, Fernández y Batista (2006). Huamancaja (2017, p.213) para evaluar el nivel de correlación.

Tabla N°16 Escala de coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,90a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,75a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,50a -0,74	Correlación negativa media
-0,25a -0,49	Correlación negativa débil
-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil
-0,09 a +0,09	No existe correlación alguna
+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy débil
+0,25 a +0,49	Correlación positiva débil
+0,50 a +0,74	Correlación positiva media
+0,75 a +0,89	Correlación positiva fuerte
+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Enfoque cualitativo.

Denzin (1990) señala que la triangulación es la aplicación y combinar varias metodologías de investigación en el estudio de un mismo fenómeno, a mayor grado de triangulación mayor será la fiabilidad de las conclusiones arribadas, en la presente investigación utilizaremos la triangulación de datos con la finalidad de compararlos para señalar si existe coincidencia o discrepancia entre dichas fuentes.

2.4 Aspectos éticos:

Para, (Gonzales, 2004), toda investigación tiene aspectos éticos que debe respetar el investigador como: es, ante todo, filosofía práctica cuya tarea no es precisamente resolver conflictos, pero sí plantearlos. Respecto a los aspectos éticos se respetaron las normas correspondientes como la norma APA, normativa exigida por el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Respetando autorías y versiones de autores y compiladores textuales; y para la credibilidad de la aplicación de la presente investigación.

III. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados del análisis, la interpretación descriptiva de las variables y la contrastación de la hipótesis de la investigación respectivamente.

3.1. Aspectos descriptivos de las variables

Se administró un cuestionario de encuesta para cada variable, sobre calidad de gestión financiera y sobre la satisfacción de usuarios de la sociedad muestreada, referidos al periodo del año 2017.

Baremo de la variable 1

Muy bueno	84	100
Bueno	68	83
Regular	52	67
Deficiente	36	51
Muy deficiente	20	35

Baremo de la dimensión

Muy bueno	21	25
Bueno	17	20
Regular	13	16
Deficiente	9	12
Muy deficiente	5	8

Baremo de la variable 2

Muy bueno	74	90
Bueno	60	73
Regular	46	59
Deficiente	32	45
Muy deficiente	18	31

Baremo de la dimensión

Muy bueno	26	30
Bueno	21	25
Regular	16	20
Deficiente	11	15
Muy deficiente	6	10

3.1. Descripción de resultados

Resultado de la variable calidad de gestión financiera en la Municipalidad provincial de Huancayo – 2018

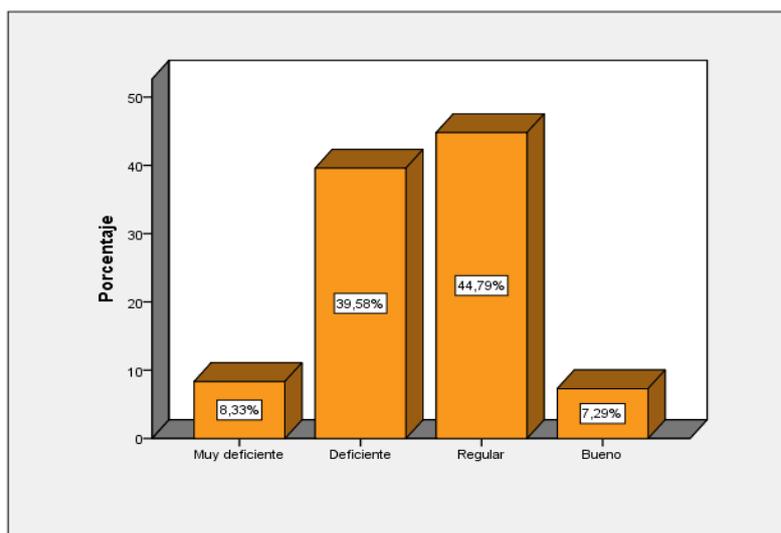
Tabla N° 17

Nivel	f	%
Muy deficiente	8	8,3
Deficiente	38	39,6
Regular	43	44,8
Bueno	7	7,3
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 1

Resultado de la variable calidad de gestión financiera en la Municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 17

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 8 usuarios que representa el 8,3% de la muestra consideran muy deficiente la gestión financiera en el municipio de Huancayo, son 38 usuarios que representa el 39,6% de la muestra consideran deficiente, 43 usuarios que representa el 44,8% consideran regular, finalmente son

7 usuarios que representa el 7,3% de la muestra consideran bueno la gestión financiera en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 18

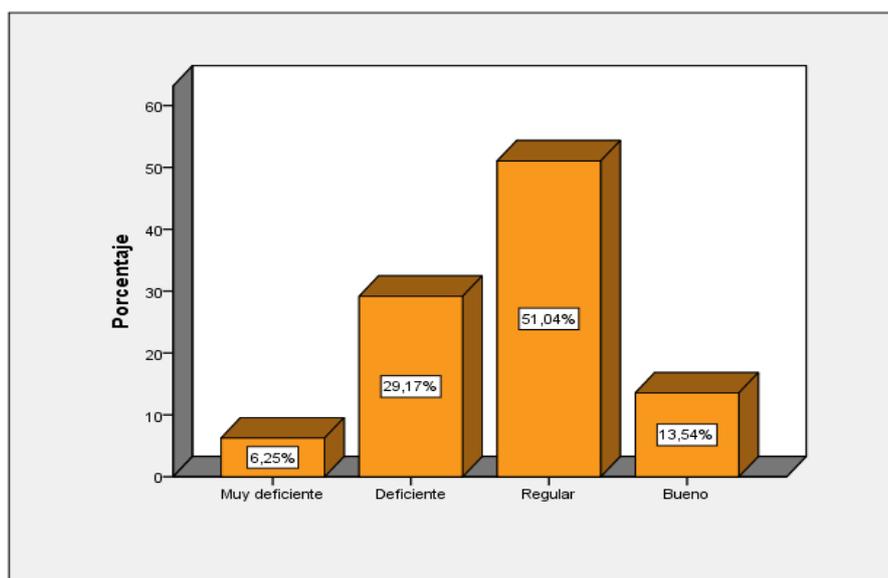
Resultado de la dimensión presupuesto anual en la Municipalidad provincial de Huancayo – 2017

Nivel	f	%
Muy deficiente	6	6,3
Deficiente	28	29,2
Regular	49	51,0
Bueno	13	13,5
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 2

Resultado de la dimensión presupuesto anual en la Municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 18

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 6 usuarios que representa el 6,3% de la muestra consideran muy deficiente la gestión del presupuesto anual en el municipio de Huancayo, son 28 usuarios que representa el 29,2% de la muestra consideran

deficiente, 49 usuarios que representa el 51% consideran regular, finalmente son 13 usuarios que representa el 13,5% de la muestra consideran bueno la gestión del presupuesto anual en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 19

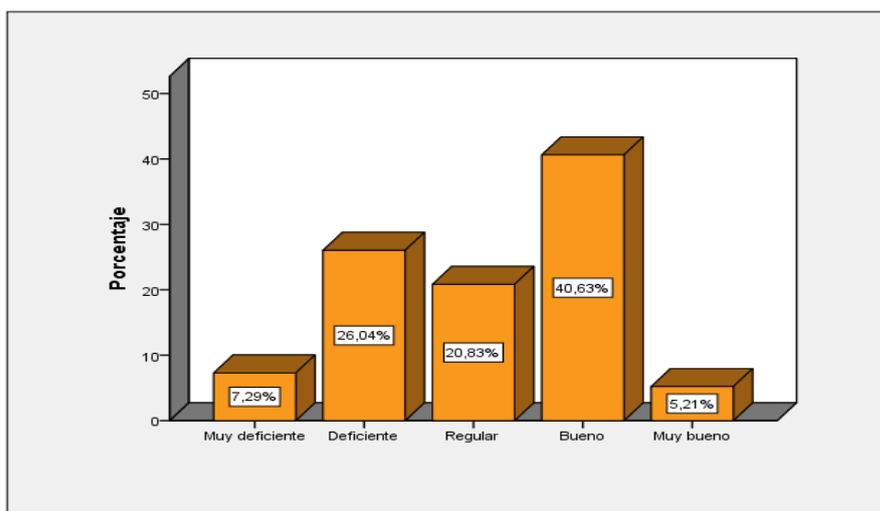
Resultado de la dimensión estimación y ejecución de los ingresos anuales en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

Nivel	f	%
Muy deficiente	7	7,3
Deficiente	25	26,0
Regular	20	20,8
Bueno	39	40,6
Muy bueno	5	5,2
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 3

Resultado de la dimensión estimación y ejecución de los ingresos anuales en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 19

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 7 usuarios que representa el 7,3% de la muestra consideran muy deficiente la gestión estimación y ejecución de los ingresos anuales en el municipio de Huancayo, son 25 usuarios que representa el

26,0% de la muestra consideran deficiente, 20 usuarios que representa el 20,8% consideran regular, son 39 usuarios que representa el 40,6% de la muestra consideran bueno, son 5 usuarios que representa el 5,2% consideran muy bueno la estimación y ejecución de los ingresos anuales en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 20

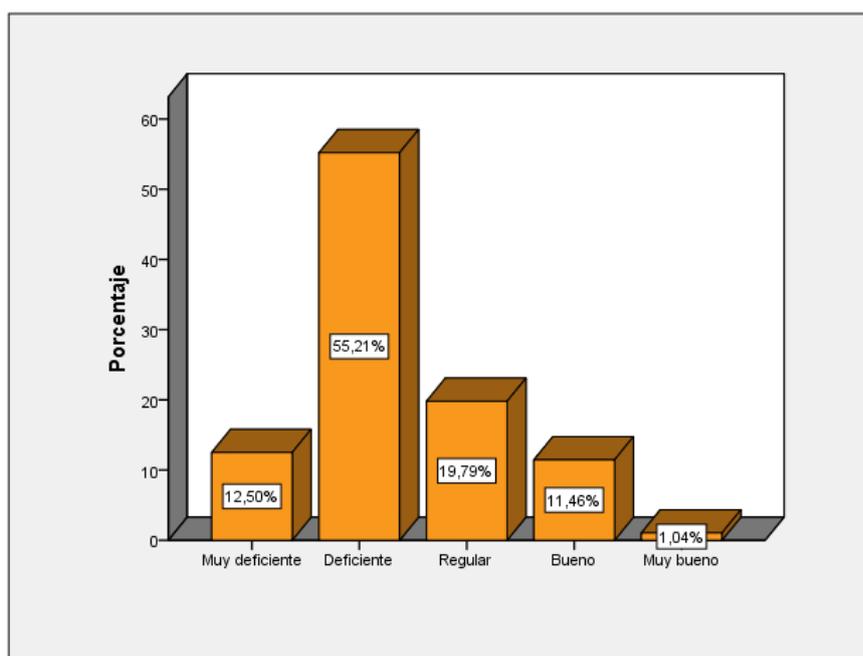
Resultado de la dimensión estimación y ejecución de los egresos anuales en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

Nivel	f	%
Muy deficiente	12	12,5
Deficiente	53	55,2
Regular	19	19,8
Bueno	11	11,5
Muy bueno	1	1,0
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 4

Resultado de la dimensión estimación y ejecución de los egresos anuales en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 20

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 12 usuarios que representa el 12,5% de la muestra consideran muy deficiente la estimación y ejecución de los egresos anuales de Huancayo, son 53 usuarios que representa el 55,2% de la muestra consideran deficiente, 19 usuarios que representa el 19,8% consideran regular, son 11 usuarios que representa el 11,5% de la muestra consideran bueno, son 1 usuario que representa el 1,0% consideran muy bueno la estimación y ejecución de los egresos anuales en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 21

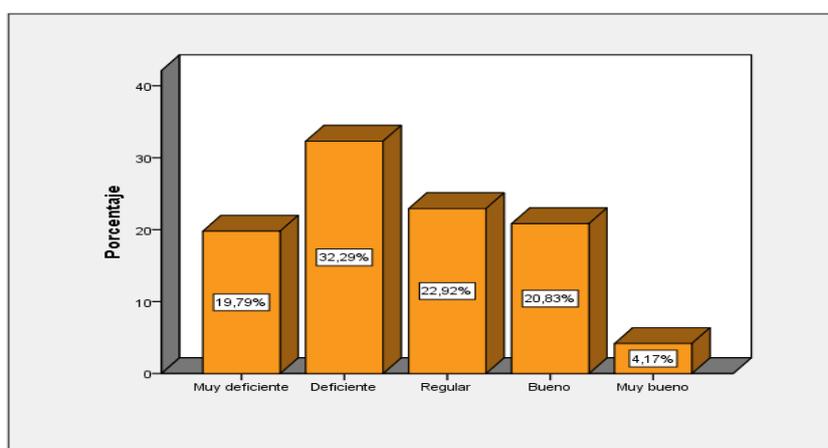
Resultado de la dimensión presupuesto anual en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

Nivel	f	%
Muy deficiente	19	19,8
Deficiente	31	32,3
Regular	22	22,9
Bueno	20	20,8
Muy bueno	4	4,2
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 5

Resultado de la dimensión presupuesto anual en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 21

Interpretación

De la tabla y el gráfico se obtiene que son 19 usuarios que representan el 19,8% de la muestra que consideran muy deficiente el presupuesto anual en el municipio provincial de Huancayo, son 31 usuarios que representa el 32,3% de la muestra consideran deficiente, son 22 usuarios que representa el 22,9% consideran regular, son 20 usuarios que representa el 20,8% de la muestra consideran bueno, son 4 usuario que representa el 4,2% consideran muy bueno el presupuesto anual en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 22

