UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA CAJA PIURA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI”

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN

GESTIÓN EMPRESARIAL

MENCIÓN: AUDITORÍA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

GUISELLA MASSIEL LOZANO LEANDRO

PUCALLPA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 14 de ENERO -2019 ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

WILDER BRAUL GOMERO ..... Presidente

SEVERINO ANTONIO GUERRA DA SILVA ..... Secretario

MOISES ROMERO TOVAR ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en:

GESTIÓN EMPRESARIAL

Mención: AUDITORÍA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

Don (ña) GUISELLA MASSIEL LOZANO LEANDRO

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"INCIDENCIA DE LA GESTION FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA CAJA PIURA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI."

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....16.....(DIECISEIS)

Equivalente a .....MAYORIA....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..11:30.. horas del.....14.....de.....ENERO..... del 20...19

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 350

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA CAJA PIURA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI

Cuyo autor (es) :		**LOZANO LEANDRO, GUISELLA MASSIEL**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	EN GESTIÓN EMPRESARIAL
Mención	:	AUDITORIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL
Asesor (a)	:	Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSE

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10 %.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 30/09/2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
DRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral Prod. Intel

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Dirección General de Producción Intelectual
UCAYALI

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Guisella Massiel Lozano Leandro

Autor de la TESIS titulada:

Incidencia de la gestión financiera en la calidad de servicios que brinda la Caja Piura en el Departamento de Ucayali.

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. Juan Jose Palomino Ochoa

En el Programa de: Maestria en Gestión Empresarial

Mención en: Auditoria de la Gestión Empresarial.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Email: massiel.astl1210@gmail.com Firma:

Teléfono: 942679889 DNI: 43575413

DEDICATORIA

Al altísimo creador de todo el universo, por brindarme salud, sabiduría y bendición para alcanzar mis metas como persona y como profesional.

A mis amados padres, por su amor y apoyo incondicional y por sus consejos que me guiaron a mi desarrollo personal.

A mi amado hijo, por ser mi fortaleza y motivación para terminar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar las gracias al divino creador de todo, por darme las fuerzas y poder culminar mis sueños de optar mi grado de Maestro en Auditoria de la Gestión Empresarial, asimismo agradecer a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al mismo tiempo quiero agradecer por su apoyo constante en la redacción de mi tesis a mi Asesor el Dr. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA, por sus valiosos conocimientos y el tiempo que ha dedicado.

RESUMEN

El propósito de la investigación es establecer el grado de incidencia de la gestión financiera en la calidad de servicio que brinda la Caja Piura en el ámbito del mercado de Ucayali, es una investigación que tuvo como objeto el de relacionar y describir la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las operaciones activas y pasivas y su relación en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brinda la caja, así como la gestión financiera de los recursos propios y su relación en la calidad de servicio de operaciones de crédito; la metodología es de enfoque cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional, se ha tomado una población de 4728 clientes, de ello fueron elegidos 355 como una muestra representativa respecto a la gestión financiera y su relación en la calidad de servicio que brinda la Caja Piura en el ámbito de Ucayali, se determinó aspectos internos y externos que son factores importantes para la optimización de la gestión con relación a la calidad de servicio que requiere los clientes en la gestión de las operaciones activas y pasivas, buscando limitar situaciones de inestabilidad financiera y de incrementar la diversificación de los tenedores de la deuda, evaluando los riegos de mercados y riesgos de liquidez, como consecuencia de ello los resultados indican que la gestión financiera si tiene relación en la mejora de la de la calidad de servicio de la Caja Piura .

Palabras claves: Gestión financiera, Tasas Activas y Pasivas, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The perseverance of the examination is to found the gradation of impact of financial management on the quality of service provided by the Caja Piura in the field of the Ucayali market, it is an investigation that aimed to relate and describe the financial management in the integrated management of the balance and management of active and passive operations and their relationship in the quality of service in loan operations provided by the fund, as well as the financial management of own resources and their relationship in the quality of service of credit operations ; The methodology has a quantitative approach, a correlational descriptive level, a population of 4728 clients has been taken, 355 were chosen as a representative sample regarding financial management and its relationship in the quality of service provided by the Caja Piura in the In the field of Ucayali, internal and external aspects were determined that are important factors for the optimization of management in relation to the quality of service that customers require in the management of active and passive operations, seeking to limit situations of financial instability and increase the diversification of the holders of the debt, evaluating the market risks and liquidity risks, as a result, the results indicate that the financial management is related to the improvement of the quality of service of the Caja Piura.

Keywords: Financial management, Active and Passive Rates, Quality of Service.

INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre la gestión financiera en la calidad de servicio que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali, la gestión de activos y pasivos que permite el manejo de todas las masas patrimoniales del balance de la Caja, las posiciones activas y pasivas siendo el objeto de maximizar los efectos positivos que pueden derivarse del movimiento de los tipos de interés de cambio manteniendo un grado de liquidez adecuado, por otro lado la calidad de servicio que brinda la Caja Piura del departamento de Ucayali. La importancia de la investigación se centra básicamente en la aportación de conocimientos técnicos y sobre todo brindar herramientas para orientar a los encargados de gestionar para no caer o incurrir en procedimientos ambiguos, así como para saber cómo realiza, que objetivos alcance, y para que hacerlo.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos principales tales como:

Capítulo I. El Problema de Investigación, Descripción del Problema, Formulación del Problema, Problema General, Problemas Específicos, Objetivo de la Investigación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Formulación de la Hipótesis, Hipótesis general, Hipótesis Especificas, Justificación e Importancia, Limitaciones y Viabilidad.

Capítulo II. Marco Teórico, Antecedentes, Bases Teóricas, Definición de términos, Bases epistémicas.

Capítulo III. Metodología, Método de investigación, Población y muestra, Operacionalización de las variables, Definición de operativa del instrumento de recolección de datos, Técnicas de recojo, Procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV. Resultados

Capítulo V. Discusión de resultados

Conclusiones y Sugerencias

Referencias Bibliográfica

Anexos

ÍNDICE

DEDICATORIA: vi

AGRADECIMIENTO vvii

RESUMEN viii

ABSTRAC ix

INTRODUCCIÓN X

ÍNDICE xii

ÍNDICE DE TABLAS xiv

ÍNDICE DE FIGURAS xv

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3

1.2.1. Problema general 3

1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS 4

1.3.1. Objetivos general 4

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 5

1.4.1. Hipótesis general 5

1.4.2. Hipótesis especifica 5

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 6

1.6. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO 7

1.7. VIABILIDAD DEL ESTUDIO 8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 10

2.1. Antecedentes 10

2.2. Bases teóricas 11

2.2.1. Gestión Financiera 11

2.2.2. Calidad de servicio de las empresas bancarias 12

2.3. Definición de términos 12

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 15

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 15

3.1.1. Tipo de investigación 15

3.1.2. Nivel de investigación 15

3.1.3. Diseño de la investigación 16

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 16

3.2.1. Población 16

3.2.2. Muestra 16

3.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 17

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 18

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 19

3.5.1. Procedimiento de recolección de datos 19

3.5.2. Tratamiento de los datos 20

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 21

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE CONCLUSIONES 443

CONCLUSIONES 44

SUGERENCIAS 45

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 46

ANEXOS 47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión Financiera ----------21

Tabla 2. Gestión Financiera ----------23

Tabla 3. Gestión de los Recursos Propios ----------25

Tabla 4. Gestión de los Recursos Propios ----------27

Tabla 5.Optimización de las Actividades y Creación del Valor ----------28

Tabla 6. Optimización de las Actividades y Creación del Valor ----------30

Tabla 7. Operación de Préstamo ----------32

Tabla 8. Operación de Préstamo ----------34

Tabla 9. Operación de Crédito ----------36

Tabla 10. Operación de Crédito ----------37

Tabla 11. Operación de Intermediación ----------39

Tabla 12. Operación de Intermediación ----------41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Gestión Financiera ----------22

Figura 2. Gestión Financiera ----------24

Figura 3. Gestión de los Recursos Propios ----------26

Figura 4. Gestión de los Recursos Propios ----------28

Figura 5. Optimización de las Actividades y Creación del Valor ----------29

Figura 6. Optimización de las Actividades y Creación del Valor ----------31

Figura 7. Operación de Préstamo ----------33

Figura 8. Operación de Préstamo ----------35

Figura 9. Operación de Crédito ----------37

Figura 10. Operación de Crédito ----------38

Figura 11. Operación de Intermediación----------40

Figura 12. Operación de Intermediación ----------42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo financiero en los últimos años se ha incorporado con mayor fuerza las cajas municipales, tal como ocurre en nuestro país, sin embargo, esta atraviesa problemas como las demás entidades financieras, que es la de mantener una percepción de cordialidad a los clientes, mediante la calidad de servicio, siendo uno de los puntos críticos de las entidades que deben captan y fidelizar a los usuarios, de esta no es ajena la Caja Municipal de Ahorro y Crédito-Piura en el ámbito de Ucayali.

