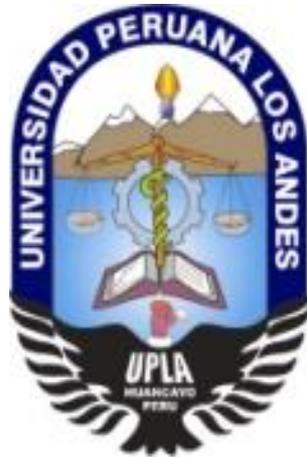


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Gestión financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo - 2018

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autoras : Bach. Jhakeline Palomino Camacllanqui
: Bach. Maribel Cristina Veliz Sarmiento

Asesor : Mg. C.P.C. Hugo Armando Mayta Cueva

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 26-11-2019 / 27-09-2021

Huancayo – Perú
2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**Gestión financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la
Caja Huancayo - 2018**

PRESENTADO POR:

Bach. Jhakeline Palomino Camacllanqui

Bach. Maribel Cristina Veliz Sarmiento

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

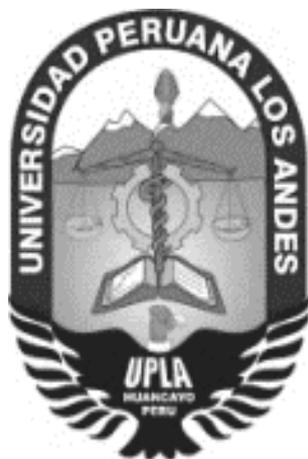
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Aprobada por los siguientes jurados:

PRESIDENTE	:	Dr. Wilber Gonzalo Vásquez Vásquez
PRIMER MIEMBRO	:	Mtro. Maria Del Pilar Marticorena Cordova
SEGUNDO MIEMBRO	:	Mg. Luis Márquez Crisóstomo
TERCER MIEMBRO	:	Mtro. Hugo Rafael Nuñez Meza

Huancayo, 27 de setiembre de 2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Gestión financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo – 2018

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autoras : Bach. Jhakeline Palomino Camacclanqui
: Bach. Maribel Cristina Veliz Sarmiento

Asesor : Mg. C.P.C. Hugo Armando Mayta Cueva

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 26-11-2019 / 27-09-2021

Huancayo – Perú
2021

ASESOR

Mg. C.P.C. Hugo Armando Mayta Cueva

Dedicatoria

A : Dios por su infinita misericordia.

Jhakeline y Maribel Cristina.

Agradecimiento

A : Nuestros padres por todo el apoyo incondicional.

Jhakeline y Maribel Cristina.

RESUMEN

La presente tesis titulada *Gestión Financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018*; tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión Financiera y la Dirección del departamento de Operaciones en la Caja Huancayo 2018. La hipótesis de la investigación fue que: Existe una relación directa entre la Gestión Financiera y la Dirección del departamento de Operaciones en la Caja Huancayo 2018.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo Básico, de nivel Correlacional; de Diseño No Experimental. Para el estudio se empleó como método general, el método científico y como métodos específicos se emplearon dos métodos el descriptivo y el método deductivo. La tesis se apoyó de la técnica de investigación de la encuesta; y en el instrumento de investigación del cuestionario.

La conclusión señala que en este trabajo se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones en la Caja Huancayo 2018. El resultado fue de 0,801 de correlación positiva muy fuerte. La recomendación es que la Caja Huancayo considere la manera de dirigir un departamento basado en el liderazgo, en la motivación, en el trabajo en equipo y en la comunicación para que la toma de decisiones de la gestión financiera sea sostenible.

Palabras claves: Gestión Financiera. Dirección. Personal. Toma de decisiones

ABSTRACT

This thesis entitled Financial Management and its relationship in the Management of the Operations department of Caja Huancayo 2018; had as general objective: To determine the relationship that exists between Financial Management and the Management of the Operations department in Caja Huancayo 2018. The hypothesis of the investigation was that: There is a direct relationship between Financial Management and the Management of the Operations department at Caja Huancayo 2018.

The research is of a quantitative approach, Basic type, Correlational level; Non-Experimental Design. For the study, the scientific method was used as a general method and the descriptive method and the deductive method were used as a specific method. The thesis was supported by the research technique of the survey; and the research instrument of the questionnaire.

The conclusion indicates that in this work the existence of a direct and significant relationship between Financial Management and the Directorate of the Operations department in Caja Huancayo 2018 was determined. The result was 0.801 with a very strong positive correlation. The recommendation is that Caja Huancayo consider how to direct a department based on leadership, motivation, teamwork and communication so that financial management decision-making is sustainable.

Key words: Financial management. Direction. Personal. Decision making.

Índice de contenido

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
Índice de contenido	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
Capítulo I	14
Planteamiento del Problema	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitación del problema	18
1.2.1. Delimitación espacial	18
1.2.2. Delimitación temporal	18
1.2.3. Delimitación conceptual	19
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema general	19
1.3.2. Problemas específicos	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Social	19
1.4.2. Teórica	20
1.4.3. Metodológica	20
1.5. Objetivos de la investigación	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos específicos	21
Capítulo II	22
Marco Teórico	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases teóricas o científicas	24
2.3. Marco Conceptual	39
Capítulo III	40

Hipótesis y variables	40
3.1. Hipótesis general	40
3.2. Hipótesis específicas	40
3.3. Variables de la investigación	40
Capítulo IV.....	42
Metodología	42
4.1. Método de investigación	42
4.2. Tipo de investigación	42
4.3. Nivel de investigación	42
4.4. Diseño de la investigación	43
4.5. Población y muestra.....	43
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	46
4.8. Aspectos éticos de la investigación	46
Capítulo V	48
Resultados	48
5.1. Descripción de Resultados	48
5.2. Contratación de hipótesis	62
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	81
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	82
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	83
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	85
ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	86
ANEXO 6: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	87
ANEXO 7: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	91
ANEXO 8: CONSENTIMIENTO /ASENTIMIENTO INFORMADO	96
ANEXO 9: FOTOS.....	100