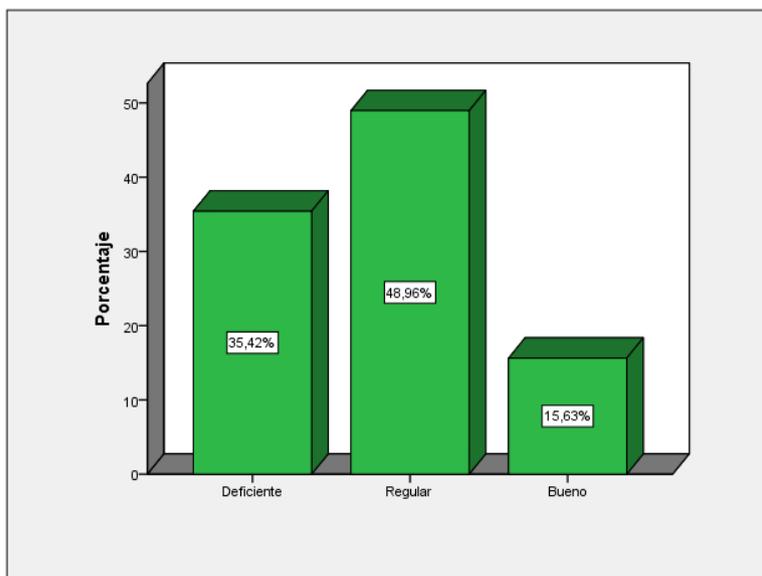
Resultados de la variable satisfacción social en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

Nivel	f	%
Deficiente	34	35,4
Regular	47	49,0
Bueno	15	15,6
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 6

Resultados de la variable satisfacción social en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 22

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 34 usuarios que representan el 35,4% de la muestra que consideran muy deficiente la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo, son 47 usuarios que representa el 49,0% de la muestra consideran deficiente, son 15 usuarios que representa el 15,6% consideran regular, la satisfacción social el presupuesto anual en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 23

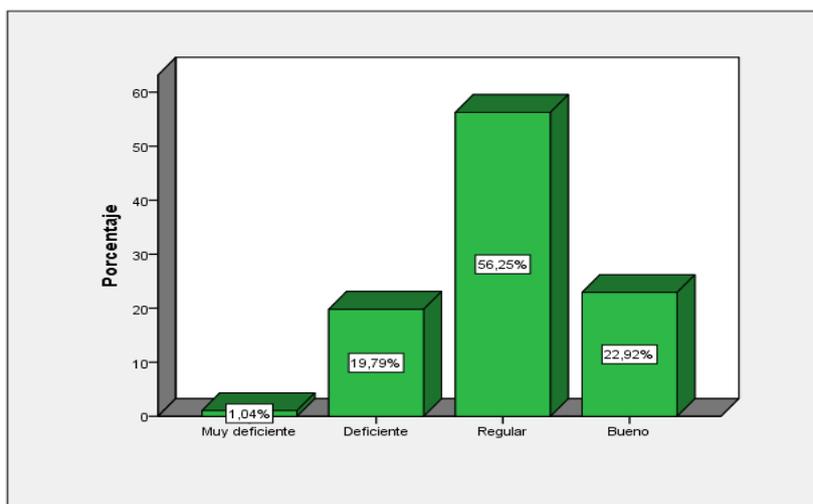
Resultado de la dimensión nivel de la satisfacción de la sociedad en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

Nivel	f	%
Muy deficiente	1	1,0
Deficiente	19	19,8
Regular	54	56,3
Bueno	22	22,9
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 7

Resultado de la dimensión nivel de la satisfacción de la sociedad en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 23

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 1 usuario que representa el 1,0% de la muestra que considera muy deficiente el nivel de satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo, son 19 usuarios que representa el 19,6% de la muestra consideran deficiente, son 54 usuarios que representa el 56,3% consideran regular, son 22 usuarios que representan el 22,9% de la muestra consideran bueno el nivel de satisfacción social en el Municipio de Huancayo.

Tabla N° 24

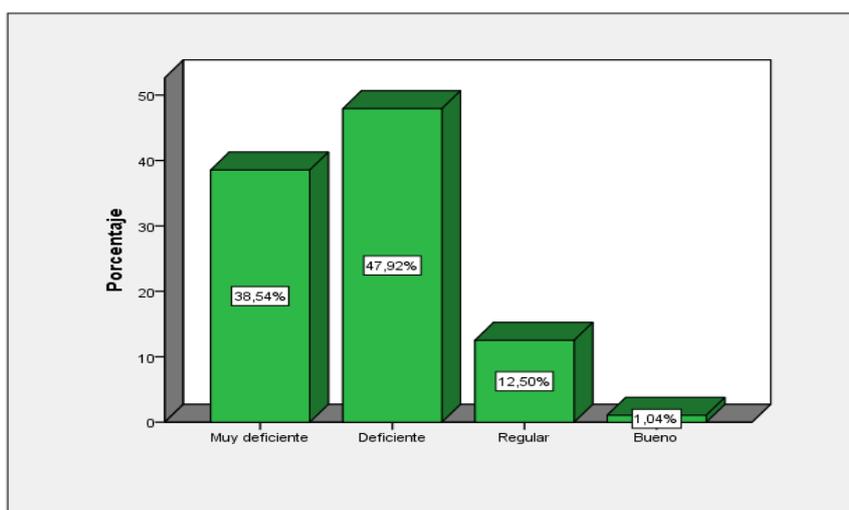
Resultado de la dimensión Eficacia en la municipalidad provincial de Huancayo –
2017

Nivel	f	%
Muy deficiente	37	38,5
Deficiente	46	47,9
Regular	12	12,5
Bueno	1	1,0
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 8

Resultado de la dimensión Eficacia en la municipalidad provincial de Huancayo –
2017



Fuente; Tabla N° 24

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 37 usuarios que representa el 38,5% de la muestra consideran muy deficiente el nivel de eficacia en el municipio provincial de Huancayo, son 46 usuarios que representa el 47,9% de la muestra consideran deficiente, son 12 usuarios que representa el 12,5% consideran regular, son 1 usuario que representa el 1,0% de la muestra consideran bueno el nivel de eficacia en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 25

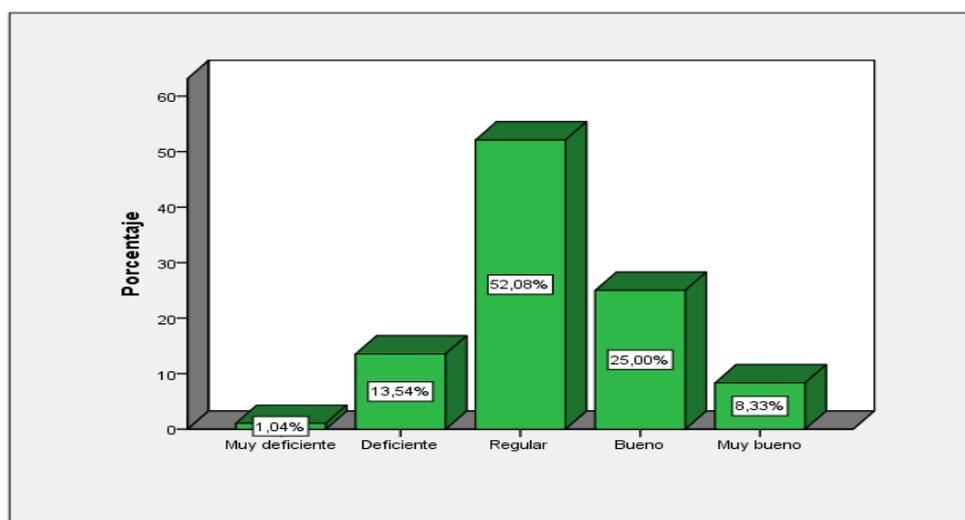
Resultado de la dimensión eficiencia en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

Nivel	f	%
Muy deficiente	1	1,0
Deficiente	13	13,5
Regular	50	52,1
Bueno	24	25,0
Muy bueno	8	8,3
Total	96	100,0

Fuente; Cuestionario

Gráfico N° 9

Resultado de la dimensión eficiencia en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017



Fuente; Tabla N° 25

Interpretación

De la tabla y el gráfico se observa que son 1 usuario que representa el 1,0% de la muestra consideran muy deficiente el nivel de eficiencia en el municipio provincial de Huancayo, son 13 usuarios que representa el 13,5% de la muestra consideran deficiente, son 50 usuarios que representa el 52,1% consideran regular, son 8 usuario que representan el 8,3% de la muestra que consideran muy bueno el nivel de eficiencia en la municipalidad de Huancayo.

Tabla N° 26

Resultado de las coincidencias de la entrevista de la categoría de calidad de gestión financiera en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

	Calidad de gestión financiera	Opinión (%)		
		A favor	En contra	No opina
1	Opinión sobre la calidad y cantidad de la planificación del presupuesto anual municipio provincial de Huancayo 2017	50	30	20
2	Opinión sobre la calidad y cantidad del ingreso anual municipio provincial de Huancayo 2017	60	20	20
3	Opinión sobre la calidad y cantidad del egreso anual municipio provincial de Huancayo 2017	20	40	40
4	Opinión sobre la calidad y cantidad de inversiones del municipio provincial de Huancayo 2017	30	40	30
5	Satisfacción de las inversiones realizadas por el municipio provincial de Huancayo 2017	35	40	25
6	Satisfacción del porcentaje de ejecución del presupuesto realizado por el municipio provincial de Huancayo 2017	30	50	20
	Promedio	35	38	27

Luego de la entrevista se obtuvo que sobre la calidad de gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017, se tiene que un 35 % está a favor, un 38 % en contra y un 27 % no opina.

Tabla N° 27

Resultado de las coincidencias de la entrevista de la categoría de satisfacción social sobre la gestión financiera en la municipalidad provincial de Huancayo – 2017

	Satisfacción social	Opinión (%)		
		A favor	En contra	No opina
1	Con la gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017	40	20	40
2	Con la eficacia en gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017	50	30	20
3	Con la eficiencia en gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017	30	35	35
4	Conoce el porcentaje de ejecución de presupuesto anual del municipio provincial de Huancayo 2017	25	35	40
Promedio		36.25	30	33.75

Luego de la entrevista sobre la satisfacción social referida a la gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017 en promedio se obtuvo que se tiene que un 36,25 % está a favor, un 30 % en contra y un 33,75 % no opina.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula. Ho

No existe una relación significativa entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación significativa entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017

Tabla N°28 Correlaciones

			Gestión financiera	Satisfacción social
Rho de Spearman	Gestión financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Satisfacción social	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

Tabla N°29 Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Relacionando las tablas 28 y 29, dado que $r_s = 0.772$, se tiene una correlación significativa y alta, entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la H_0 (nula) y se acepta la H_a (alterna)

si $p > 0,05$ entonces de acepta la H_0 (nula) y se rechaza la H_a (alterna)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa y alta entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación significativa entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación significativa entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017.

Tabla N°30 Correlaciones

			Presupuest o anual	Satisfacción social
Rho de Spearman	Presupuesto anual	Coeficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,519
		N	96	96
	Satisfacción social	Coeficiente de correlación	,740	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	96	96

Utilizando las tablas 29 y 30, con un $r_s = 0.740$, se concluye que existe una correlación alta entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 (nula) y se acepta la H_a (alterna)

si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 (nula) y se rechaza la H_a (alterna)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,04$ entonces $0,04 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, existe una relación significativa entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Tabla N°31 Correlaciones

			Estimación y ejecución de los ingresos	Satisfacción social
Rho de Spearman	Estimación y ejecución de los ingresos	Coeficiente de correlación	1,000	,297**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	96	96
	Satisfacción social	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,03	.
		N	96	96

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

Según las tablas 29 y 31, con un $r_s = 0.763$, se tiene infiere que existe una correlación alta entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la H_0 (nula) y se acepta la H_a (alterna)

si $p > 0,05$ entonces de acepta la H_0 (nula) y se rechaza la H_a (alterna)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,003$ entonces $0,003 < 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa y alta entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula. Ho

No existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Tabla N°32 Correlaciones

			Estimación y ejecución de egresos	Satisfacción social
Rho de Spearman	Estimación y ejecución de egresos	Coeficiente de correlación	1,000	,213*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	96	96
	Satisfacción social	Coeficiente de correlación	,213*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	96	96

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Relacionando las tablas 29 y 32, donde $r_s = 0.213$, se observa que existe una correlación baja entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la H_0 (nula) y se acepta la H_a (alterna)

si $p > 0,05$ entonces de acepta la H_0 (nula) y se rechaza la H_a (alterna)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,037$ entonces $0,037 < 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, existe una relación baja entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación significativa entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Hipótesis alterna. H_a

Si existe una relación significativa entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Tabla N°33 Correlaciones

			Ejecución de presupuesto anual	Satisfacción social
Rho de Spearman	Ejecución de presupuesto anual	Coefficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Satisfacción social	Coefficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

Ubicando las tablas 29 y 33, donde $r_s = 0.603$, se tiene infiere que existe una correlación moderada entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la H_0 (nula) y se acepta la H_a (alterna)

si $p > 0,05$ entonces de acepta la H_0 (nula) y se rechaza la H_a (alterna)

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación moderada entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

IV. DISCUSIÓN

Dado que el objetivo general fue determinar la relación que hay entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017, y luego de aplicar la metodología respectiva se obtuvo los siguientes resultados: 8 usuarios que representa el 8,3% de la muestra consideran muy deficiente la gestión financiera en el municipio de Huancayo, son 38 usuarios que representa el 39,6% de la muestra consideran deficiente, 43 usuarios que representa el 44,8% consideran regular, finalmente son 7 usuarios que representa el 7,3% de la muestra consideran bueno la gestión financiera en la municipalidad de Huancayo

En la otra variable, 34 usuarios que representa el 35,4% de la muestra consideran muy deficiente la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo, son 47 usuarios que representa el 49,0% de la muestra consideran deficiente, son 15 usuarios que representa el 15,6% consideran regular, la satisfacción social el presupuesto anual en la municipalidad de Huancayo

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo de prueba rho de Spearman por tener la variable cualitativa y la escala de medición ordinal con un $r_s = 0.772$, se logra una correlación alta entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017. Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que, si existe una relación significativa y alta entre los niveles de calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017. Sin embargo, para las correlaciones entre los egresos anuales y la ejecución presupuestal anual son baja y moderada.