Según (Sharma & Mehta, 2004) dice:

El camino que han decidido tomar las entidades del sector bancario para adaptarse al entorno competitivo ha sido el de reorientar su filosofía para enfocarse en el servicio al cliente, con el fin de introducir el concepto de calidad del servicio en la mente de sus clientes, buscando con ello, su crecimiento.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, en el ámbito de Ucayali ha incrementado sus servicios en la colocación de capitales a distintos sectores productivos de pequeños y medianas entidades, las mismas que tienen dificultades en la colocación de dinero con una adecuada calidad de atención al cliente, por la falta de un potencial humano estable, la constante renovación no contribuye de manera significativa en la calidad de atención de los clientes que requieren una orientación de todo los procedimientos

que deben realizar para ser calificados como postores de créditos por la caja.

La gestión financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito-Piura, aun viene empoderándose en un mercado competitivo donde también se ha instalado muchas cajas que son las competencias potenciales, en ese contexto la Caja Piura debe fortalecer las áreas de atención al cliente, a fin de que este sector debe desplegar las operaciones financieras destinadas a financiar actividades empresariales, en el que los sujetos de crédito como persona natural o jurídica cuya fuente principal de ingresos se genere en el desarrollo de alguna actividad empresarial, teniendo en cuenta la capacidad de pago y solvencia moral, la cual debe pasar por un análisis cuantitativo y cualitativo del crédito y el financiamiento debe estar orientado a la inversión en la actividad empresarial en el ámbito de Ucayali, ya sea está destinada a capital de trabajo o para inversiones en activo fijo y la calidad de servicio que brinda debe ser lo óptimo posible, para encontrar una percepción positiva en los clientes en el ámbito de Ucayali.

De ahí, según, (Martínez, 2003), dice:

Que para gestionar o ser gestores de una organización, se tiene que ser un excelente comunicador, un buen dinamizador, un planificador y administración de tareas y equipos, un estratega, un buen negociador y en definitiva un líder capaz de gestionar eficazmente. Dicho por los autores, se destaca que, la mejor manera de llevar satisfacción, de transmitir confianza y captar la lealtad de los

clientes o usuarios es que las empresas bancarias llevan una gestión óptima financiera, dando valor a su producto o servicio que desea vender.

La gestión financiera está orientada en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brindan, sin embargo, estas no se efectuarían de acuerdo a lo establecido, por tanto, las optimizaciones de las actividades enfocadas en la creación de valor para los accionistas son importantes para conjugar en la calidad de servicio que debe brindar la Caja Piura en el ámbito de Ucayali.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión financiera incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el ámbito de Ucayali?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿En qué medida el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas incide en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brindan la Caja Piura en el ámbito de Ucayali?

b) ¿En qué medida la gestión de los recursos propios incide de manera positiva en la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura en el ámbito de Ucayali?

c) ¿En qué medida la optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los accionistas incide en la calidad de servicio en operaciones de intermediación que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali?

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. Objetivos general

Determinar en qué medida la gestión financiera incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el ámbito de Ucayali.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Conocer en qué medida la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las operaciones activas y pasivas incide en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.

b) Determinar si la gestión financiera de la gestión de los recursos propios incide en la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.

c) Establecer si la gestión financiera en la optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los accionistas incide en la calidad de servicio en operaciones de intermediación que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

La gestión financiera incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda a los clientes la Caja Ahorro y Crédito Piura en el ámbito de Ucayali.

1.4.2. Hipótesis especifica

a. La gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las operaciones activas y pasivas tiene incidencia significativa en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.
b. La gestión financiera en la gestión de los recursos propios tiene incidencia significativa en la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.
c. La gestión financiera en la optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los accionistas tiene incidencia significativa en la calidad de servicio en operaciones de

intermediación que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación, se justifica por lo siguiente:

Justificación teórica

El presente trabajo se justifica teóricamente, dado que busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de gestión financiera en la Caja Piura, encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno, en la gestión de las operaciones activas y pasivas. Lo que se busca es frenar situaciones de inestabilidad financiera, y de incrementar la diversificación de los tenedores de la deuda, tratando de evaluar los riesgos de mercados, y riesgo de liquidez.

Justificación práctica

Se justifica esta investigación, dado que se busca evaluar como la gestión financiera, inciden en la calidad de servicio que brindan la Caja Piura en el departamento de Ucayali, la gestión de los recursos propios incidirá en la calidad de los servicios en operaciones de crédito, queremos comprobar si la optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los accionistas incide en la calidad de servicio en operaciones de intermediación que brinda la Caja Piura.

Justificación metodológica

Lo que buscamos con este proyecto es evaluar métodos posibles para crear estrategias o políticas para mejorar la calidad del servicio que brinda la Caja Piura, para poder mejorar el servicio lo que supone tratar de mejorar vacíos en la gestión financiera.

Justificación social

El presente trabajo de investigación se justifica porque la gestión financiera en la Caja Piura aborda un tema amplio de análisis e investigación, siendo éste un punto de partida en la calidad de servicio que brindan las entidades bancarias del departamento de Ucayali. Su importancia radica en que la Caja Piura podrán tener en cuenta que cada aspecto de su organización es uno solo, desde los subalternos hasta los gerentes y dueños de la misma, mostrando una imagen que dé: confianza, seguridad y sobre todo calidad en cada uno de los productos que ofrezcan a los usuarios.

1.6. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Las delimitaciones del siguiente trabajo de investigación son los siguientes:

Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación no estará exento de ciertas delimitaciones, en este caso la delimitación espacial se refiere al área geográfica, que se desarrolla en la Caja Piura en todo el departamento de Ucayali.

Delimitación temporal

En este caso la delimitación temporal, se refiere al tiempo de la investigación, contamos con seis meses para culminar la tesis, y optar el grado de Magister.

Delimitación teórica

En este caso, la delimitación temporal, se refiere a los temas a investigar se basa en la gestión financiera, y la calidad de servicio en la Caja Piura.

1.7. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

La viabilidad del estudio se define de la siguiente manera:

Viabilidad técnica

El presente trabajo de investigación es viable porque se dispone de los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para su ejecución. Se tuvo a disposición los conocimientos científicos e

investigaciones pertinentes en la materia de estudio. También se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoramiento profesional, entre otros para enfocar el proceso de investigación sobre las variables.

Viabilidad financiera

La viabilidad financiera se da al contar con los medios económicos necesarios, para lograr el desarrollo de la tesis a presentación, en donde los ingresos y egresos son perceptibles creando la base para cumplir los objetivos planteados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

La gestión financiera es uno de los mecanismos más usuales de la banca regional, en el que se evalúan la situación económica de cada uno de los candidatos a obtener un crédito a través de la Caja de Ahorro y Crédito Piura que se encuentra colocando sus productos financieros.

De acuerdo a los antecedentes locales no se han encontrado información con relación a la gestión financiera que realizan la Caja de Ahorro y Crédito de la municipalidad Piura, en ese contexto podemos señalar que la actividad comercial que efectúan los micro y pequeños empresarios en Ucayali, hacen posible que exista un mercado significativo, sin embargo, está supeditada a la calidad de servicio que presta la Caja Piura.

Uno de los aspectos que tienen mayor incidencia en los negocios es la falta de liquidez, de ahí que los comerciantes y pequeños productores acuden a optar por solicitar créditos de acuerdo a la estrategia de mercado que se les presentan, por ello muchos productores solicitan por campañas estos recursos financieros que les permiten obtener una rentabilidad, todo ello tienen ciertas implicancias toda vez que las Cajas Municipales en Ucayali, vienen ofertando los productos financieros, todo ello dependerá de la forma como atraen a los clientes, en muchos casos esto tiene directa relación con la gestión financiera, por ello los responsables deben estar en la capacidad

de orientar de manera adecuada con servicios que estén asociadas a la calidad de servicio que brindan.

Los analistas de créditos tienen que reunir requisitos mínimos en la atención de calidad, a fin de que los clientes puedan confiar de manera conveniente para obtener un crédito y que estas puedan tener retorno en el tiempo estimado y no generar riesgos a la entidad financiera, como consecuencia de la inadecuada atención o falta de información.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión Financiera

Según (Rafael Alfredo, 2009), dice:

> La gestión financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados, asimismo el objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

Según (Córdova Padilla, 2016), dice:

> La gestión financiera de una empresa se adquiere, conserva y manipula dinero en sus diferentes modalidades o a través de sus diversas herramientas, ya que esta requiere de recursos financieros

para suplir las necesidades, para la obtención de la financiación hace uso de las tácticas financieras.

Según (Fajardo Ortíz & Soto Gonzáles, 2018), dicen:

El objetivo esencial de la gestión financiera dentro de las entidades, es la maximización de la riqueza organizacional como efecto de la sinergia de todas las áreas funcionales de las organizaciones; esto se da por la consecuencia de la optimización de las decisiones, tales como las de administración, inversión, financiación y dividendos.