Estos resultados se comparó con la investigación realizada por Londoño, (2013), presenta el trabajo de investigación titulado *Calidad de la relación y percepciones de los clientes de acuerdo a su participación en un programa de fidelización en Colombia*, presentó como objetivo de la investigación: Estudiar la lealtad, la calidad de la relación, entendida como un constructo de orden superior compuesto por la satisfacción, la confianza y el compromiso, señala como el principal antecedente de la lealtad del cliente. Su objetivo general de los programas de fidelización es, al

menos desde el punto de vista teórico, el de desarrollar la lealtad. Utilizando una muestra de 985 clientes de un establecimiento minorista en Colombia, se analizan las diferencias en la lealtad, la calidad de la relación y las percepciones acerca del programa de fidelización, entre los clientes que participan y los que no participan en dicho programa. Los resultados muestran diferencias significativas entre los clientes de acuerdo a su participación en el programa de fidelización

Considerando que el objetivo específico 1, fue determinar la relación entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017. luego del trabajo de campo se obtuvo el siguiente resultado: 6 usuarios que representa el 6,3% de la muestra consideran muy deficiente la gestión del presupuesto anual en el municipio de Huancayo 2017, son 28 usuarios que representa el 29,2% de la muestra consideran deficiente, 49 usuarios que representa el 51% consideran regular, finalmente son 19 usuarios que representa el 13,5% de la muestra consideran bueno la gestión del presupuesto anual en la municipalidad de Huancayo 2017

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo de prueba rho de spearman por tener la variable cualitativa y la escala de medición ordinal se un $r_s = 0.740$, lo cual implica una correlación alta entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, Puesto que $p = 0,03$ entonces $0,03 < 0,05$, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, existe una relación significativa y alta entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

El resultado se comparó con la investigación realizada por Bernal, (2015), presenta el trabajo de investigación titulado *La cultura de servicio de las entidades financieras*, presentó como objetivo de la investigación: realizar un análisis para incrementar la generación de valor en Colombia, estudiaron la evolución normativa y regulación financiera, cada vez es más exigente con las entidades vigiladas, obligan a generar una mejor gestión ante cualquier petición o inconformidad del cliente. Por este motivo es importante conocer la percepción de los clientes en cuanto a productos y servicios, además diferenciar entre servicio de calidad,

satisfacción y experiencia. El objetivo de analizar el sector financiero en Colombia es conocer cómo podemos identificar situaciones que puedan generar valor

El objetivo específico 2 fue determinar la relación entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017. Donde se obtuvo que: 7 usuarios que representa el 7,3% de la muestra consideran muy deficiente la gestión estimación y ejecución de los ingresos anuales en el municipio de Huancayo 2017, son 25 usuarios que representa el 26,0% de la muestra consideran deficiente, 20 usuarios que representa el 20,8% consideran regular, son 39 usuarios que representa el 40,6% de la muestra consideran bueno, son 5 usuarios que representa el 5,2% consideran muy bueno la estimación y ejecución de los ingresos anuales en la municipalidad de Huancayo 2017.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo de prueba rho de spearman por tener la variable cualitativa y la escala de medición ordinal se logró un $r_s = 0.763$, que implica una correlación alta entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, Puesto que $p = 0,003$ entonces $0,003 < 0,05$, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que, si existe una relación significativa y alta entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017.

Estos resultados se compararon con la investigación realizada por Correa, Alfinito, y Melo, (2013), que presentó como objetivo contribuir a la literatura de gestión del desempeño, proporcionando evidencia empírica sobre algunos factores determinantes que son susceptibles de dotar a los gobiernos locales con un rendimiento financiero superior. El tamaño del municipio se ha convertido en un problema desde la nueva doctrina de Gestión Pública de desagregar las estructuras en unidades manejables

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que

son 12 usuarios que representa el 12,5% de la muestra consideran muy deficiente la estimación y ejecución de los egresos anuales de Huancayo, son 53 usuarios que representa el 55,2% de la muestra consideran deficiente, 19 usuarios que representa el 19,8% consideran regular, son 11 usuarios que representa el 11,5% de la muestra consideran bueno, son 1 usuario que representa el 1,0% consideran muy bueno la estimación y ejecución de los egresos anuales en la municipalidad de Huancayo 2017.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo de prueba rho de spearman por tener la variable cualitativa y la escala de medición ordinal se ubica en la tabla de correlación que $r_s = 0.213$, se tiene correlación baja por lo tanto existe relación baja entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, Puesto que $p = 0,037$ entonces $0,037 < 0,05$, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que, si existe una relación baja entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017.

Estos resultados se comparó con la investigación realizada por Serra, (2007), presenta el trabajo de investigación titulado *Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. Reforma y democracia*, presenta como objetivo de la investigación: Entregar un marco conceptual que facilite su comprensión como herramienta para promover una administración pública más eficiente. Considera que este documento es una propuesta de un modelo integrador de Gestión para Resultados (GpR) que pueda adaptarse a las necesidades de las instituciones y organismos públicos. A partir de la revisión de la bibliografía existente sobre el tema y de la explicación de los principales términos relacionados con la GpR.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultado, se observa que son 19 usuarios que representa el 19,8% de la muestra consideran muy deficiente el presupuesto anual en el municipio provincial de Huancayo 2017, son 31 usuarios que representa el

32,3% de la muestra consideran deficiente, son 22 usuarios que representa el 22,9% consideran regular, son 20 usuarios que representa el 20,8% de la muestra consideran bueno, son 4 usuario que representa el 4,2% consideran muy bueno el presupuesto anual en la municipalidad de Huancayo.

Demostrándose la hipótesis con el estadígrafo de prueba rho de Spearman por tener la variable cualitativa y la escala de medición ordinal se ubica en la tabla de correlación que $r_s = 0.603$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Se concluye que, si existe una relación moderada entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017

Este resultado se comparó con la investigación realizada por Vicente, (2018), presenta el trabajo de investigación titulado: *Gestión de las herramientas financieras para el desarrollo de las microempresas en el cono norte de Lima metropolitana*, presenta como objetivo de la investigación: si las empresas, usan las herramientas financieras para su desarrollo dado que en este sector económico la informalidad es muy alta. Y, tomando en cuenta el caso de Lima Metropolitana (2014), indica que cuenta con aproximadamente con 862,000 microempresas, de las cuales 172 mil se encuentra en los distritos del Cono Norte; de este total se ha tomado una muestra de 562 microempresas, de las cuales 283 se dedican a la actividad de comercio; 194 vienen funcionando entre 1 a 3 años; trabajan de 1 a 10 personas en 523 microempresas; en 430 microempresas el responsable de las finanzas es el dueño; 52% cuentan con el estado financiero; el 59.5% declaran de que lo usan para declarar los impuestos.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que la calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0,772$, que indica una correlación alta. Además, que $p = 0,000$, entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se corrobora la correlación e hipótesis.

Se determinó que existe relación alta entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultado rho de Spearman $r_s = 0.740$, se tiene correlación alta, además $p = 0,004$ entonces $0,004 < 0,05$, en consecuencia, se corrobora la correlación alta.

Se determinó que existe relación alta entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0.763$, se tiene correlación alta. Además, $p = 0,03$ entonces $0,03 < 0,05$, en consecuencia, se corrobora la correlación

Se determinó que existe relación baja entre la estimación y ejecución de los egresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, luego de aplicar los instrumentos de investigación de rho de spearman $r_s = 0.213$, se tiene correlación baja Además $p = 0,037$ entonces $0,037 < 0,05$, en consecuencia, se corrobora la correlación

Se determinó que existe relación moderada entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo 2017, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0.603$, se tiene correlación moderada, además, $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia, se corrobora la correlación

VI. RECOMENDACIONES

1. Elaborar un plan estratégico con gran significancia participativa de los usuarios a fin de utilizar los escasos recursos de toda fuente en obras de valor real que resuelvan las causas de los problemas latentes.
2. La práctica de una gestión por resultados evaluados en audiencias públicas que permitan optimizar el nivel de satisfacción de la sociedad con obras de trascendencia y prospectiva que coadyuve a un desarrollo futurista de Huancayo.
3. Invertir en capacitación de todo el personal vinculado a la gestión financiera que permite una administración pública científica reduciendo al mínimo la influencia política.

VII. PROPUESTA

PLAN DE MEJORA “MEJORANDO LA CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA Y LA SATISFACCIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO PROVINCIAL DE HUANCAYO – 2017”.

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO
- 1.2 Responsable : Alcalde provincial
- 1.3 Duración : Un mes
- 1.4 Lugar de Ejecución : Huancayo – Huancayo – Junín.

II. JUSTIFICACIÓN:

El plan de mejora “MEJORANDO LA CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA Y LA SATISFACCIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO PROVINCIAL DE HUANCAYO – 2017”. Como estrategia para mejorar la calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo, surge por la necesidad de mejorar la calidad de gestión financiera, como se sabe el problema como en todas las instancias de gobiernos regionales, locales y otras organizaciones del Estado peruano que tienen presupuesto público y tienen problemas de ejecución presupuestal al final de cada año fiscal genera descontento e insatisfacción en la sociedad, porque quedan muchas obras inconclusas o compromisos planificados no cumplidos, lo cual limita el desarrollo de los ámbitos respectivos y la mejora en la calidad de vida.

Razón por la cual se puso como tema de investigación doctoral, la relación entre calidad de gestión financiera y la satisfacción social y luego de culminado la investigación “Calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017”, en la cual se determinó la relación significativa entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción social, se considera pertinente proponer la implementación de algunas estrategias para mejorar dichos niveles de desempeño.

III. DIAGNÓSTICO:

La realidad problemática estudiada está en el contexto de los niveles de eficacia y eficiencia logrados en la calidad de gestión financiera pública, considerando el indicador, ejecución presupuestal. Según, (Gestión, 2016), los niveles de ejecución presupuestal se analizan a nivel de gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales; para el año 2015, indica que lograron hasta en el 82 % a nivel de gobierno central, observándose en las jerarquías menores de gobierno, en promedio son menores a dicho porcentaje.

IV. PROBLEMAS DETECTADOS:

N°	Problemas detectados	Causas
01	Ejecución presupuestal 2017 en la Municipalidad de Huancayo	✓ Planificación. ✓ Priorización ✓ Ejecución ✓ Normatividad ✓ Capacitación gerencial
02	Ejecución de obras planificadas y no ejecutadas	✓ Planificación. ✓ Priorización ✓ Ejecución ✓ Normatividad. ✓ Capacitación gerencial

V. ÁREA DE MEJORA:

La calidad de gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017

VI. OBJETIVOS:

Mejorar la calidad de gestión financiera mediante una ejecución plena y total del presupuesto anual a fin de mejorar la calidad de vida de los pobladores de la provincia

Aumentar la satisfacción social de los usuarios del municipio provincial de Huancayo – 2017 mediante un uso efectivo y eficiente de los recursos y ejecución de las obras programadas en el periodo correspondiente.

VII. METAS:

Trabajadores del área de gestión financiera.

Directivos del área de gestión financiera.

VIII. POBLACIÓN BENEFICIARIA:

Pobladores de la provincia de Huancayo.

IX. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

Se desarrollarán talleres sobre gestión por resultados, productividad en gestión pública con especialistas en la materia (Contadores, economistas) como motivación a los trabajadores y directivos.

Taller 1 “Gestión por resultados”

Taller 2 “Satisfacción social”

X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

El presente plan de mejora será coordinado con la Sub Gerencia de Programación e inversiones

N°	Descripción de las actividades	Responsables	Fechas por semana	
			S. 1	S. 2
01	Taller N° 1 “Gestión por resultados”	La Sub gerencia	X	

02	Taller N° 2 "Satisfacción social"	La Sub Gerencia		X
----	--------------------------------------	-----------------	--	---

XI. RECURSOS:

a. Materiales:

- Papeles.
- Plumones.
- Papelotes.
- Material impreso.
- Laptop.
- Proyector.

b. Humanos:

- Sub Gerencia de Programación e inversiones de la MPH
- Especialistas
- Trabajadores y directivos

c. Financieros:

Recursos propios

XII. EVALUACIÓN: La evaluación será luego de culminado los talleres.

Huancayo, Junio del 2019

VIII. Fuentes de referencias

- Adelantado, J. (2015). *Las políticas sociales*.
- Andía, V. W. (2017). *Manual de gestión pública*. Lima: Ediciones Arte y Pluma.
- Arias, C. A. (15 de 01 de 2019). *Desarrollo histórico, filosofía y definición de la calidad*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Aulamašs/. (13 de Enero de 2019). *Aprende y desarrolla tu propia empresa*. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
- Bédard, R. (2003). Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas. El rombo y las cuatro dimensiones filosóficas. *AD-MINISTER*, 7.
- Bernal, G. M. (2015). *La cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia: un análisis para incrementar la generación de valor*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Bobadilla, D. P. (2016). La importancia de integración en la gestión pública. Sistemas de monitorización y evaluación. *Revistas - PUCP*, 145-155.
- Chiang, M., Martin, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales Universidad Pontificia Comillas.
- Clad. (2008). *Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública*. San Salvador.
- Congreso de república Perú. (2019). *Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2019*. Lima.
- Córdoba, P. M. (2016). *Gestión Financiera*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Cortada, & Woods. (1995). *Satisfacción del cliente*.
- Cortázar, J. C. (2012). Las prácticas de gestión pública. Un marco conceptual desde las ciencias sociales y gerenciales. *Revistas - PUCP*, 85 - 96.
- Denove, C., & Power, J. (2006). *La satisfacción del cliente*. California: Portafolio.
- Dorón, R., & Parot, F. (2008). *Diccionario Akal de Psicología*. Madrid: Akal.
- Fomento, M. d. (15 de 01 de 2019). *Calidad*. Obtenido de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
- García, S. I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Salamanca.
- Goberna. (2014). *Guía práctica para abrir gobiernos y ciudadanos*.
- Henriquez, P. H. (2008). *Presupuesto público*. Bogotá: Escuela superior de administración pública.
- Huamancaja, E. M. (2017). *Fundamentos de investigación científica en la elaboración de tesis*. Huancayo: Inversiones Dalagraphic E.I.R.L.