2.2.2. Calidad de servicio de las empresas bancarias

Según (Gonzáles Álvarez, 2015), dicen:

La gestión de la calidad de los servicios bancarios desde la percepción de los clientes constituye una manera de conseguir la satisfacción de estos, objetivos permanentes en organizaciones de este tipo, al considerarse la calidad del servicio como antecedente de la satisfacción.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Activo:** Está representado por todos los bienes tangibles e intangibles, es decir, lo que la empresa posee y tiene derecho a recibir de cualquier persona o entidad con excepción de sus dueño. (Giraldo Jara, 2005)
- **Balance General:** Es el primer estado financiero que muestra, en una fecha determinada, la estructura y el valor del activo de una empresa, así

como la composición y el valor del Pasivo y el Patrimonio. (Giraldo Jara, 2005)

- **Fiabilidad:** La probabilidad de buen funcionamiento de algo. (RAE, 2018)
- **Ganancia:** Utilidad o beneficio obtenido fruto de una inversión o transacción, que es determinada, por lo general, como el valor del producto vendido. (Giraldo Jara, 2005)
- **Garantía:** Dinero, activo físico o financiero o cualquier otro medio destinado a asegurar el cumplimiento de una obligación. (Giraldo Jara, 2005)
- **Interés:** Es el rendimiento de un capital, que se establecen en proporción a su monto y al plazo en que se lo transfiere como préstamo, el pago por la utilización del dinero. (Giraldo Jara, 2005)
- **Intermediación:** Concepto usado en comercio y prácticas comerciales, situación en la cual las relaciones entre los agentes que tienen necesidad de financiación y los que tienen capacidad de otorgarla son indirecta. (Giraldo Jara, 2005)
- **Inversión:** Utilización de una porción de la producción de un período para incrementar la producción del próximo período o para aumentar el stock de capital. (Giraldo Jara, 2005)
- **Línea de crédito:** Una línea de crédito es un contrato por el cual la entidad financiero pone a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un periodo determinado. (Sevilla, 2012)

- **Margen:** El sobreprecio que añade al costo de un artículo, para determinar su precio de venta. (Giraldo Jara, 2005)
- **Pasivo:** Conjunto de deudas con terceras personas que tiene una empresa en un momento dado, para los efectos de su representación en el Balance Contable. (Giraldo Jara, 2005)
- **Perdidas:** Es sinónimos de déficit, y equivale el saldo negativo de un negocio u operación.(Giraldo Jara, 2005)
- **Préstamo:** Es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (cantidad de dinero) a otra persona, a cambio de la obtención de un interés. (Sevilla, 2012)
- **Rentabilidad:** Relación existente entre un capital y los rendimientos netos obtenidos de la inversión, se expresa dicha relación en porcentaje. (Giraldo Jara, 2005)

2.4 BASES EPISTÉMICAS

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito atraviesa en las actuales circunstancias de poder mejorando progresivamente la gestión financiera, en el que la atención de la calidad de los servicios sea un factor importante a fin de tener un dominio de la cartera de clientes en la colocación de capitales en las pequeñas y medianas empresas, que permita de manera eficiente obtener una rentabilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de enfoque o tipo cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional porque ayudara a relacionar los conceptos entre sí, donde se puede ver la relación directa de las variables para poder concluir de manera correcta, las decisiones que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

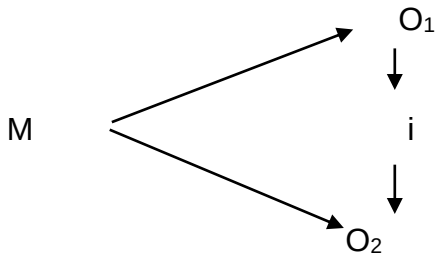
3.1.2. Nivel de investigación

De acuerdo al enfoque es descriptivo-correlacional, teniendo dos funciones fundamentales de describir sobre la gestión financiera y correlacionar con la segunda variable, lo que permite identificar la incidencia significativa y de esta forma comprobar en qué nivel la variable independiente tiene vinculo de incidencia significativa sobre la variable dependiente, esto permite efectuar una investigación de rigor científico exigido para la obtención del grado de maestros.

3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental es el que se efectúa sin manipular de una manera deliberada ninguna variable

Esquema:



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de la investigación estará conformada por el universo de 4728 clientes o usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

3.2.2. Muestra

Es de 363 clientes o usuarios de las empresas bancarias del Departamento de Ucayali.

CUADRO N° 1

Número de clientes o usuarios de las empresas bancarias

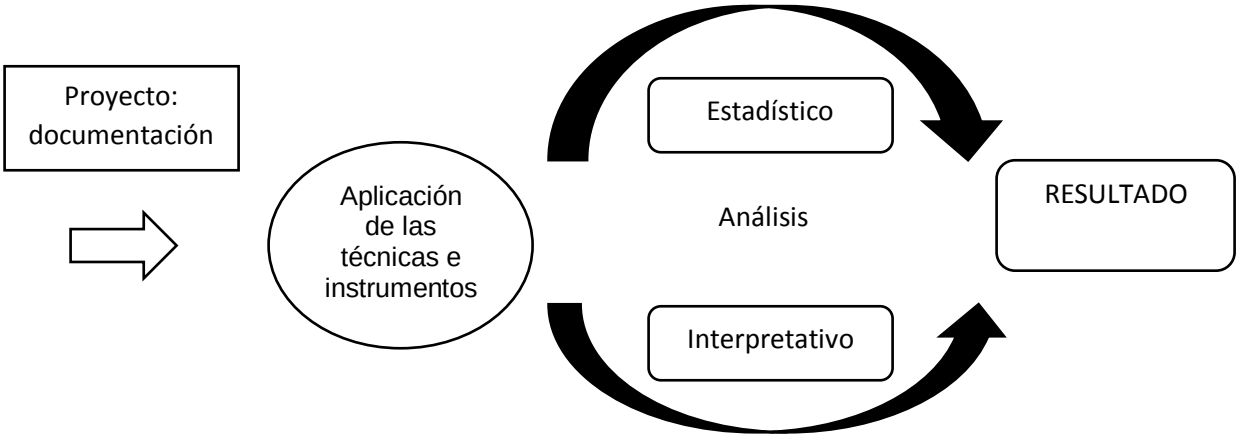
$$n = \frac{pq}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{pq}{N}}$$

$$n = \frac{(0,5)(0,5)}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \frac{(0,5)(0,5)}{4728}} = \frac{0,25}{\frac{0,0025}{3,8416} + \frac{0,25}{4728}}$$

$$n = \frac{0,25}{0,000651 + 0,000053} = \frac{0,25}{0,0007036}$$

$$n = 363$$

3.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS



LA ENCUESTA

El uso de esta técnica permitió, mediante el cuestionario, tener contacto directo con la unidad de análisis para la obtención de datos de la muestra con respecto a las variables de investigación.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	indicadores	Escala de valoración
VARIABLE DEPENDIENTE (X) **GESTION FINANCIERA** Es un instrumento integrador, cuyo objeto es la maximización de los resultados financieros de los recursos empleados.	– **X1:** Manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas. – **X2:** Gestión de los recursos propios. – **X3:** Optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas.	- Resolución SBS N° 2116-2009. - Reglamento para la Gestión de Riesgo Operacional. - Ley N°26702.	Se utiliza la encuesta para la recolección de los datos a evaluar, mediante un cuestionario, en donde se presenta la siguiente escala de valoración: 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo

VARIABLE **INDEPENDIENTE (Y)** **SERVICIO DE CALIDAD** Es una definición relacionada con la satisfacción del cliente, es decir, deriva de la propia definición de calidad evocada a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	– **Y1:** Operaciones de préstamo. – **Y2:** Operaciones de crédito. – **Y3:** Operación de intermediación.	- Normas ISO 9000. - Satisfacción del cliente. - Satisfacción de la calidad del servicio	

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.5.1. Procedimiento de recolección de datos

La compilación de la información mediante tablas y figuras que se presentaron, son el resultado de la aplicación de la prueba del Chi-Cuadrado, que corresponde a uno de los múltiples usos de la misma.

Lo que se pretende con las técnicas para el procesamiento de la información, es la selección y acopio de la información adjuntada, gracias al cuestionario realizado, en el campo se puede ver los análisis de manera estadística e interpretativa, la comunicación es

muy importante porque de allí se deriva a la socialización que puede llegar a ser escrita u oral.

3.5.2. Tratamiento de los datos

Análisis de datos

El análisis de datos para la presente investigación se determinó mediante las herramientas de análisis estadísticos adecuados, teniendo en cuenta el nivel de medición de las variables, las hipótesis formuladas y el diseño de investigación, éste último utilizado para la comprobación de las hipótesis. Ahora para la presentación de los resultados se ha propuesto el esquema que más ha convenido teniendo en cuenta las características de las variables estudiadas y las de los instrumentos aplicados.