- Huergo, J. (16 de 01 de 2019). *Gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- IDEA. (2009). *Estado y gestión pública*. Lima.
- INAP. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires.
- Isotools. (15 de 01 de 2019). *Iso 9001:2015*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Londoño, B. (2013). *Lealtad, calidad de la relación y percepciones de los clientes de acuerdo a su participación en un programa de fidelización*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Makon, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. República dominicana: Servicios editoriales.
- MEF, M. d. (2011). *El sistema nacional de presupuesto*. Lima.
- Nebrera, H. J. (s/f). *Introducción a la calidad*. España: Calidad por Internet.
- Ospina, B. S. (2000). *Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicación en el caso latinoamericano*. República Dominicana.
- Pimenta, Carlos; Pessoa, Mario. (2015). *Gestión financiera pública en América Latina*. Washington: BID.
- Puga, M. M. (16 de 01 de 2019). *Finanzas*. Obtenido de <http://www.mpuga.com/Docencia/Finanzas%20I/Cap%20I%20Finanzas.pdf>
- S/f. (16 de 01 de 2019). *Satisfacción del client*. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Toro, Q. G. (2010). *La modernización del Estado*. Santiago de Chile.
- Vicente, A. E. (2018). Gestión de las herramientas financieras para el desarrollo de las microempresas en el cono norte de Lima metropolitana. *Gestión en el tercer milenio*, 17 - 24.
- Villafaña, R. (2014). *Calidad total*.
- Andía, V. W. (2017). *Manual de gestión pública*. Lima: Ediciones Arte y Pluma.
- Arias, C. A. (15 de 01 de 2019). *Desarrollo histórico, filosofía y definición de la calidad*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Aulama\$\$/. (13 de Enero de 2019). *Aprende y desarrolla tu propia empresa*. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>

- Bédard, R. (2003). Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas. El rombo y las cuatro dimensiones filosóficas. *ADMINISTER*, 7.
- Bernal, G. M. (2015). *La cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia: un análisis para incrementar la generación de valor*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*. Bogotá: ICFES.
- Chiang, M., Martin, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales Universidad Pontificia Comillas.
- Collao, G. (2014). *La gestión financiera municipal*. Chile.
- Correa, G. R., Alfinito, S., & Melo, A. P. (2013). Analyzing local government financial performance: evidence from Brazilian municipalities 2005-2008. *Revista de Administração Contemporânea*.
- Córdoba, P. M. (2016). *Gestión Financiera*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Córdova, P. M. (2016). *Gestión financiera*. Ecoediciones.
- Denove, C., & Power, J. (2006). *La satisfacción del cliente*. California: Portafolio.
- Dorón, R., & Parot, F. (2008). *Diccionario Akal de Psicología*. Madrid: Akal.
- finanzas, M. d. (2011). *El sistema nacional de presupuesto*. Lima.
- fomento, M. d. (15 de 01 de 2019). *Calidad*. Obtenido de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
- Huergo, J. (16 de 01 de 2019). *Gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- IDEA. (2009). *Estado y gestión pública*. Lima.
- INAP. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires.
- Isotools. (15 de 01 de 2019). *Iso 9001:2015*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Londoño, B. (2013). *Lealtad, calidad de la relación y percepciones de los clientes de acuerdo a su participación en un programa de fidelización*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Makon, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. República dominicana: Servicios editoriales.
- Nebrera, H. J. (s/f). *Introducción a la calidad*. España: Calidad por Internet.

- Pimenta, C., & Pessoa, M. (2015). *Gestión financiera pública en América Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Puga, M. M. (16 de 01 de 2019). *Finanzas*. Obtenido de <http://www.mpuga.com/Docencia/Finanzas%20I/Cap%20I%20Finanzas.pdf>
- S/f. (16 de 01 de 2019). *Satisfacción del client*. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Vicente, A. E. (2018). Gestión de las herramientas financieras para el desarrollo de las microempresas en el cono norte de Lima metropolitana. *Gestión en el tercer milenio*, 17 - 24.
- Villafaña, R. (2014). *Calidad total*.
- D'angelo, B. (2014). *Población y muestra*.
- Gestión. (2016). *MEF: Perú logró récord al ejecutar el 82 % de presupuesto de inversión pública el 2015*. Lima.
- Gonzales, M. (2004). *Aspectos éticos de la investigación cualitativa*.
- GPP-Huancayo, G. d. (2015). *Memoria institucional 2015 - Municipalidad Provincial de Huancayo*. Huancayo.
- Hernández, F. B. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Kerlinger, F. (1979). *Operacionalización*.
- Makon, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. Argentina.
- Mey. (2015). Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?q=grado+en+que+un+instrumento+mide+realmente+la+variable+que+pretende+medir&oq=grado+en+que+un+instrumento+mide+realmente+la+variable+que+pretende+medir&aqs=chrome.69i57.1829j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- MPH. (2015). *MOF Y ROF*. Huancayo.
- MPH. (2016). *Memoria Institucional*. Huancayo.
- MPH. (2016-2018). *Plan estratégico - Municipalidad provincial de Huancayo*. Huancayo.
- Pérez, J. (2009). Eficacia.
- Serra, A. (2007). Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. *Reforma y democracia*, 149-210.

- Silva, T. y. (2013). La gestión financiera.
http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/tecnicas_Instrumentos.pdf.
 Obtenido de
http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/tecnicas_Instrumentos.pdf
 USON. (s.f.). <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>.
 Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>:
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>
 Hernández, Fernández. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ta. Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
 Real Academia Española
 Edwards Deming. La calidad.
 Adelantado, J. (2015). *Las políticas sociales*.
 Andía, V. W. (2017). *Manual de gestión pública*. Lima: Ediciones Arte y Pluma.
 Arias, C. A. (15 de 01 de 2019). *Desarrollo histórico, filosofía y definición de la calidad*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
 Aulama\$\$/. (13 de Enero de 2019). *Aprende y desarrolla tu propia empresa*. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
 Bédard, R. (2003). Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas. El rombo y las cuatro dimensiones filosóficas. *AD-MINISTER*, 7.
 Bernal, G. M. (2015). *La cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia: un análisis para incrementar la generación de valor*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
 Bobadilla, D. P. (2016). La importancia de integración en la gestión pública. Sistemas de monitorización y evaluación. *Revistas - PUCP*, 145-155.
 Chiang, M., Martin, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales Universidad Pontificia Comillas.
 Clad. (2008). *Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública*. San Salvador.
 Congreso de república Perú. (2019). *Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2019*. Lima.
 Córdoba, P. M. (2016). *Gestión Financiera*. Madrid: ECOE Ediciones.
 Cortada, & Woods. (1995). *Satisfacción del cliente*.
 Cortázar, J. C. (2012). Las prácticas de gestión pública. Un marco conceptual desde las ciencias sociales y gerenciales. *Revistas - PUCP*, 85 - 96.
 Denove, C., & Power, J. (2006). *La satisfacción del cliente*. California: Portafolio.
 Dorón, R., & Parot, F. (2008). *Diccionario Akal de Psicología*. Madrid: Akal.

- Fomento, M. d. (15 de 01 de 2019). *Calidad*. Obtenido de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
- García, S. I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Salamanca.
- Goberna. (2014). *Guía práctica para abrir gobiernos y ciudadanos*.
- Henriquez, P. H. (2008). *Presupuesto público*. Bogotá: Escuela superior de administración pública.
- Huamancaja, E. M. (2017). *Fundamentos de investigación científica en la elaboración de tesis*. Huancayo: Inversiones Dalagraphic E.I.R.L.
- Huergo, J. (16 de 01 de 2019). *Gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- IDEA. (2009). *Estado y gestión pública*. Lima.
- INAP. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires.
- Isotools. (15 de 01 de 2019). *Iso 9001:2015*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Londoño, B. (2013). *Lealtad, calidad de la relación y percepciones de los clientes de acuerdo a su participación en un programa de fidelización*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Makon, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional*. República dominicana: Servicios editoriales.
- MEF, M. d. (2011). *El sistema nacional de presupuesto*. Lima.
- Nebrera, H. J. (s/f). *Introducción a la calidad*. España: Calidad por Internet.
- Ospina, B. S. (2000). *Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicación en el caso latinoamericano*. República Dominicana.
- Pimenta, Carlos; Pessoa, Mario. (2015). *Gestión financiera pública en América Latina*. Washington: BID.
- Puga, M. M. (16 de 01 de 2019). *Finanzas*. Obtenido de <http://www.mpuga.com/Docencia/Finanzas%20I/Cap%20I%20Finanzas.pdf>
- S/f. (16 de 01 de 2019). *Satisfacción del client*. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Toro, Q. G. (2010). *La modernización del Estado*. Santiago de Chile.
- Vicente, A. E. (2018). Gestión de las herramientas financieras para el desarrollo de las microempresas en el cono norte de Lima metropolitana. *Gestión en el tercer milenio*, 17 - 24.
- Villafaña, R. (2014). *Calidad total*.

ANEXOS

Investigación: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017

Folio: _____

Entrevistador/a: Alikhan Calizaya, Margoth Celia_ Fecha: ____/____/____

País 1 Perú Grupo 1 Usuarios

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene 14 preguntas. Por favor lea las instrucciones y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO 2017

¿Cuál diría usted que es la calidad de gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017, frente a los siguientes temas? Evalúe su nivel de conocimiento en una escala de 1 a 5, donde 1 muy baja, 2 baja, 3 regular, 4 alta y 5 es muy alta.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

Variable 1: Calidad de gestión financiera

Tema	Nivel de conocimiento				
	Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
1. PA. Sabe si el presupuesto del Estado (recursos ordinarios) para la municipalidad de Huancayo se incrementó el año 2017	1	2	3	4	5
2. PA. Conoce si los recursos directamente recaudados de la municipalidad de Huancayo se mantuvieron en el mismo nivel	1	2	3	4	5
3. PA. En la municipalidad de Huancayo recibieron un incremento en los fondos de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5

Tema	Nivel de conocimiento				
	Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
4. IA. La estimación de los ingresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados	1	2	3	4	5
5. IA. La ejecución de los ingresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados	1	2	3	4	5
6. IA. La estimación de los ingresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados	1	2	3	4	5
7. EA. La estimación de los egresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados	1	2	3	4	5
8. EA. La ejecución de los egresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados	1	2	3	4	5
9. EA. La estimación de los egresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados	1	2	3	4	5
10. La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos ordinarios fueron adecuados	1	2	3	4	5
11. La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos directamente recaudados fueron adecuados	1	2	3	4	5
12. La ejecución del presupuesto anual proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados	1	2	3	4	5
13. Se tuvo un buen impacto en la ejecución del presupuesto en general el año 2017	1	2	3	4	5
14. Se tuvo un mal impacto en la ejecución del presupuesto en general el año 2017	1	2	3	4	5

Gracias.

Investigación: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017

Folio: _____

Entrevistador/a: Alikhan Calizaya, Margoth Celia_ Fecha: ____/____/____

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene 17 preguntas. Por favor lea las instrucciones y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

SATISFACCIÓN SOCIAL SOBRE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN FINANCIERA QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

¿Cuál diría usted que es el **nivel de satisfacción de las personas como usted** frente a los siguientes temas? Evalué su nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho, 2 es insatisfecho, 3 es Ni satisfecho, ni insatisfecho, 4 es satisfecho y 5 es muy satisfecho.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

Variable 2: satisfacción de la sociedad

Tema	Nivel de satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente del Gobierno central	1	2	3	4	5
2. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de los RDR	1	2	3	4	5
3. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
4. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RO.	1	2	3	4	5
5. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RDR.	1	2	3	4	5
6. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5

7. Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de RO	1	2	3	4	5
8. Hay eficiencia total en la ejecución de presupuesto de RDR	1	2	3	4	5
9. Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
10. El % de ejecución del presupuesto de RO es del 100%	1	2	3	4	5
11. El % de ejecución del presupuesto de RO es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
12. El % de ejecución del presupuesto de RDR es del 100%.	1	2	3	4	5
13. El % de ejecución del presupuesto de RDR es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
14. El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es del 100%.	1	2	3	4	5
15. El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
16. Tiene satisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5
17. Tiene insatisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5

Gracias.

Categoría 1: Calidad de gestión financiera

Subcategoría: Presupuesto anual

1. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de la planificación del presupuesto anual del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ingresos anual

2. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del ingreso anual del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Egresos anual o gastos

3. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del egreso anual o gastos del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ejecución presupuestal anual

4. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de inversiones del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

5. ¿Está contento con las inversiones realizadas por el municipio provincial de Huancayo en el periodo 2017?

.....
.....

6. ¿Cuánto conoce qué porcentaje del presupuesto 2017 ejecutó el municipio provincial de Huancayo?

.....
.....

Gracias

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORIA N° 2

Categoría 2: Satisfacción social

Subcategoría: Nivel de Satisfacción de la sociedad

1. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficacia

2. ¿Qué nivel de eficacia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficiencia

3. ¿Qué nivel de eficiencia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Indicadores de desempeño

4. ¿Conoce usted algunos indicadores de gestión financiera del municipio provincial de Huancayo los últimos dos años?

.....
.....

5. ¿Está satisfecho con la gestión financiera del Alcalde actual - 2017?

.....
.....

Gracias

Huancayo, 10 de diciembre de 2018.

Dr. CHAMORRO MEJÍA RAFAEL.

De mi mayor consideración.

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo aplicar en la Tesis intitulada “Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017”, el cual me servirá para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

El instrumento es un cuestionario sobre la variable “calidad de gestión financiera” y tiene como objetivos determinar la calidad de gestión financiera en el municipio provincial de Huancayo – 2017, respecto a la segunda variable “satisfacción social”, tiene como objetivo explorar la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017, el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de los servicios con sus expectativas; dichos instrumentos se aplicarán a los usuarios del municipio provincial de Huancayo – 2017. Por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, según su experiencia y conocimientos. Se adjunta al presente:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de Operacionalización de las variables.
3. Los instrumentos con sus respectivos ítems.
4. Ficha técnica de cada instrumento.
5. Ficha de criterios e indicadores de evaluación.
6. Ficha de validación.

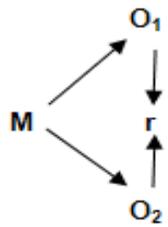
Agradeciéndole anticipadamente por su colaboración, ya que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos, me despido reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. ALIKHAN CALIZAYA, MARGOTH CELIA
Tesisista

Matriz de consistencia

Título del proyecto: CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA Y SATISFACCIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO PROVINCIAL DE HUANCAYO – 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Antecedentes a nivel internacional:	Variable 1: Calidad de gestión financiera.	Tipo y diseño Es una investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional.  <p>Donde: M = Muestra de estudio. O₁ = Observación de la variable 1: Calidad de gestión financiera. O₂ = Observación de la variable 2: Satisfacción social. r = Coeficiente de correlación entre las variables.</p>
¿Qué relación existe entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017?	Determinar la relación que existe entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017	Existe una relación significativa entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017		Dimensiones: -Presupuesto anual. -Estimación y ejecución de ingresos anuales. -Estimación y ejecución de Egresos anuales. -Ejecución presupuestal anual.	
¿Qué factores determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017?	Explorar qué factores determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017	Existen factores que determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017		Variable 2: Satisfacción social.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Antecedentes a nivel nacional:	Dimensiones: -Nivel de satisfacción de la sociedad. -Eficacia. -Eficiencia. -Indicadores de desempeño.	Población: 372336 ciudadanos Muestra: 96 ciudadanos Técnica: Encuesta Entrevista Instrumentos: Cuestionario de encuesta
¿Qué relación existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.	Antecedentes a nivel local:		
¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.			

	el municipio provincial de Huancayo - 2017	el municipio provincial de Huancayo - 2017			<p>Questionario de entrevista</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Descriptivo-analítico</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y la varianza.</p> <p>Medidas de forma: Asimetría y Kurtosis.</p> <p>La prueba Alfa de Cronbach para la contrastación de hipótesis.</p>
¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.			
¿Qué relación existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.			
¿Cuál es el impacto de la calidad de la gestión financiera en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Identificar los factores que impactan en la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	La identificación de los factores de la calidad de la gestión financiera impactarán en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017			
¿Qué se haría para mejorar la calidad de la gestión financiera en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Identificar qué factores mejoran en la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	La identificación de los factores permitirán mejorar la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017			

Matriz de Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Gestión financiera	Según (IDEA, 2009), es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas	Presupuesto anual	Recursos ordinarios	1	Escala ordinal Escala de valoración: Muy baja 1 Baja 2 Regular 3 Alta 4 Muy alta 5
			Recursos directamente recaudados	2	
			Canon y sobre canon, regalías	3	
		Ingresos anuales	Recursos ordinarios	4	
			Recursos directamente recaudados	5	
			Canon y sobre canon, regalías	6	
		Egresos anuales	Recursos ordinarios	7	
			Recursos directamente recaudados	8	
			Canon y sobre canon, regalías	9	
		Ejecución presupuestal anual	Recursos ordinarios	10	
			Recursos directamente recaudados	11	
			Canon y sobre canon, regalías	12	

Fuente: Elaboración propia

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN SOCIAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción social	<p>(INAP, 1998), Refleja cuánto gusta o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. En lo conceptual es un fenómeno posterior al uso de un servicio.</p> <p>Al operacionalizar, la satisfacción es asimilado como la medición y suma de actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los diferentes atributos del bien o servicio incorporadas previamente por el individuo.</p>	Nivel de Satisfacción de la sociedad	Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos ordinarios	1	<p>Escala ordinal</p> <p>Escala de valoración:</p> <p>Muy insatisfecho 1</p> <p>Insatisfecho 2</p> <p>Ni satisfecho, ni insatisfecho 3</p> <p>Satisfecho 4</p> <p>Muy satisfecho 5</p>
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos directamente recaudados	2	
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	3	
		Eficacia	Eficacia en la Ejecución de Recursos ordinarios	4	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	5	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	6	
		Eficiencia	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	7	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	8	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	9	
		Indicadores de desempeño	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	10, 11	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	12, 13	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	14, 15	

Fuente: Elaboración propia

Investigación: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017

Folio: _____

Entrevistador/a: Alikhan Calizaya, Margoth Celia_ Fecha: ____/____/____

País 1 Perú Grupo 1 Usuarios

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene 17 preguntas. Por favor lea las instrucciones y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

SATISFACCIÓN SOCIAL SOBRE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN FINANCIERA QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

¿Cuál diría usted que es el **nivel de satisfacción de las personas como usted** frente a los siguientes temas? Evalúe su nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho, 2 es insatisfecho, 3 es Ni satisfecho, ni insatisfecho, 4 es satisfecho y 5 es muy satisfecho.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

Variable 2: satisfacción de la sociedad

Tema	Nivel de satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
18. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente del Gobierno central	1	2	3	4	5
19. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de los RDR	1	2	3	4	5
20. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
21. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RO.	1	2	3	4	5
22. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RDR.	1	2	3	4	5

23. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
24. Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de RO	1	2	3	4	5
25. Hay eficiencia total en la ejecución de presupuesto de RDR	1	2	3	4	5
26. Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
27. El % de ejecución del presupuesto de RO es del 100%	1	2	3	4	5
28. El % de ejecución del presupuesto de RO es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
29. El % de ejecución del presupuesto de RDR es del 100%.	1	2	3	4	5
30. El % de ejecución del presupuesto de RDR es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
31. El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es del 100%.	1	2	3	4	5
32. El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
33. Tiene satisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5
34. Tiene insatisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5

Gracias.

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA N° 1

Categoría 1: Calidad de gestión financiera

Subcategoría: Presupuesto anual

7. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de la planificación del presupuesto anual del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ingresos anual

8. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del ingreso anual del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Egresos anual o gastos

9. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del egreso anual o gastos del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ejecución presupuestal anual

10. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de inversiones del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

11. ¿Está contento con las inversiones realizadas por el municipio provincial de Huancayo en el periodo 2017?

.....
.....

12. ¿Cuánto conoce qué porcentaje del presupuesto 2017 ejecutó el municipio provincial de Huancayo?

.....
.....

Gracias

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA N° 2

Categoría 2: Satisfacción social

Subcategoría: Nivel de Satisfacción de la sociedad

6. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficacia

7. ¿Qué nivel de eficacia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficiencia

8. ¿Qué nivel de eficiencia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Indicadores de desempeño

9. ¿Conoce usted algunos indicadores de gestión financiera del municipio provincial de Huancayo los últimos dos años?

.....
.....

10. ¿Está satisfecho con la gestión financiera del Alcalde actual - 2017?

.....
.....

Gracias

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la variable “Calidad gestión financiera”												
Autor	Margoth Celia Alikhan Calizaya												
Procedencia	Ninguno.												
Aplicación	Individual.												
Usuarios	usuarios del Municipio provincial de Huancayo.												
Tiempo de aplicación	15-20 minutos.												
Propósito	Evaluar la calidad de gestión financiera que tiene relación con la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo, 2017.												
Base teórica	<p>La gestión financiera pública (GFP), indica, (IADB, 2014), que es el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen posible la captación de recursos y su ampliación para la concreción de los objetivos y las metas del sector público. Está conformada por los principios, las normas, los organismos, los recursos, los sistemas, y los procedimientos que intervienen en las operaciones de programación, gestión y control necesarias tanto para la captación como para el gasto de los recursos. Según (IDEA, 2009), es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas. Entendiendo que la gestión financiera es un servicio, sobre la calidad, indican, Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), que la calidad del servicio es un conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes. Para Deming, la calidad es ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes, implicando un compromiso con la innovación y mejoras continuas; por lo que deja establecido el Ciclo de Deming; según, Juran (1967) la calidad es la adecuación de uso de un producto. Para Edelman (2001) la calidad es el grado en que un producto o servicio, cumple con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado, continua que calidad, son todas las formas a través de las cuales la organización satisface las expectativas y necesidades de sus clientes, empleados, entidades implicadas y la sociedad general”. Hidalgo (2015). La gestión por resultados es un modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos (CEPLAN, 2012)</p>												
Descripción del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ítems: 14 - Dimensión presupuesto anual: ítems del 01 al 03 - Dimensión ingresos anuales: ítems del 04 al 06. - Dimensión egresos anuales: ítems del 07 al 09 - Dimensión ejecución presupuestal anual: ítems del 10 al 14 												
Escala de valoración	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación del ítem</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy baja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy alta</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación del ítem	Valor	Muy baja	1	Baja	2	Regular	3	Alta	4	Muy alta	5
Calificación del ítem	Valor												
Muy baja	1												
Baja	2												
Regular	3												
Alta	4												
Muy alta	5												

BAREMO:

Niveles	Puntaje	Significado
Muy deficiente	14	Calidad de gestión financiera muy baja.
Deficiente	28	Calidad de gestión financiera baja
Regular	42	Calidad de gestión financiera regular
Bueno	56	Calidad de gestión financiera alta
Muy bueno	70	Calidad de gestión financiera muy alta

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la variable "Satisfacción social"												
Autor	Margoth Celia Alikhan Calizaya.												
Procedencia	Ninguno.												
Aplicación	Individual.												
Usuarios	Usuarios del Municipio provincial de Huancayo.												
Tiempo de aplicación	15-20 minutos.												
Propósito	Evaluar el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.												
Base teórica	<p>Sobre la satisfacción, Kotler (2006) señala que es el nivel del estado de ánimo de una persona que compara el rendimiento o resultado percibido de un servicio con sus expectativas; Danaher y Haddrell (1996), indican que está determinada por la confirmación o no de las expectativas con percepciones del desempeño percibido en varios ítems de servicio; para Sureshchandar (2002) refiere que la satisfacción de los clientes con los servicios que presta la organización está basada en todas las relaciones de los clientes con esa organización la misma que puede presentarse en varios niveles de la organización como satisfacción con la persona de contacto, satisfacción con el servicio principal y satisfacción con la organización como un todo y "Liljander y Strandik (1997) mencionan que es una respuesta del consumidor que se deriva de su evaluación de la congruencia entre el resultado del producto y un determinado estándar de comparación". Femenia (2009). Según (Pérez, 2009), la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa. La eficacia es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas.</p> <p>La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. La eficiencia indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos.</p> <p>Los indicadores de desempeño son parámetro de medición que permiten dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la actividad institucional o el programa especial. Permite verificar los cambios generados por una intervención pública, relativa a lo que estaba planeado inicialmente</p>												
Descripción del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ítems: 17 - Dimensión nivel de satisfacción de la sociedad: ítems del 01 al 03. - Dimensión eficacia: ítems del 04 al 06. - Dimensión eficiencia: ítems del 07 al 09. - Dimensión indicadores de desempeño: ítems del 10 al 17 												
Escala de valoración	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación del ítem</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho, ni insatisfecho</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación del ítem	Valor	Muy insatisfecho	1	Insatisfecho	2	Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	Satisfecho	4	Muy satisfecho	5
Calificación del ítem	Valor												
Muy insatisfecho	1												
Insatisfecho	2												
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3												
Satisfecho	4												
Muy satisfecho	5												

BAREMO:

Niveles	Puntaje	Significado
Muy deficiente	17	Satisfacción social muy insatisfecho.
Deficiente	34	Satisfacción social insatisfecho
Regular	51	Satisfacción social ni satisfecho, ni insatisfecho
Bueno	68	Satisfacción social satisfecho
Muy bueno	85	Satisfacción social muy satisfecho

Ficha de criterios e indicadores de evaluación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastante modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta			Criterios de evaluación						CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones		
				Mucho	Poco	Nada	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.						Relación entre el ítem y respuesta	
							Sí	No	Sí	No	Sí	No					Sí	No
Calidad de Gestión financiera	Presupuesto anual	Recursos ordinarios	Sabe si el presupuesto del Estado (recursos ordinarios) para la Municipalidad de Huancayo se incrementó el año 2017				/		/		/		/					
		Recursos directamente recaudados	Conoce si los recursos directamente recaudados de la Municipalidad de Huancayo se mantuvieron en el mismo nivel				/		/		/							
		Canon y sobre canon, regalías	En la Municipalidad de Huancayo recibieron un incremento en los fondos de Canon, sobre Canon, regalías y otros				/		/		/							
	Ingresos anuales	Recursos ordinarios	La estimación de los ingresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados				/		/		/							
		Recursos directamente recaudados	La ejecución de los ingresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados				/		/		/							
		Canon y sobre canon, regalías	La estimación de los ingresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				/		/		/							
	Egresos anuales	Recursos ordinarios	La estimación de los egresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados				/		/		/							
		Recursos directamente recaudados	La ejecución de los egresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados				/		/		/							
		Canon y sobre canon, regalías	La estimación de los egresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				/		/		/							
	Ejecución presupuestal anual	Recursos ordinarios	La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos ordinarios fueron adecuados				/		/		/							
		Recursos directamente recaudados	La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos directamente recaudados fueron adecuados				/		/		/							
		Canon y sobre canon, regalías	La ejecución del presupuesto anual proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				/		/		/							

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "calidad de gestión financiera"

Objetivo: Evaluar las características y aspectos que tiene relación con la percepción de satisfacción social del Municipio provincial de Huancayo 2017

Dirigido a: Autoridades, trabajadores y usuarios del Municipio provincial de Huancayo.