Interpretación

La interpretación se realizó en términos de los resultados de la investigación; es decir, después de procesar los resultados en tablas de frecuencia y/o gráficos, luego se interpretó los resultados de los objetivos generales y específicos, relacionándolos con la hipótesis formulada, para que por último se estableció inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. INDICADOR: GESTIÓN FINANCIERA

Interrogante

¿Esta Ud. acorde, con la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas con relación a la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 1

Gestión Financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	67	18.87	18.87%
Idóneo	224	63.10	81.97%
poco idóneo	35	9.86	91.83%
nada idóneo	21	5.92	97.75%
desconoce	8	2.25	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 personas encuestadas, un 18.87% de los encuestados respondieron que es muy apropiado la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas con relación a la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, el 63.10% de la muestra indicaron que es apropiado la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las

posiciones activas y pasivas con relación a la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. De mismo modo, el 9.86% de la muestra indicaron que es poco apropiado la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas con relación a la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por último, un 5.92% de los encuestados respondieron que es nada apropiado la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas con relación a la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

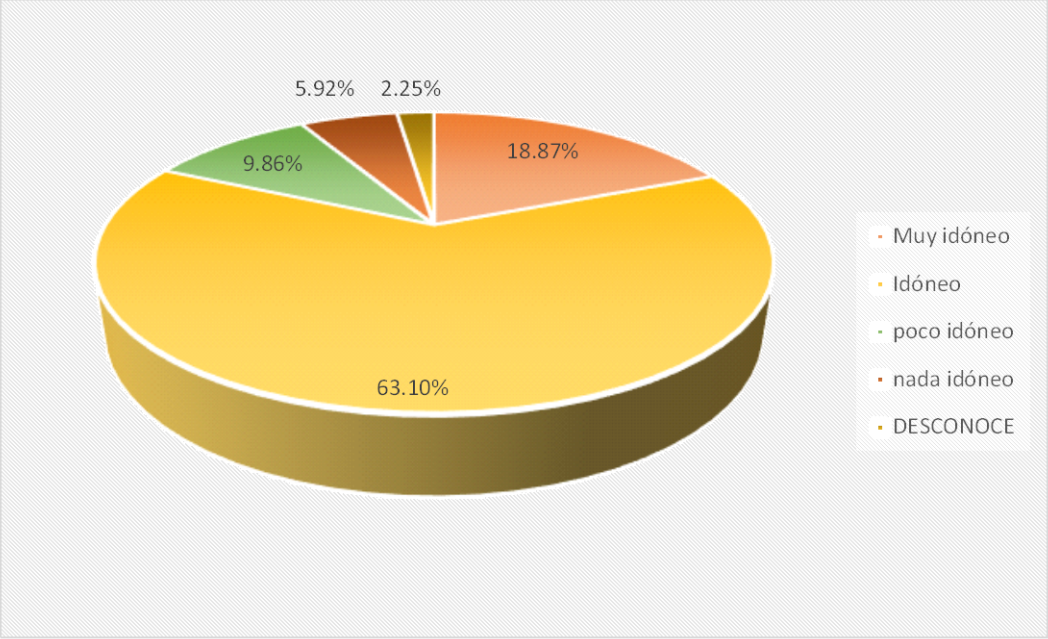


Figura N° 1. Gestión Financiera

4.2. INDICADOR: GESTIÓN FINANCIERA

Interrogante

¿Esta Ud. conforme, en qué medida la gestión financiera que realiza del manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas trasciende en la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 2

Gestión Financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	198	55.78	55.78%
Idóneo	78	21.97	77.75%
poco idóneo	53	14.93	92.68%
nada idóneo	7	1.97	94.65%
desconoce	19	5.35	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 personas encuestadas, un 55.78% de los encuestados respondieron que es muy apropiado en qué medida la gestión financiera que realiza del manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas trasciende en la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, un 21.97% de la muestra indicaron que es apropiado en qué medida la gestión financiera que realiza del

manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas trasciende en la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Igualmente, el 14.93% de la muestra indicaron que es poco apropiado en qué medida la gestión financiera que realiza del manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas trasciende en la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por último, un 1.97% de los encuestados respondieron que es nada apropiado en qué medida la gestión financiera que realiza del manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas trasciende en la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

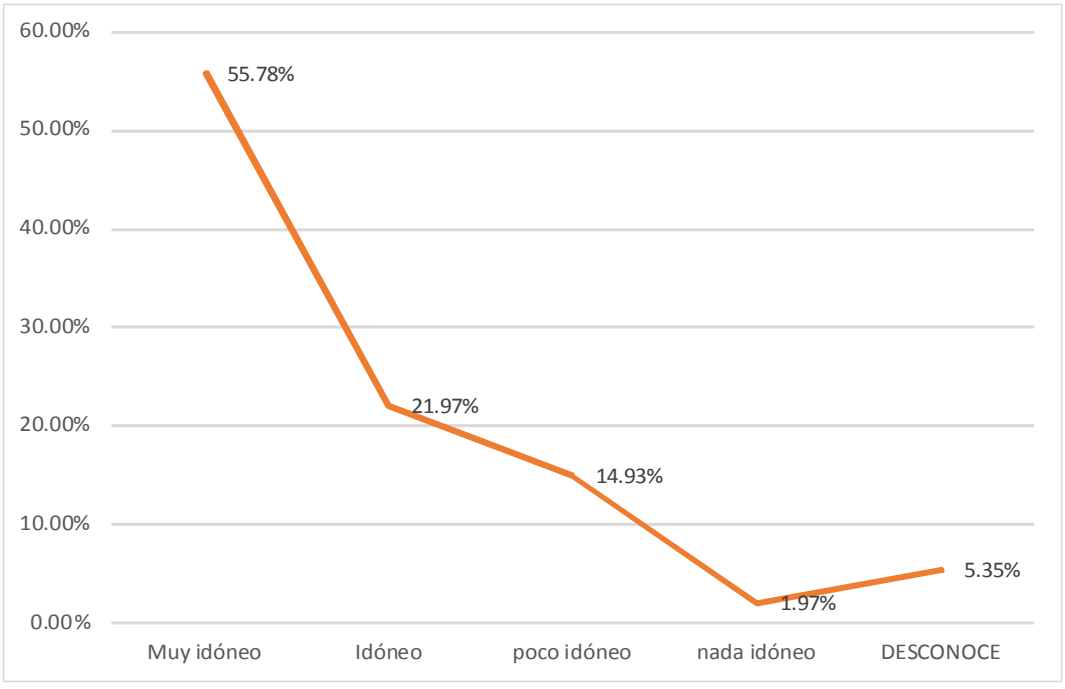


Figura N° 2. Gestión Financiera

4.3. INDICADOR: GESTIÓN DE LOS RECURSOS PROPIOS

Interrogante

¿Esta Ud. acorde con la gestión de los recursos propios y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura a los clientes?

Tabla N° 3

Gestión de los Recursos Propios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	38	10.70	10.70%
Idóneo	276	77.75	88.45%
poco idóneo	24	6.76	95.21%
nada idóneo	6	1.69	96.90%
desconoce	11	3.10	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados observados se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 10.70% de la muestra indicaron que es muy apropiado la gestión de los recursos propios y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura los clientes. Por otro lado, el 77.75% de la muestra indicaron que es apropiado la gestión de los recursos propios y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura los clientes. De mismo modo, el 6.76% de la muestra indicaron que es poco apropiado la

gestión de los recursos propios y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura los clientes. Por último, el 1.69% de la muestra indicaron que es nada apropiado la gestión de los recursos propios y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura a los clientes.

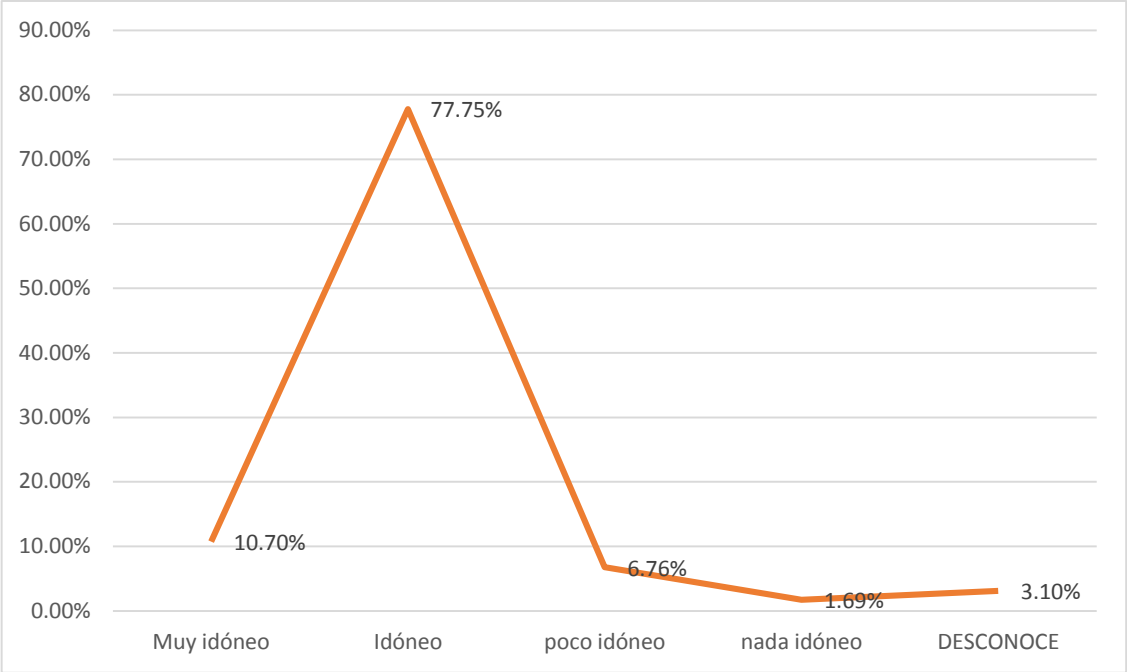


Figura N° 3. Gestión de los Recursos Propios

4.4. INDICADOR: GESTIÓN DE LOS RECURSOS PROPIOS

Interrogante

¿Esta Ud. acorde con la gestión de los recursos propios que brinda y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura a los clientes?