Apellidos y nombres del Evaluador: CHAMORRO MEJÍA RAFAEL

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración de la Educación.

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	/		/		/		/					
PORCENTAJE									88%	88%	92%	90%

Decisión del experto: SE SUGIERE PASAR A SU APLICACION POR TENER CONDICIONES PERTINENTES

Fecha: 27 / 10 / 2018


Dr. Rafael Chamorro Mejía
DOCENTE POST GRADO, I. E. P.

Dr. CHAMORRO MEJÍA RAFAEL.

DNI: 19893812

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "Percepción de satisfacción social"

Objetivo: Evaluar la percepción de satisfacción social de la calidad de gestión financiera del Municipio provincial de Huancayo 2017.

Dirigido a: Autoridades, trabajadores y usuarios del Municipio provincial de Huancayo.

Apellidos y nombres del Evaluador: CHAMORRO MEJÍA RAFAEL.

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración de la Educación.

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	/		/		/		/					
PORCENTAJE									90%	94%	92%	92%

Decisión del experto: PASE A SU APLICACIÓN POR REUNIR LAS CONDICIONES PERTINENTES.

Fecha: 27/10/2018


 **Dr. Rafael Chamorro Mejía**
DOCENTE POST GRADO UCV

Dr. CHAMORRO MEJÍA RAFAEL.

DNI: 19893813

Huancayo, 10 de Diciembre de 2018.

Dr. HUAMANCAJA ESPINOZA MOISÉS.

De mi mayor consideración.

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo aplicar en la Tesis intitulada “Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017”, el cual me servirá para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

El instrumento es un cuestionario sobre la variable “calidad de gestión financiera” y tiene como objetivos determinar la calidad de gestión financiera en el Municipio provincial de Huancayo – 2017, respecto a la segunda variable “satisfacción social”, tiene como objetivo explorar la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017, el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de los servicios con sus expectativas; dichos instrumentos se aplicarán a los usuarios del Municipio provincial de Huancayo – 2017. Por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, según su experiencia y conocimientos. Se adjunta al presente:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de Operacionalización de las variables.
3. Los instrumentos con sus respectivos ítems.
4. Ficha técnica de cada instrumento.
5. Ficha de criterios e indicadores de evaluación.
6. Ficha de validación.

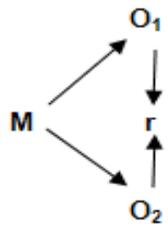
Agradeciéndole anticipadamente por su colaboración, ya que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos, me despido reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. ALIKHAN CALIZAYA, MARGOTH CELIA
Tesisista

Matriz de consistencia:

Título del proyecto: CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA Y SATISFACCIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO PROVINCIAL DE HUANCAYO – 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Antecedentes a nivel internacional:	Variable 1: Calidad de gestión financiera.	Tipo y diseño Es una investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional.  <p>Donde: M = Muestra de estudio. O₁ = Observación de la variable 1: Calidad de gestión financiera. O₂ = Observación de la variable 2: Satisfacción social. r = Coeficiente de correlación entre las variables.</p>
¿Qué relación existe entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017?	Determinar la relación que existe entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017	Existe una relación significativa entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017		Dimensiones: -Presupuesto anual. -Estimación y ejecución de ingresos anuales. -Estimación y ejecución de Egresos anuales. -Ejecución presupuestal anual.	
¿Qué factores determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017?	Explorar qué factores determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017	Existen factores que determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Antecedentes a nivel nacional:	Variable 2: Satisfacción social.	Población: 372336 ciudadanos Muestra: 96 ciudadanos Técnica: Encuesta Entrevista Instrumentos: Cuestionario de encuesta
¿Qué relación existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.		Dimensiones: -Nivel de satisfacción de la sociedad. -Eficacia. -Eficiencia. -Indicadores de desempeño.	
¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en	Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en			
			Antecedentes a nivel local:		

	el municipio provincial de Huancayo - 2017	el municipio provincial de Huancayo - 2017			<p>Questionario de entrevista</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Descriptivo-analítico</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y la varianza.</p> <p>Medidas de forma: Asimetría y Kurtosis.</p> <p>La prueba Alfa de Cronbach para la contrastación de hipótesis.</p>
¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.			
¿Qué relación existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.			
¿Cuál es el impacto de la calidad de la gestión financiera en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Identificar los factores que impactan en la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	La identificación de los factores de la calidad de la gestión financiera impactarán en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017			
¿Qué se haría para mejorar la calidad de la gestión financiera en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Identificar qué factores mejoran en la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	La identificación de los factores permitirán mejorar la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017			

Matriz de Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Gestión financiera	Según (IDEA, 2009), es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas	Presupuesto anual	Recursos ordinarios	1	Escala ordinal Escala de valoración: Muy baja 1 Baja 2 Regular 3 Alta 4 Muy alta 5
			Recursos directamente recaudados	2	
			Canon y sobre canon, regalías	3	
		Ingresos anuales	Recursos ordinarios	4	
			Recursos directamente recaudados	5	
			Canon y sobre canon, regalías	6	
		Egresos anuales	Recursos ordinarios	7	
			Recursos directamente recaudados	8	
			Canon y sobre canon, regalías	9	
		Ejecución presupuestal anual	Recursos ordinarios	10	
			Recursos directamente recaudados	11	
			Canon y sobre canon, regalías	12	

Fuente: Elaboración propia

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN SOCIAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción social	<p>(INAP, 1998), Refleja cuánto gusta o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. En lo conceptual es un fenómeno posterior al uso de un servicio.</p> <p>Al operacionalizar, la satisfacción es asimilado como la medición y suma de actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los diferentes atributos del bien o servicio</p>	Nivel de Satisfacción de la sociedad	Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos ordinarios	1	<p>Escala ordinal</p> <p>Escala de valoración:</p> <p>Muy insatisfecho 1</p> <p>Insatisfecho 2</p> <p>Ni satisfecho, ni insatisfecho 3</p> <p>Satisfecho 4</p> <p>Muy satisfecho 5</p>
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos directamente recaudados	2	
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	3	
		Eficacia	Eficacia en la Ejecución de Recursos ordinarios	4	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	5	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	6	
		Eficiencia	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	7	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	8	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	9	
		Indicadores de desempeño	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	10, 11	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	12, 13	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	14, 15	

Fuente: Elaboración propia

Investigación: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017

Folio: _____

Entrevistador/a: Alikhan Calizaya, Margoth Celia_ Fecha: ____/____/____

País 1 Perú Grupo 1 Usuarios

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene 17 preguntas. Por favor lea las instrucciones y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

SATISFACCIÓN SOCIAL SOBRE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN FINANCIERA QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

¿Cuál diría usted que es el **nivel de satisfacción de las personas como usted** frente a los siguientes temas? Evalúe su nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho, 2 es insatisfecho, 3 es Ni satisfecho, ni insatisfecho, 4 es satisfecho y 5 es muy satisfecho.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

Variable 2: satisfacción de la sociedad

Tema	Nivel de satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
35. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente del Gobierno central	1	2	3	4	5
36. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de los RDR	1	2	3	4	5
37. La municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
38. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RO.	1	2	3	4	5
39. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RDR.	1	2	3	4	5

40. Hay eficacia en la ejecución de presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
41. Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de RO	1	2	3	4	5
42. Hay eficiencia total en la ejecución de presupuesto de RDR	1	2	3	4	5
43. Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
44. El % de ejecución del presupuesto de RO es del 100%	1	2	3	4	5
45. El % de ejecución del presupuesto de RO es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
46. El % de ejecución del presupuesto de RDR es del 100%.	1	2	3	4	5
47. El % de ejecución del presupuesto de RDR es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
48. El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es del 100%.	1	2	3	4	5
49. El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
50. Tiene satisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5
51. Tiene insatisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5

Gracias.

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA N° 1

Categoría 1: Calidad de gestión financiera

Subcategoría: Presupuesto anual

13. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de la planificación del presupuesto anual del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ingresos anual

14. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del ingreso anual del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Egresos anual o gastos

15. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del egreso anual o gastos del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ejecución presupuestal anual

16. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de inversiones del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

17. ¿Está contento con las inversiones realizadas por el municipio provincial de Huancayo en el periodo 2017?

.....
.....

18. ¿Cuánto conoce qué porcentaje del presupuesto 2017 ejecutó el municipio provincial de Huancayo?

.....
.....

Gracias

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA N° 2

Categoría 2: Satisfacción social

Subcategoría: Nivel de Satisfacción de la sociedad

11. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión financiera del municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficacia

12. ¿Qué nivel de eficacia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficiencia

13. ¿Qué nivel de eficiencia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Indicadores de desempeño

14. ¿Conoce usted algunos indicadores de gestión financiera del municipio provincial de Huancayo los últimos dos años?

.....
.....

15. ¿Está satisfecho con la gestión financiera del Alcalde actual - 2017?

.....
.....

Gracias

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la variable “calidad gestión financiera”												
Autor	Margoth Celia Alikhan Calizaya												
Procedencia	Ninguno.												
Aplicación	Individual y colectivo.												
Usuarios	Usuarios del Municipio provincial de Huancayo.												
Tiempo de aplicación	15-20 minutos.												
Propósito	Evaluar la calidad de gestión financiera que tiene relación con la percepción de satisfacción social en el I Municipio provincial de Huancayo, 2017.												
Base teórica	<p>La gestión financiera pública (GFP), indica, (IADB, 2014), que es el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen posible la captación de recursos y su ampliación para la concreción de los objetivos y las metas del sector público. Está conformada por los principios, las normas, los organismos, los recursos, los sistemas, y los procedimientos que intervienen en las operaciones de programación, gestión y control necesarias tanto para la captación como para el gasto de los recursos</p> <p>Según (IDEA, 2009), es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas</p> <p>Entendiendo que la gestión financiera es un servicio, sobre la calidad, indican, Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), que la calidad del servicio es un conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.</p> <p>Para Deming, la calidad es ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes, implicando un compromiso con la innovación y mejoras continuas; por lo que deja establecido el Ciclo de Deming; según, Juran (1967) la calidad es la adecuación de uso de un producto. Para Edelman (2001) la calidad es el grado en que un producto o servicio, cumple con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado, continua que calidad, son todas las formas a través de las cuales la organización satisface las expectativas y necesidades de sus clientes, empleados, entidades implicadas y la sociedad general”. Hidalgo (2015).</p> <p>La gestión por resultados es un modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos (CEPLAN, 2012)</p>												
Descripción del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ítems: 14 - Dimensión presupuesto anual: ítems del 01 al 03 - Dimensión ingresos anuales: ítems del 04 al 06. - Dimensión egresos anuales: ítems del 07 al 09 - Dimensión ejecución presupuestal anual: ítems del 10 al 14 												
Escala de valoración	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Calificación del ítem</th> <th style="text-align: left;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy baja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy alta</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación del ítem	Valor	Muy baja	1	Baja	2	Regular	3	Alta	4	Muy alta	5
Calificación del ítem	Valor												
Muy baja	1												
Baja	2												
Regular	3												
Alta	4												
Muy alta	5												

BAREMO:

Niveles	Puntaje	Significado
Muy deficiente	14	Calidad de gestión financiera muy baja.
Deficiente	28	Calidad de gestión financiera baja
Regular	42	Calidad de gestión financiera regular
Bueno	56	Calidad de gestión financiera alta
Muy bueno	70	Calidad de gestión financiera muy alta