Tabla N° 4:

Gestión de los Recursos Propios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	212	59.72	59.72%
Idóneo	62	17.46	77.18%
poco idóneo	43	12.11	89.29%
nada idóneo	21	5.92	95.21%
desconoce	17	4.79	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados observados se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 59.72% de la muestra indicaron que es muy apropiado la gestión de los recursos propios que brinda y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura a los clientes. Por otro lado, el 17.46% de la muestra indicaron que es apropiado la gestión de los recursos propios que brinda y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura a los clientes. Del mismo modo, el 12.11% de la muestra indicaron que es poco apropiado la gestión de los recursos propios que brinda y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura a los clientes. Por último, el 5.92% de la muestra indicaron que es nada apropiado la gestión de los recursos propios que brinda y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura a los clientes.

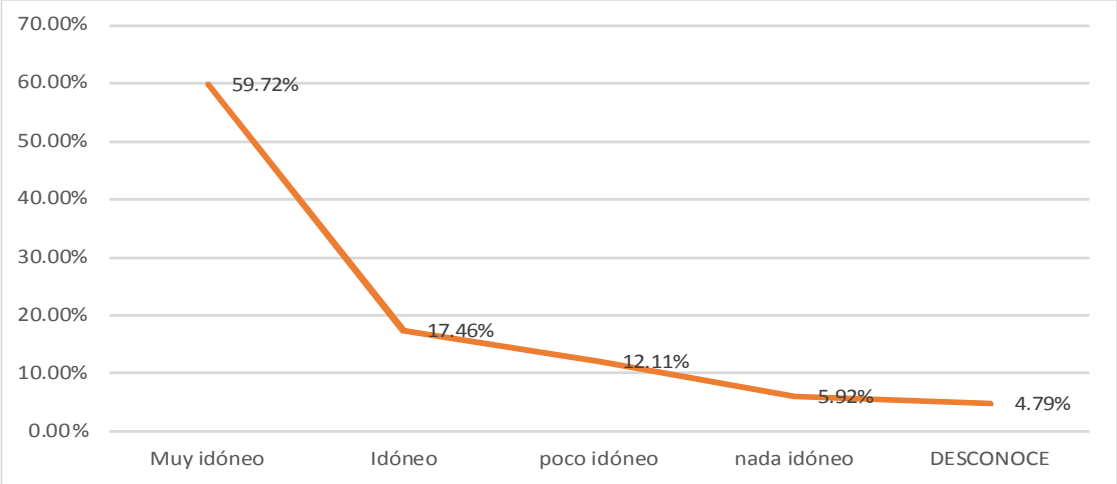


Figura N° 4. Gestión de los Recursos Propios

4.5. INDICADOR: OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y CREACIÓN DEL VALOR

Interrogante

¿Esta Ud. conforme con la gestión de optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 5:

Optimización de las Actividades y Creación del Valor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	45	12.68	12.68%
Idóneo	270	76.06	88.76%
poco idóneo	19	5.35	94.09%
nada idóneo	13	3.66	97.75%
desconoce	8	2.25	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados observados se puede observar que, del total de 363 muestra seleccionadas, el 12.68% de la muestra indicaron que es muy apropiado la gestión de optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, el 76.06% de la muestra indicaron que es apropiado la gestión de optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Del mismo modo, el 5.35% de la muestra indicaron que es poco apropiado la gestión de optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas que brinda a los clientes la Caja Piura. Por último, un 3.66% de la muestra indicaron que es nada apropiado la gestión de optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas que brinda a los clientes la Caja Piura.

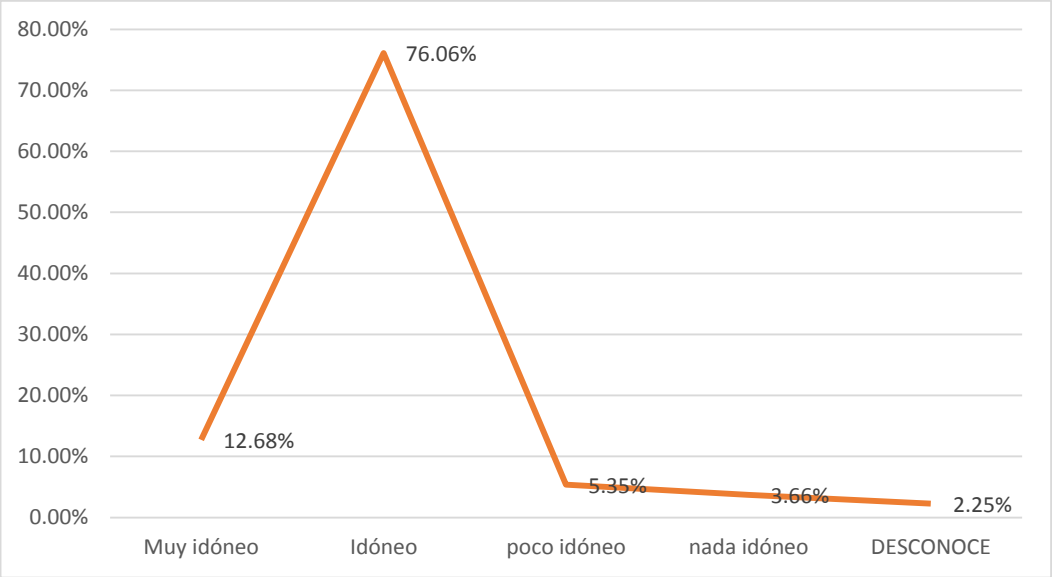


Figura N° 5. Optimización de las Actividades y creación del valor

4.6. INDICADOR: OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y CREACIÓN DEL VALOR

Interrogante

¿Esta Ud. conforme que la optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas contribuye al acceso adecuado de créditos que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 6

Optimización de las Actividades y Creación del Valor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	254	71.55	71.55%
Idóneo	68	19.15	90.70%
poco idóneo	18	5.07	95.77%
nada idóneo	3	0.85	96.62%
desconoce	12	3.38	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados observados se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 71.55% de la muestra indicaron que es muy apropiado que la optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas contribuye al acceso adecuado de créditos que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, el19.15% de la muestra indicaron que es apropiado que la optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas contribuye al acceso

adecuado de créditos que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Del mismo modo, el 5.07% de la muestra indicaron que es poco apropiado que la optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas contribuye al acceso adecuado de créditos que brinda a los clientes la Caja Piura. Por último, un 0.85% de la muestra indicaron que es nada apropiado que la optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas contribuye al acceso adecuado de créditos que brinda a los clientes la Caja Piura.

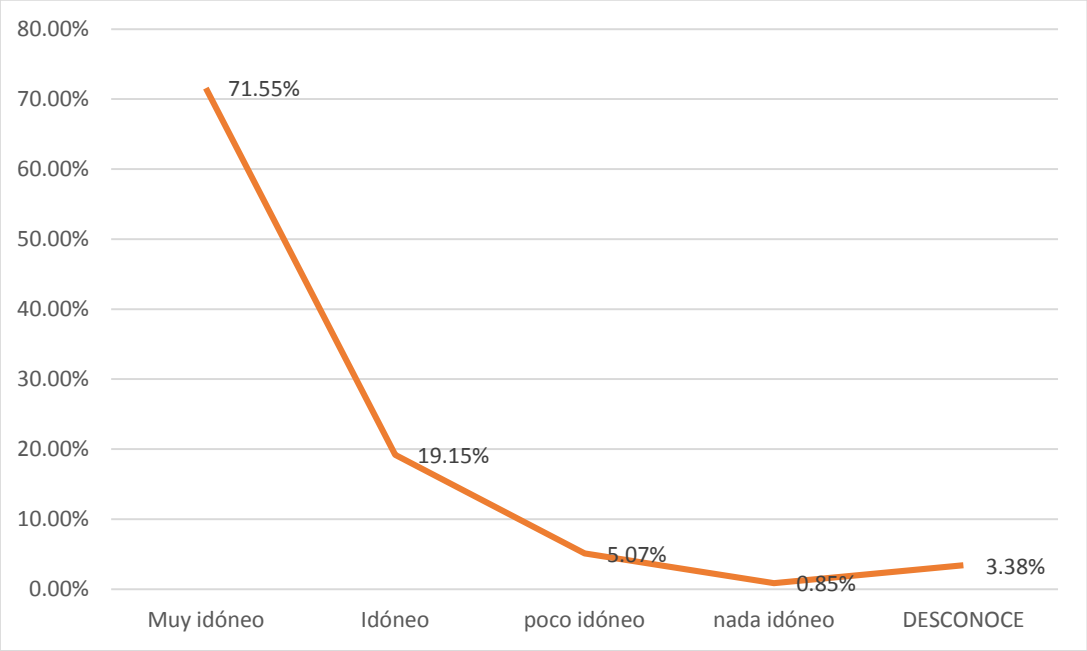


Figura N° 6. Optimización de las Actividades y creación del valor

4.7. INDICADOR: OPERACIÓN DE PRÉSTAMOS

Interrogante

¿Esta Ud. conforme, con la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 7