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la variable "percepción de la satisfacción social"												
Autor	Margoth Celia Alikhan Calizaya.												
Procedencia	Ninguno.												
Aplicación	Individual y colectivo.												
Usuarios	Usuarios del Municipio provincial de Huancayo.												
Tiempo de aplicación	15-20 minutos.												
Propósito	Evaluar el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.												
Base teórica	<p>Sobre la satisfacción, Kotler (2006) señala que es el nivel del estado de ánimo de una persona que compara el rendimiento o resultado percibido de un servicio con sus expectativas; Danaher y Haddrell (1996), indican que está determinada por la confirmación o no de las expectativas con percepciones del desempeño percibido en varios ítems de servicio; para Sureshchandar (2002) refiere que la satisfacción de los clientes con los servicios que presta la organización está basada en todas las relaciones de los clientes con esa organización la misma que puede presentarse en varios niveles de la organización como satisfacción con la persona de contacto, satisfacción con el servicio principal y satisfacción con la organización como un todo y "Liljander y Strandik (1997) mencionan que es una respuesta del consumidor que se deriva de su evaluación de la congruencia entre el resultado del producto y un determinado estándar de comparación". Femenia (2009).</p> <p>Según (Pérez, 2009), la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa. La eficacia es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas.</p> <p>La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. La eficiencia indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos.</p> <p>Los indicadores de desempeño son parámetro de medición que permiten dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la actividad institucional o el programa especial. Permite verificar los cambios generados por una intervención pública, relativa a lo que estaba planeado inicialmente</p>												
Descripción del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ítems: 17 - Dimensión nivel de satisfacción de la sociedad: ítems del 01 al 03. - Dimensión eficacia: ítems del 04 al 06. - Dimensión eficiencia: ítems del 07 al 09. - Dimensión indicadores de desempeño: ítems del 10 al 17 												
Escala de valoración	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Calificación del ítem</th> <th style="text-align: right;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho, ni insatisfecho</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación del ítem	Valor	Muy insatisfecho	1	Insatisfecho	2	Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	Satisfecho	4	Muy satisfecho	5
Calificación del ítem	Valor												
Muy insatisfecho	1												
Insatisfecho	2												
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3												
Satisfecho	4												
Muy satisfecho	5												

BAREMO:

Niveles	Puntaje	Significado
Muy deficiente	17	Satisfacción social muy insatisfecho.
Deficiente	34	Satisfacción social insatisfecho
Regular	51	Satisfacción social ni satisfecho, ni insatisfecho
Bueno	68	Satisfacción social satisfecho
Muy bueno	85	Satisfacción social muy satisfecho

Ficha de criterios e indicadores de evaluación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

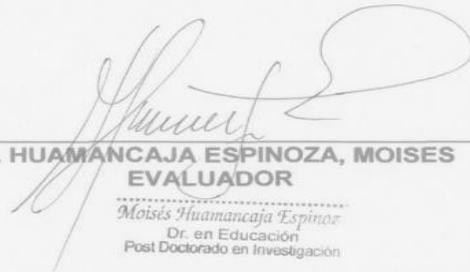
Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, sintáctica y semántica adecuadas.	5.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6.Bajo nivel	El ítem requiere bastante modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	7.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	5. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	5.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	6.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	7.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta			Criterios de evaluación								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
				Mucho	Poco	Nada	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y respuesta					
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Calidad de Gestión financiera	Presupuesto anual	Recursos ordinarios	Sabe si el presupuesto del Estado (recursos ordinarios) para la Municipalidad de Huancayo se incrementó el año 2017				X	X	X	X				X	X	X		
		Recursos directamente recaudados	Conoce si los recursos directamente recaudados de la Municipalidad de Huancayo se mantuvieron en el mismo nivel				X	X	X	X								
		Canon y sobre canon, regalías	En la Municipalidad de Huancayo recibieron un incremento en los fondos de Canon, sobre Canon, regalías y otros				X	X	X	X								
	Ingresos anuales	Recursos ordinarios	La estimación de los ingresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados				X	X	X	X								
		Recursos directamente recaudados	La ejecución de los ingresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados				X	X	X	X								
		Canon y sobre canon, regalías	La estimación de los ingresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				X	X	X	X								
	Egresos anuales	Recursos ordinarios	La estimación de los egresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados				X	X	X	X								
		Recursos directamente recaudados	La ejecución de los egresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados				X	X	X	X								
		Canon y sobre canon, regalías	La estimación de los egresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				X	X	X	X								
	Ejecución presupuestal anual	Recursos ordinarios	La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos ordinarios fueron adecuados				X	X	X	X								
		Recursos directamente recaudados	La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos directamente recaudados fueron adecuados				X	X	X	X								
		Canon y sobre canon, regalías	La ejecución del presupuesto anual proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				X	X	X	X								

			Tiene insatisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo			X		X		X		X						
--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--


Dr. HUAMANCAJA ESPINOZA, MOISES
EVALUADOR
Moisés Huamancaja Espinoza
 Dr. en Educación
 Post Doctorado en Investigación

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "calidad de gestión financiera"

Objetivo: Evaluar las características y aspectos que tiene relación con la percepción de satisfacción social del Municipio provincial de Huancayo 2017

Dirigido a: Autoridades, trabajadores y usuarios del Municipio provincial de Huancayo.

Apellidos y nombres del Evaluador: HUAMANCAJA ESPINOZA, MOISÉS.

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración de la Educación.

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	x		x		x		x					
PORCENTAJE	95%		95%		95%		95%		95%	95%	95%	95%

Decisión del experto: Aplicable el instrumento.

Fecha: 11 / 12 / 18


Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés
DNI: 71938716
Moisés Huamancaja Espinoza
Dr. en Educación
Post Doctorado en Investigación

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "Percepción de satisfacción social"

Objetivo: Evaluar la percepción de satisfacción social de la calidad de gestión financiera del Municipio provincial de Huancayo 2017.

Dirigido a: Autoridades, trabajadores y usuarios del Municipio provincial de Huancayo.

Apellidos y nombres del Evaluador: HUAMANCAJA ESPINOZA, MOISÉS.

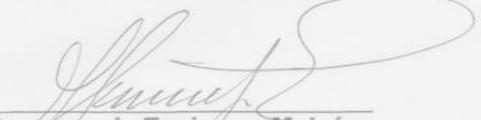
Grado académico del evaluador: Doctor en Administración de la Educación.

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	4		4		4		4					
PORCENTAJE	95%		95%		95%		95%		95%	95%	95%	95%

Decisión del experto: Aplicable al instrumento.

Fecha: 11 / 12 / 18


Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés
 DNI: 19888131
 Moisés Huamancaja Espinoza
 Dr. en Educación
 Post Doctorado en Investigación

Huancayo, 10 de Diciembre de 2018.

Dr. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL

De mi mayor consideración.

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo y a la vez manifestarle que, conoedor de su trayectoria académica y profesional, molesto su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo aplicar en la Tesis intitulada “Calidad de gestión financiera y percepción de la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017”, el cual me servirá para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

El instrumento es un cuestionario sobre la variable “calidad de gestión financiera” y tiene como objetivos determinar la calidad de gestión financiera en el Municipio provincial de Huancayo – 2017, respecto a la segunda variable “satisfacción social”, tiene como objetivo explorar la percepción de la satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017, el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de los servicios con sus expectativas; dichos instrumentos se aplicarán a las autoridades, trabajadores y público usuario del Municipio provincial de Huancayo – 2017. Por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, según su experiencia y conocimientos. Se adjunta al presente:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de Operacionalización de las variables.
3. Los instrumentos con sus respectivos ítems.
4. Ficha técnica de cada instrumento.
5. Ficha de criterios e indicadores de evaluación.
6. Ficha de validación.

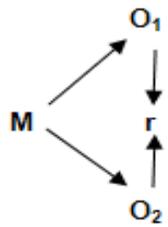
Agradeciéndole anticipadamente por su colaboración, ya que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos, me despido reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. ALIKHAN CALIZAYA, MARGOTH CELIA
Tesisista

Matriz de consistencia

Título del proyecto: CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA Y SATISFACCIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO PROVINCIAL DE HUANCAYO – 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Antecedentes a nivel internacional:	Variable 1: Calidad de gestión financiera.	Tipo y diseño Es una investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional.  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> r O2 --> r </pre>
¿Qué relación existe entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017?	Determinar la relación que existe entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017	Existe una relación significativa entre los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017		Dimensiones: -Presupuesto anual. -Estimación y ejecución de ingresos anuales. -Estimación y ejecución de Egresos anuales. -Ejecución presupuestal anual.	
¿Qué factores determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017?	Explorar qué factores determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017	Existen factores que determinan los niveles de calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo – 2017		Variable 2: Satisfacción social.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Antecedentes a nivel nacional:	Dimensiones: -Nivel de satisfacción de la sociedad. -Eficacia. -Eficiencia. -Indicadores de desempeño.	Donde: M = Muestra de estudio. O ₁ = Observación de la variable 1: Calidad de gestión financiera. O ₂ = Observación de la variable 2: Satisfacción social. r = Coeficiente de correlación entre las variables.
¿Qué relación existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la planificación del presupuesto anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.		Variable 2: Satisfacción social.	
¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017		Dimensiones: -Nivel de satisfacción de la sociedad. -Eficacia. -Eficiencia. -Indicadores de desempeño.	
			Antecedentes a nivel local:		Población: 372336 ciudadanos Muestra: 96 ciudadanos Técnica: Encuesta Entrevista Instrumentos: Cuestionario de encuesta

	el municipio provincial de Huancayo - 2017	el municipio provincial de Huancayo - 2017			<p>Questionario de entrevista</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Descriptivo-analítico</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y la varianza.</p> <p>Medidas de forma: Asimetría y Kurtosis.</p> <p>La prueba Alfa de Cronbach para la contrastación de hipótesis.</p>
¿Qué relación existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la estimación y ejecución de los ingresos anuales y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.			
¿Qué relación existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	Existe una relación significativa entre la ejecución presupuestal anual y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017.			
¿Cuál es el impacto de la calidad de la gestión financiera en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Identificar los factores que impactan en la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	La identificación de los factores de la calidad de la gestión financiera impactarán en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017			
¿Qué se haría para mejorar la calidad de la gestión financiera en la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017?	Identificar qué factores mejoran en la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017	La identificación de los factores permitirán mejorar la calidad de la gestión financiera y la satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo - 2017			

Matriz de Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Gestión financiera	Según (IDEA, 2009), es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas	Presupuesto anual	Recursos ordinarios	1	Escala ordinal Escala de valoración: Muy baja 1 Baja 2 Regular 3 Alta 4 Muy alta 5
			Recursos directamente recaudados	2	
			Canon y sobre canon, regalías	3	
		Ingresos anuales	Recursos ordinarios	4	
			Recursos directamente recaudados	5	
			Canon y sobre canon, regalías	6	
		Egresos anuales	Recursos ordinarios	7	
			Recursos directamente recaudados	8	
			Canon y sobre canon, regalías	9	
		Ejecución presupuestal anual	Recursos ordinarios	10	
			Recursos directamente recaudados	11	
			Canon y sobre canon, regalías	12	

Fuente: Elaboración propia

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN SOCIAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción social	<p>(INAP, 1998), Refleja cuánto gusta o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. En lo conceptual es un fenómeno posterior al uso de un servicio.</p> <p>Al operacionalizar, la satisfacción es asimilado como la medición y suma de actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los diferentes atributos del bien o servicio incorporadas previamente por el individuo.</p>	Nivel de Satisfacción de la sociedad	Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos ordinarios	1	Escala ordinal Escala de valoración: Muy insatisfecho 1 Insatisfecho 2 Ni satisfecho, ni insatisfecho 3 Satisfecho 4 Muy satisfecho 5
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos directamente recaudados	2	
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	3	
		Eficacia	Eficacia en la Ejecución de Recursos ordinarios	4	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	5	
			Eficacia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	6	
		Eficiencia	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	7	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	8	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	9	
		Indicadores de desempeño	Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	10, 11	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	12, 13	
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	14, 15	

Fuente: Elaboración propia

Investigación: Calidad de gestión financiera satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017

Folio: _____

Entrevistador/a: Alikhan Calizaya, Margoth Celia_ Fecha: ____/____/____

País 1 Perú Grupo 1 Usuarios

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene 14 preguntas. Por favor lea las instrucciones y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

CALIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO 2017

¿Cuál diría usted que es la calidad de gestión financiera del Municipio provincial de Huancayo 2017, frente a los siguientes temas? Evalúe su nivel de conocimiento en una escala de 1 a 5, donde 1 muy baja, 2 baja, 3 regular, 4 alta y 5 es muy alta.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

Variable 1: Calidad de gestión financiera

Tema	Nivel de conocimiento				
	Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
1. PA. Sabe si el presupuesto del Estado (recursos ordinarios) para la Municipalidad de Huancayo se incrementó el año 2017	1	2	3	4	5
2. PA. Conoce si los recursos directamente recaudados de la Municipalidad de Huancayo se mantuvieron en el mismo nivel	1	2	3	4	5
3. PA. En la Municipalidad de Huancayo recibieron un incremento en los fondos de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
4. IA. La estimación de los ingresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados	1	2	3	4	5
5. IA. La ejecución de los ingresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados	1	2	3	4	5
6. IA. La estimación de los ingresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados	1	2	3	4	5
7. EA. La estimación de los egresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados	1	2	3	4	5

Tema	Nivel de conocimiento				
	Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy alta
8. EA. La ejecución de los egresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados	1	2	3	4	5
9. EA. La estimación de los egresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados	1	2	3	4	5
10. La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos ordinarios fueron adecuados	1	2	3	4	5
11. La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos directamente recaudados fueron adecuados	1	2	3	4	5
12. La ejecución del presupuesto anual proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados	1	2	3	4	5
13. Se tuvo un buen impacto en la ejecución del presupuesto en general el año 2017	1	2	3	4	5
14. Se tuvo un mal impacto en la ejecución del presupuesto en general el año 2017	1	2	3	4	5

Gracias.

Investigación: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017

Folio: _____

Entrevistador/a: Alikhan Calizaya, Margoth Celia_ Fecha: ____/____/____

País 1 Perú Grupo 1 Usuarios

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene 23 preguntas. Por favor lea las instrucciones y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

SATISFACCIÓN SOCIAL SOBRE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN FINANCIERA QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

¿Cuál diría usted que es el **nivel de satisfacción de las personas como usted** frente a los siguientes temas? Evalúe su nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho, 2 es insatisfecho, 3 es Ni satisfecho, ni insatisfecho, 4 es satisfecho y 5 es muy satisfecho.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

Variable 2: Satisfacción de la sociedad

Tema	Nivel de satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.La Municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente del Gobierno central	1	2	3	4	5
2.La Municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de los RDR	1	2	3	4	5
3.La Municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
4.Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RO.	1	2	3	4	5
5.Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RDR..	1	2	3	4	5
6.Hay eficacia en la ejecución de presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
7.Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de RO	1	2	3	4	5
8.Hay eficiencia total en la ejecución de presupuesto de RDR	1	2	3	4	5
9.Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros.	1	2	3	4	5
10. El % de ejecución del presupuesto de RO es del 100%	1	2	3	4	5
11. El % de ejecución del presupuesto de RO es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
12. El % de ejecución del presupuesto de RDR es del 100%.	1	2	3	4	5

13.	El % de ejecución del presupuesto de RDR es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
14.	El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es del 100%.	1	2	3	4	5
15.	El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es próximo al 50%.	1	2	3	4	5
16.	Tiene satisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5
17.	Tiene insatisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo.	1	2	3	4	5

Gracias.

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORIA N° 1

Categoría 1: Calidad de gestión financiera

Subcategoría: Presupuesto anual

1. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de la planificación del presupuesto anual del Municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ingresos anual

2. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del ingreso anual del Municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Egresos anual o gastos

3. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad del egreso anual o gastos del Municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Ejecución presupuestal anual

4. ¿Qué opina sobre la calidad y cantidad de inversiones del Municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

5. ¿Está contento con las inversiones realizadas por el Municipio provincial de Huancayo en el periodo 2017?

.....
.....

6. ¿Cuánto conoce qué porcentaje del presupuesto 2017 ejecutó el Municipio provincial de Huancayo?

.....
.....

.....**Gracias**

COINCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA DE LA CATEGORIA N° 2

Categoría 2: Satisfacción social

Subcategoría: Nivel de Satisfacción de la sociedad

1. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión financiera del Municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficacia

2. ¿Qué nivel de eficacia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el Municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Eficiencia

3. ¿Qué nivel de eficiencia (buena o mala; o en %) en gestión financiera tuvo el Municipio provincial de Huancayo 2017?

.....
.....

Subcategoría: Indicadores de desempeño

4. ¿Conoce usted algunos indicadores de gestión financiera del Municipio provincial de Huancayo los últimos dos años?

.....
.....

5. ¿Está satisfecho con la gestión financiera del Alcalde actual - 2017?

.....
.....

Gracias

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la variable “calidad gestión financiera”												
Autor	Margoth Celia Alikhan Calizaya												
Procedencia	Ninguno.												
Aplicación	Individual y colectivo.												
Usuarios	Autoridades, trabajadores y usuarios del Municipio provincial de Huancayo.												
Tiempo de aplicación	15-20 minutos.												
Propósito	Evaluar la calidad de gestión financiera que tiene relación con la percepción de satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo, 2017.												
Base teórica	<p>La gestión financiera pública (GFP), indica, (IADB, 2014), que es el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen posible la captación de recursos y su ampliación para la concreción de los objetivos y las metas del sector público. Está conformada por los principios, las normas, los organismos, los recursos, los sistemas, y los procedimientos que intervienen en las operaciones de programación, gestión y control necesarias tanto para la captación como para el gasto de los recursos</p> <p>Según (IDEA, 2009), es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas</p> <p>Entendiendo que la gestión financiera es un servicio, sobre la calidad, indican, Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), que la calidad del servicio es un conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes.</p> <p>Para Deming, la calidad es ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes, implicando un compromiso con la innovación y mejoras continuas; por lo que deja establecido el Ciclo de Deming; según, Juran (1967) la calidad es la adecuación de uso de un producto. Para Edelman (2001) la calidad es el grado en que un producto o servicio, cumple con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado, continua que calidad, son todas las formas a través de las cuales la organización satisface las expectativas y necesidades de sus clientes, empleados, entidades implicadas y la sociedad general”. Hidalgo (2015).</p> <p>La gestión por resultados es un modelo de administración de los recursos públicos centrado en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno para un determinado período de tiempo y con determinados recursos (CEPLAN, 2012)</p>												
Descripción del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ítems: 14 - Dimensión presupuesto anual: ítems del 01 al 03 - Dimensión ingresos anuales: ítems del 04 al 06. - Dimensión egresos anuales: ítems del 07 al 09 - Dimensión ejecución presupuestal anual: ítems del 10 al 14 												
Escala de valoración	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Calificación del ítem</th> <th style="text-align: left;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy baja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Baja</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Alta</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy alta</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación del ítem	Valor	Muy baja	1	Baja	2	Regular	3	Alta	4	Muy alta	5
Calificación del ítem	Valor												
Muy baja	1												
Baja	2												
Regular	3												
Alta	4												
Muy alta	5												

BAREMO:

Niveles	Puntaje	Significado
Muy deficiente	14	Calidad de gestión financiera muy baja.
Deficiente	28	Calidad de gestión financiera baja
Regular	42	Calidad de gestión financiera regular
Bueno	56	Calidad de gestión financiera alta
Muy bueno	70	Calidad de gestión financiera muy alta

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la variable "Satisfacción social"												
Autor	Margoth Celia Alikhan Calizaya.												
Procedencia	Ninguno.												
Aplicación	Individual y colectivo.												
Usuarios	Usuarios del Municipio provincial de Huancayo.												
Tiempo de aplicación	15-20 minutos.												
Propósito	Evaluar el nivel de estado de ánimo como resultado de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.												
Base teórica	<p>Sobre la satisfacción, Kotler (2006) señala que es el nivel del estado de ánimo de una persona que compara el rendimiento o resultado percibido de un servicio con sus expectativas; Danaher y Haddrell (1996), indican que está determinada por la confirmación o no de las expectativas con percepciones del desempeño percibido en varios ítems de servicio; para Sureshchandar (2002) refiere que la satisfacción de los clientes con los servicios que presta la organización está basada en todas las relaciones de los clientes con esa organización la misma que puede presentarse en varios niveles de la organización como satisfacción con la persona de contacto, satisfacción con el servicio principal y satisfacción con la organización como un todo y "Liljander y Strandik (1997) mencionan que es una respuesta del consumidor que se deriva de su evaluación de la congruencia entre el resultado del producto y un determinado estándar de comparación". Femenia (2009).</p> <p>Según (Pérez, 2009), la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa. La eficacia es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas.</p> <p>La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. La eficiencia indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos.</p> <p>Los indicadores de desempeño son parámetro de medición que permiten dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la actividad institucional o el programa especial. Permite verificar los cambios generados por una intervención pública, relativa a lo que estaba planeado inicialmente</p>												
Descripción del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ítems: 17 - Dimensión nivel de satisfacción de la sociedad: ítems del 01 al 03. - Dimensión eficacia: ítems del 04 al 06. - Dimensión eficiencia: ítems del 07 al 09. - Dimensión indicadores de desempeño: ítems del 10 al 17 												
Escala de valoración	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Calificación del ítem</th> <th style="text-align: center;">Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Ni satisfecho, ni insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfecho</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación del ítem	Valor	Muy insatisfecho	1	Insatisfecho	2	Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	Satisfecho	4	Muy satisfecho	5
Calificación del ítem	Valor												
Muy insatisfecho	1												
Insatisfecho	2												
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3												
Satisfecho	4												
Muy satisfecho	5												

BAREMO:

Niveles	Puntaje	Significado
Muy deficiente	17	Satisfacción social muy insatisfecho.
Deficiente	34	Satisfacción social insatisfecho
Regular	51	Satisfacción social ni satisfecho, ni insatisfecho
Bueno	68	Satisfacción social satisfecho
Muy bueno	85	Satisfacción social muy satisfecho

Ficha de criterios e indicadores de evaluación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastante modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	9. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	10. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	11. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	12. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, decir debe ser incluido.	9.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	10. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Calidad de gestión financiera y satisfacción social en el Municipio provincial de Huancayo - 2017

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta			Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones			
				Mucho	Poco	Nada	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y respuesta			CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Calidad de Gestión financiera	Presupuesto anual	Recursos ordinarios	Sabe si el presupuesto del Estado (recursos ordinarios) para la Municipalidad de Huancayo se incrementó el año 2017				X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Recursos directamente recaudados	Conoce si los recursos directamente recaudados de la Municipalidad de Huancayo se mantuvieron en el mismo nivel				X	X	X	X	X	X						
		Canon y sobre canon, regalías	En la Municipalidad de Huancayo recibieron un incremento en los fondos de Canon, sobre Canon, regalías y otros				X	X	X	X	X	X						
	Ingresos anuales	Recursos ordinarios	La estimación de los ingresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
		Recursos directamente recaudados	La ejecución de los ingresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
		Canon y sobre canon, regalías	La estimación de los ingresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
	Egresos anuales	Recursos ordinarios	La estimación de los egresos anuales provenientes de recursos ordinarios fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
		Recursos directamente recaudados	La ejecución de los egresos anuales provenientes de recursos directamente recaudados fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
		Canon y sobre canon, regalías	La estimación de los egresos anuales provenientes de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
	Ejecución presupuestal anual	Recursos ordinarios	La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos ordinarios fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
		Recursos directamente recaudados	La ejecución del presupuesto anual proveniente de recursos directamente recaudados fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						
		Canon y sobre canon, regalías	La ejecución del presupuesto anual proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros fueron adecuados				X	X	X	X	X	X						

			Se tuvo un buen impacto en la ejecución del presupuesto en general el año 2017				X	X	X	X											
			Se tuvo un mal impacto en la ejecución del presupuesto en general el año 2017				X	X	X	X											
Percepción de satisfacción de la sociedad	Nivel de Satisfacción de la sociedad		Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos ordinarios	La Municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente del Gobierno central			X	X	X	X											
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos directamente recaudados.	La Municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de los RDR				X	X	X	X										
			Nivel de satisfacción sobre Ejecución de Recursos de Canon y sobre Canon, regalías y otros	La Municipalidad de Huancayo el año 2017, ejecutó todo el presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.					X	X	X	X									
			Eficacia en la Ejecución de Recursos ordinarios	Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RO					X	X	X	X									
	Eficacia		Eficacia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados.	Hay eficacia en la ejecución de presupuesto de RDR..				X	X	X	X										
			Eficacia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	Hay eficacia en la ejecución de presupuesto proveniente de Canon, sobre Canon, regalías y otros.				X	X	X	X										
		Eficiencia		Eficiencia en la Ejecución de Recursos ordinarios	Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de RO				X	X	X	X									
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos directamente recaudados	Hay eficiencia total en la ejecución de presupuesto de RDR				X	X	X	X										
			Eficiencia en la Ejecución de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros	Hay eficiencia a medias en la ejecución de presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros.					X	X	X	X									
	Indicadores de desempeño	% de ejecución del presupuesto de RO		El % de ejecución del presupuesto de RO es del 100%				X	X	X											
				El % de ejecución del presupuesto de RO es próximo al 50%.					X	X	X	X									
		% de ejecución del presupuesto de Recursos directamente recaudados		El % de ejecución del presupuesto de RDR es del 100%.				X	X	X	X										
				El % de ejecución del presupuesto de RDR es próximo al 50%.					X	X	X	X									
% de ejecución del presupuesto de Recursos de Canon y sobre canon, regalías y otros			El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es del 100%.				X	X	X	X											
			El % de ejecución del presupuesto de Canon, sobre Canon, regalías y otros es próximo al 50%.				X	X	X	X											
			Tiene satisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo				X	X	X	X											

		Tiene insatisfacción sobre el % de ejecución del presupuesto en general del año 2017 en el Municipio de Huancayo			X	X	X	X				
--	--	--	--	--	---	---	---	---	--	--	--	--



Dr. SÁNCHEZ SOTO JUAN MANUEL
EVALUADOR

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "calidad de gestión financiera"

Objetivo: Evaluar las características y aspectos que tiene relación con la percepción de satisfacción social del Municipio provincial de Huancayo 2017

Dirigido a: Autoridades, trabajadores y usuarios del Municipio provincial de Huancayo.

Apellidos y nombres del Evaluador: **SÁNCHEZ SOTO JUAN MANUEL**

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración..

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	X		X		X		X					
PORCENTAJE	95%		95%		95%		95%		95%	95%	95%	95%

Decisión del experto: Aplicable

Fecha: 11 / 1 / 2018


Dr. SÁNCHEZ SOTO JUAN MANUEL
DNI: 20088524

Ficha de evaluación del instrumento:

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable "Percepción de satisfacción social"

Objetivo: Evaluar la percepción de satisfacción social de la calidad de gestión financiera del Municipio provincial de Huancayo 2017.

Dirigido a: Autoridades, trabajadores y usuarios del Municipio provincial de Huancayo.

Apellidos y nombres del Evaluador: **SÁNCHEZ SOTO JUAN MANUEL**

Grado académico del evaluador: Doctor en Administración.

VALORACIÓN

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	TOTAL
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
TOTAL	X		X		X		X					
PORCENTAJE	95%		95%		95%		95%		95%	95%	95%	

Decisión del experto: Aplicado

Fecha: 11/1/2018


Dr. SÁNCHEZ SOTO JUAN MANUEL
DNI: 20088574