Operación de Préstamo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	80	22.53	22.53%
Idóneo	236	66.48	89.01%
poco idóneo	18	5.07	94.08%
nada idóneo	5	1.41	95.49%
desconoce	16	4.51	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 22.53% de la muestra indicaron que es muy apropiado con la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, un 66.48% de la muestra indicaron que es apropiado con la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos como parte de la gestión

financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Del mismo modo, el 5.07% de la muestra indicaron que es poco apropiado con la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas la Caja Piura. Por último, un 1.41% de los encuestados respondieron que es nada apropiado con la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas la Caja Piura.

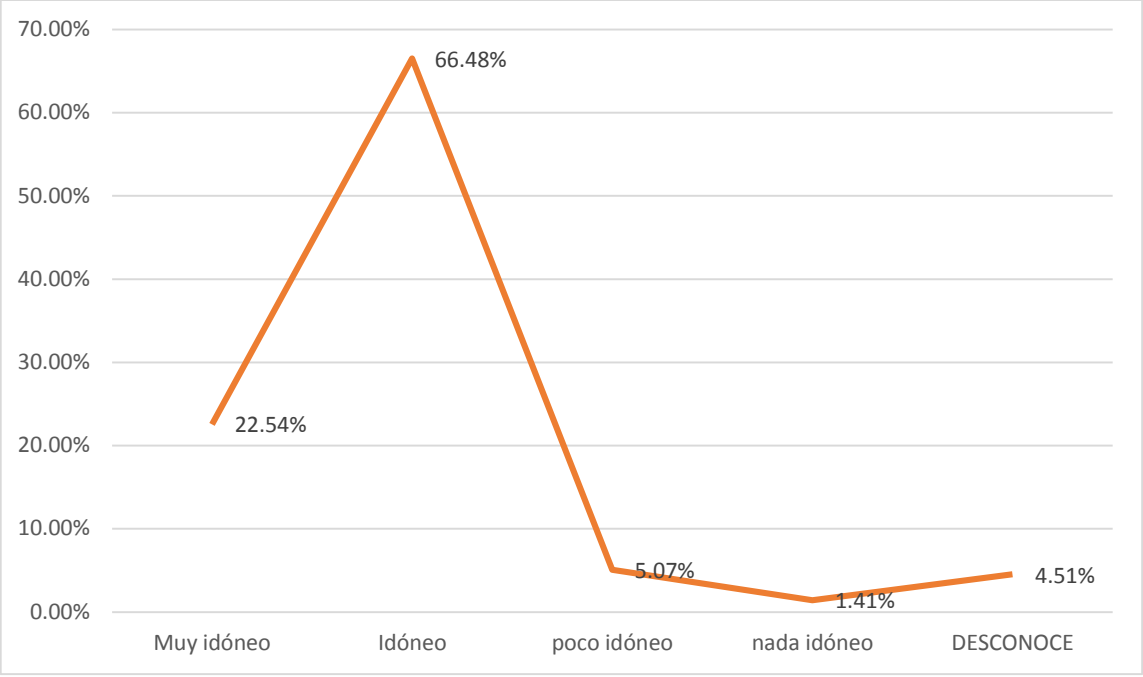


Figura N° 7. Operación de Préstamos

4.8. INDICADOR: OPERACIÓN DE PRÉSTAMOS

Interrogante

¿Esta Ud. acorde, con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 8

Operación de Préstamo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	269	75.78	75.78%
Idóneo	38	10.70	86.48%
poco idóneo	28	7.89	94.37%
nada idóneo	13	3.66	98.03%
desconoce	7	1.97	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 75.78% de los encuestados respondieron que es muy apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, el10.70% de la muestra respondieron que es apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, un 7.89% de la muestra indicaron que

es poco apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Piura. Por último, un 3.66% de los encuestados respondieron que es nada apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Piura.

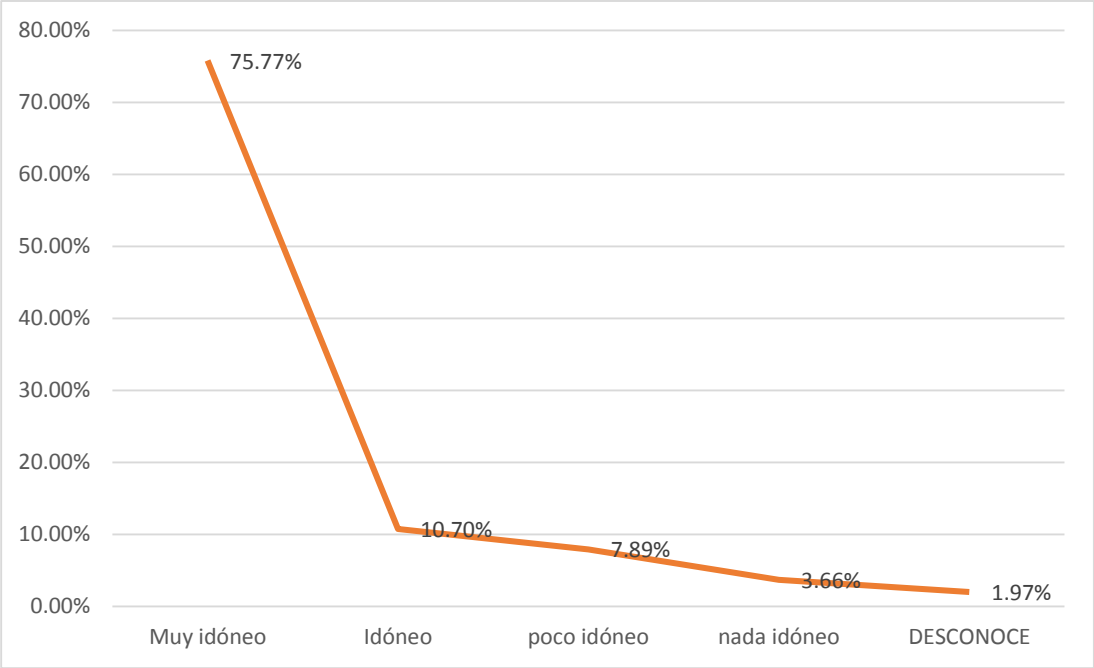


Figura N° 8. Operación de Préstamos

4.9. INDICADOR: OPERACIÓN DE CRÉDITO

Interrogante

¿Esta Ud. de acuerdo la calidad de servicio que brinda en las operaciones de crédito que contribuye en la mejora de la gestión de los recursos propios la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 9

Operación de Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	59	16.62	16.62%
Idóneo	227	63.94	80.56%
poco idóneo	31	8.73	89.29%
nada idóneo	22	6.20	95.49%
desconoce	16	4.51	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, un 75.78% de los encuestados respondieron que es muy apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, el 10.70% de la muestra indicaron que es apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, un 7.89% de la muestra indicaron que es poco apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Piura. Por último, el3.66% de la muestra indicaron que es nada apropiado con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Piura.

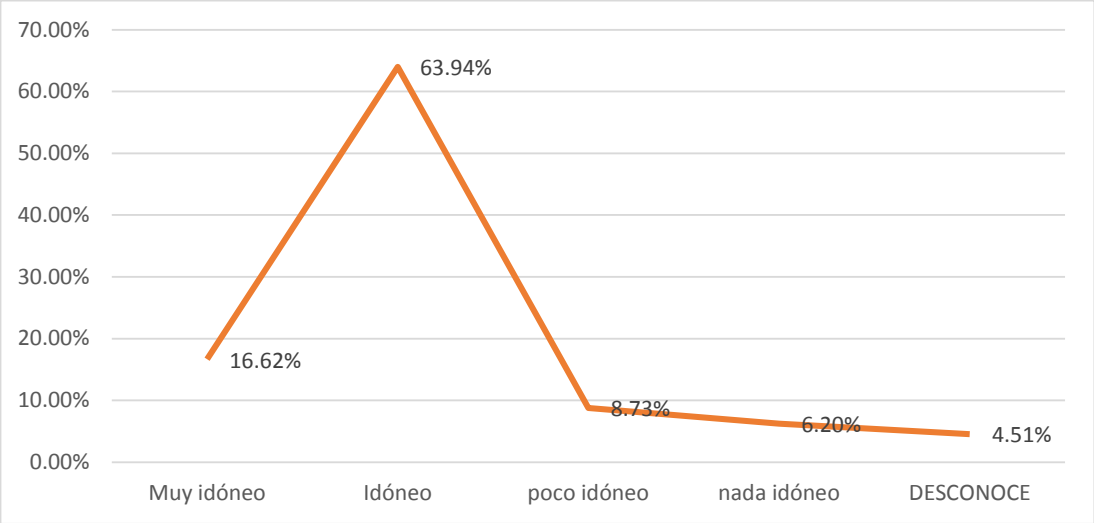


Figura N° 9. Operación de Crédito

4.10. INDICADOR: OPERACIÓN DE CRÉDITO

Interrogante

¿Esta Ud. acorde que la calidad de servicio que brinda en las operaciones de crédito coadyuva en la mejora en la gestión la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 10

Operación de Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	213	60.00	60.00%
Idóneo	93	26.20	86.20%
poco idóneo	26	7.32	93.52%
nada idóneo	4	1.13	94.65%
desconoce	19	5.35	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 60.00% de los encuestados respondieron que es muy apropiado que la calidad de servicio que brinda en las operaciones de crédito coadyuva en la mejora en la gestión la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, el 26.20% de la muestra indicaron que es apropiado que la calidad de servicio que brinda en las operaciones de crédito coadyuva en la mejora en la gestión la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, un 7.32% de la muestra indicaron que es poco apropiado que la calidad de servicio que brinda en las operaciones de crédito coadyuva en la mejora en la gestión la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por último, un 1.13% de los encuestados respondieron que es nada apropiado que la calidad de servicio que brinda en las operaciones de crédito coadyuva en la mejora en la gestión la Caja Piura.

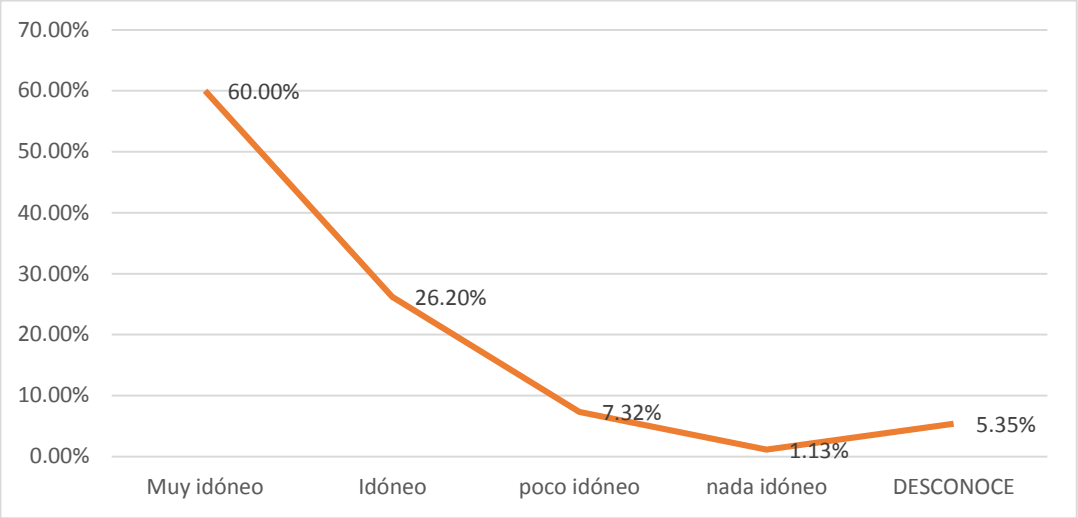


Figura N° 10. Operación de Crédito

4.11. INDICADOR: SERVICIO EN OPERACIONES DE INTERMEDIACIÓN

Interrogante

¿Esta Ud. conforme con la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 11

Operación de Intermediación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	64	18.03	18.03%
Idóneo	242	68.17	86.20%
poco idóneo	21	5.91	92.11%
nada idóneo	13	3.66	95.77%
desconoce	15	4.23	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 18.03% de la muestra indicaron que es muy apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, el 68.17% de la muestra indicaron que es apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, un 5.91% de la muestra indicaron que es poco apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que

brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por último, un 3.66% de la muestra indicaron que es nada apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Piura.

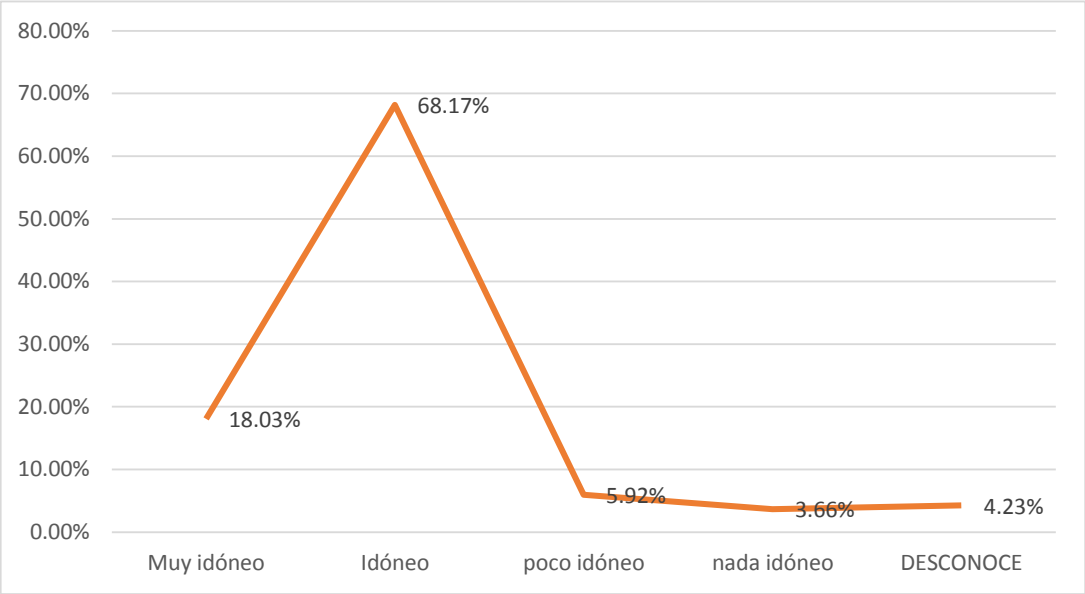


Figura N° 11. Servicio en Operación de Intermediación

4.12. INDICADOR: SERVICIO EN OPERACIONES DE INTERMEDIACIÓN

Interrogante

¿Esta Ud. de acuerdo con la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura?

Tabla N° 12

Operación de Intermediación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy idóneo	209	58.87	58.87%
Idóneo	84	23.66	82.53%
poco idóneo	36	10.14	92.67%
nada idóneo	16	4.51	97.18%
desconoce	10	2.82	100%
Total	**363**	**100**	

De los resultados adquiridos se puede observar que, del total de 363 muestras seleccionadas, el 58.87% de la muestra indicaron que es muy apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, el 23.66% de las muestras seleccionadas respondieron que es apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por otro lado, un 10.14% de la muestra indicaron que es poco apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. Por último, un 4.51% de los encuestados respondieron que es nada apropiado la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

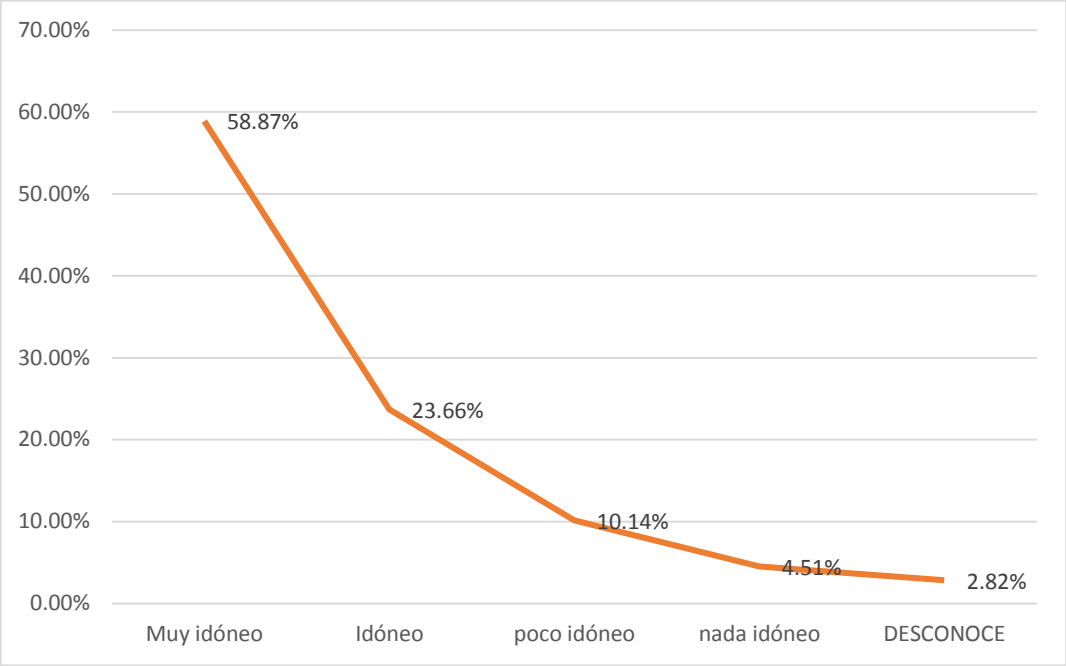


Figura N° 12. Servicio en Operación de Intermediación

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de la investigación ha tenido como propósito la determinación de la gestión financiera y el grado de incidencia positiva en la calidad de servicio que brinda a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura ubicada en Ucayali.

Asimismo, como primer objetivo específico ha sido conocer en qué medida la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las operaciones activas y pasivas tiene relación significativa en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

Del mismo modo, como segundo objetivo específico se planteó a fin de determinar si la gestión financiera de la gestión de los recursos propios y el grado de incidencia en la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

Como tercer objetivo específico ha sido establecer si la gestión financiera en la optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los accionistas tiene incidencia significativa en la calidad de servicio en operaciones de intermediación que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

CONCLUSIONES

En función a los resultados, se puede señalar que los encuestados coincidieron decir que es “apropiado” con la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas con relación a la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el departamento de Ucayali con el 63.10%, el 5.92% de los encuestados respondieron estar “Nada apropiado” con lo mencionado anteriormente, por otro lado un 2.25% no respondieron con relación a la pregunta en el cuestionario.

Se llegó a concluir que el 77.75% de los encuestados coincidió estar “apropiado” con la gestión de los recursos propios y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura a los clientes en el departamento de Ucayali, un 1.69% de las muestras obtenidas indicaron “nada apropiado” con lo señalado anteriormente y solo el 3.10% de las encuestas no supieron responder nada al respecto.

Se concluye que el 76.06% de los encuestados coincidió estar “apropiado” con la gestión de optimización de las actividades que brindan a los clientes y la calidad de los servicios en la gestión financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura en el departamento de Ucayali, del mismo modo un 3.66% de las muestras obtenidas respondieron estar en “nada apropiado” con lo señalado anteriormente y solo el 2.25% de las encuestas no supieron responder nada al respecto.

SUGERENCIAS

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito-Piura debe priorizar la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas haciendo que el financiamiento debe ser destinado a la inversión en la actividad empresarial, comercial, productiva o de servicios a fin de que la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos a los clientes se consoliden de manera positiva y existe la mejor percepción de los productos que ofertan en el departamento de Ucayali.

La gestión de los recursos propios deben ser créditos otorgados individualmente a personas naturales o jurídica, deben ser créditos oportunos que lleguen en el momento adecuado para el cliente y debe ser montos adecuados que satisfagan realmente la necesidad del prestatario y deben seguir optimizando la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura a los clientes en el departamento de Ucayali.

La gestión de optimización de las actividades que brindan a los clientes deben estar basadas en la evaluación crediticia, determinando la factibilidad del otorgamiento de crédito y las características y condiciones básicas que debe tener este financiamiento toda vez que existe la percepción positiva en la calidad de los servicios en la gestión financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Piura en el departamento de Ucayali

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Córdova Padilla, M. (2016). *Gestión Financiera.* Colombia: Ecoe Ediciones.

Fajardo Ortíz, M., & Soto Gonzáles, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial.* Machala - Ecuador: Ediciones UTMACH.

Giraldo Jara, D. (2005). *Diccionario para contadores.* Lima: Editora FECAT EIRL.

Gonzáles Álvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e ingeniería Neogranadina*, 133.

Martínez, F. (2003). *Redes de comunicación en la enseñanza: las nuevas perspectivas del trabajo corporativo.* Madrid: Edit. Paidós .

RAE. (2018). *Diccionario de la Lengua Española.* España: Ediccion del Tricentenario.

Rafael Alfredo, T. P. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización perspectivas. *Perpectivas*, 57.

Sevilla, A. (2012). *Economipedia*. Obtenido de nomipedia.com/definiciones/linea-de-credito.html

Sharma, A., & Mehta, V. (2004). *Service quality perceptions in financial services - A case study of banking services.*Journal of Services Research.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "LA GESTION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA CAJA PIURA EN UCAYALI"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INVESTIGACIONES
PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPOTESIS GENERAL**	**VARIABLE INDEPENDIENTE (X)** GESTIÓN FINANCIERA DIMENSIONES: X1 Manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas. X2 Gestión de los recursos propios.	- RESOLUCIÓN SBS N°2116-2009. - Reglamento Para La Gestión Del	1**.Tipo de investigación** Enfoque cuantitativo 2**.Nivel De Investigación** Descriptivo-correlacional no
¿De qué manera la gestión financiera tendrá incidencia en la calidad de servicio que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali?	Determinar la manera en que la gestión financiera incide en la calidad de servicio que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali	La gestión financiera tiene incidencia en la calidad de servicio que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali			
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Específicos**			

-¿La gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas tendrá incidencia en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali? -¿La gestión financiera en la gestión de los recursos propios tendrá incidencia en la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali? -¿La gestión financiera en la optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los	-Conocer como la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las operaciones activas y pasivas incide en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali. -Determinar si la gestión financiera de la gestión de los recursos propios incide en la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali. - Establecer si la gestión financiera en la optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los accionistas incide en la calidad de	-La gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las operaciones activas y pasivas tiene incidencia significativa en la calidad de servicio en operaciones de préstamo que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali. - La gestión financiera en la gestión de los recursos propios tiene incidencia significativa en la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali. -La gestión financiera en la	X3. Optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas. **VARIABLE DEPENDIENTE (y)** CALIDAD DE SERVICIO DIMENSIONES: X1. Operaciones de préstamo. X2. Operación de crédito X3. Operación de intermediación **INTERVINIENTE:** Entidad Caja Municipal de Piura Departamento De Ucayali.	Riesgo Operacional. - Las Normas ISO 9000 - Satisfacción del cliente. -Satisfacción de la calidad del servicio	experimental. **3.Metodo de investigación** Analítico 4**.Diseno de la investigación** No experimental **6.Muestra** Caja Piura **7.Tecnicas** Cuestionarios **8.Instrumentos** Encuesta

accionistas tendrán incidencia en la calidad de servicio en operaciones de intermediación que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali?	servicio en operaciones de intermediación que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.	optimización de las actividades enfocado en la creación de valor para los accionistas tiene incidencia significativa en la calidad de servicio en operaciones de intermediación que brinda la Caja Piura en el departamento de Ucayali.			

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION EMPRESARIAL

CON MENCION EN AUDITORIA DE LA GESTION EMPRESARIAL

INSTRUCCIONES:

De acuerdo al enfoque de la investigación se ha preparado la encuesta de la tesis titulada **"LA GESTION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA CAJA MUNICIPAL PIURA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI"**:

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy idóneo	Idóneo	Poco Idóneo	Nada Idóneo	desconoce

Ítems	1	2	3	4	5
I GESTION FINANCIERA					
1. ¿Esta Ud. acorde, con la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas con relación a la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?.					
2. ¿Esta Ud. acorde, en qué medida la gestión financiera que realiza del manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas trasciende en la calidad de					

servicio que brinda en operaciones de préstamos por la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?.					
II. GESTION DE LOS RECURSOS PROPIOS					
3. ¿Esta Ud. acorde con la gestión de los recursos propios y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura a los clientes?					
4. ¿Esta Ud. acorde con la gestión de los recursos propios que brinda y la calidad de servicio en operaciones de crédito que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura a los clientes?					
III. OPTIMIZACION DE LAS ACTIVIDADES Y CREACION DEL VALOR					
5. ¿Esta Ud. acorde con la gestión de optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas que brinda a los brinda la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					
6. ¿Esta Ud. acorde que la optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas contribuye al acceso adecuado de créditos que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					
IV. OPERACIÓN DE PRESTAMO					
7. ¿Esta Ud. acorde, con la calidad de servicio que brinda en operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera en el manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					
8. ¿Esta Ud. acorde, con la calidad de servicio que brinda en las operaciones de préstamos como parte de la gestión financiera por la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					
V. OPERACIÓN DE CREDITO					
9. ¿Esta Ud. acorde la calidad de servicio que brinda en las					

operaciones de crédito que contribuye en la mejora de la gestión de los recursos propios la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					
10. ¿Esta Ud. acorde que la calidad de servicio que brinda en las operaciones de crédito coadyuva en la mejora en la gestión la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					
VI. SERVICIO EN OPERACIONES DE INTERMEDIACION					
11. ¿Esta Ud. acorde con la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					
12. ¿Esta Ud. acorde con la calidad servicio de operaciones de intermediación que brinda a los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Piura?					