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Ranking de utilidades de cajas municipales en el 2018</i>	16
<i>Tabla 2 Tabla de Coeficiente de Spearman</i>	48
<i>Tabla 3 Nivel de selección de cuentas de nivel 1</i>	49
<i>Tabla 4 Nivel de selección de cuentas de nivel 2</i>	49
<i>Tabla 5 Nivel de selección de cuentas nivel 3</i>	50
<i>Tabla 6 Nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas locales</i>	50
<i>Tabla 7 Nivel de colocaciones de las inversiones en empresas nacionales</i>	51
<i>Tabla 8 Nivel de colocaciones de las inversiones en empresas extranjeras</i>	53
<i>Tabla 9 Nivel de planificación de los recursos financieros</i>	53
<i>Tabla 10 Nivel de organización de los recursos financieros</i>	54
<i>Tabla 11 Nivel de administración de los recursos financieros</i>	55
<i>Tabla 12 Nivel de control de los recursos financieros</i>	55
<i>Tabla 13 Nivel de capacidad de integración</i>	56
<i>Tabla 14 Nivel de compromiso de los integrantes del equipo</i>	56
<i>Tabla 15 Nivel de participación en los compromisos asumidos</i>	57
<i>Tabla 16 Nivel de desarrollo personal</i>	58
<i>Tabla 17 Nivel de línea de carrera</i>	58
<i>Tabla 18 Nivel de entrega de reconocimientos por las metas logradas</i>	59
<i>Tabla 19 Nivel de trabajo en equipo</i>	60
<i>Tabla 20 Nivel de rechazo de trabajar en equipo</i>	60
<i>Tabla 21 Nivel de coordinación entre los integrantes del equipo de trabajo</i>	61
<i>Tabla 22 Nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo</i>	61
<i>Tabla 23 Relación entre la Gestión financiera y la Dirección</i>	63
<i>Tabla 24 Relación en la Toma de decisiones de Adquisición de recursos financieros y la Dirección</i>	65
<i>Tabla 25 Relación entre la Toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección</i>	67
<i>Tabla 26 Relación entre la Toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección</i>	69
<i>Tabla 27 Correlaciones las variables y dimensiones</i>	70
<i>Tabla 28 Resumen de procesamiento de casos de Gestión financiera</i>	88
<i>Tabla 29 Estadística de Fiabilidad de las variable Gestión financiera</i>	88
<i>Tabla 30 Resumen de procesamiento de casos de la variable Dirección</i>	89
<i>Tabla 31 Estadística de Fiabilidad de la variable Dirección</i>	89
<i>Tabla 32 Validez de instrumentos por jueces expertos</i>	90

Índice de figuras

Figura 1. Acciones básicas de la Gestión Financiera.....	27
Figura 2. Relaciones de la función financiera en la empresa.	31
Figura 3. Dimensiones de Gestión Financiera.	32
Figura 4. Las funciones de la Dirección (administrativa).....	33
Figura 5. La pirámide de Abraham Maslow.	36
Figura 6. Simbología del diseño de investigación.	43
Figura 7. Medición de correlación de Spearman.	48
Figura 8. Los niveles de confiabilidad.	88
Figura 9. Toma de cuestionario de encuesta del Departamento de Operaciones.....	100

INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado *Gestión Financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018*; tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

El informe de investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Se ha empleado el método científico como método general de investigación, la técnica fue la encuesta y se ha utilizado como instrumento al cuestionario. La validez de contenido del instrumento fue a través del juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento es de 0,940 para la variable Gestión financiera; y de 0,885 para la variable Dirección.

El informe de investigación consta de cinco capítulos, el primero, detalla el planteamiento del estudio; el segundo describe el marco teórico; el tercero, presenta la hipótesis; el cuarto argumenta la metodología empleada y el quinto presenta los resultados de la investigación.

Al final se presentan las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

Las autoras

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

El problema que aborda la presente tesis es un tema científico y a la vez profesional porque se trata de la gestión financiera, en la que se plasma la teoría de la toma de decisiones que tiene un valor científico.

A nivel mundial, según Martínez (2003), la globalización de la economía ha permitido la consolidación de la gestión financiera a nivel internacional y no solamente ello, sino también le ha permitido una evolución cualitativa, superando la pobreza global sobre esta variable muy interesante. Cabe mencionar que la propia globalización ha permitido que los países desarrollados con su desarrollo tecnológico generaron el crecimiento de la gestión financiera. La innovación del conocimiento ha promovido que la gestión financiera sea desarrollada mediante el uso de sistemas de información y comunicación de última generación.

Según la Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (2017), la gestión financiera a nivel iberoamericano, se ha centrado en el desempeño que desarrollan las PyMEs en dos aspectos: el número de trabajadores y el monto de su inversión económica.

Según Pérez, et al (2016), la sociedad de la información ha promovido la gestión del conocimiento en las empresas, a tal punto que la gestión financiera, que es una de las ramas de las ciencias empresariales, crezca en la manera de desarrollarse, en su desarrollo, tomando en consideración la toma de decisiones como su principal lineamiento para efectos de su principal desempeño y actividad al interior de las empresas. Es más, para que se desarrolle la gestión financiera en las empresas latinoamericanas, la gestión del conocimiento se ha convertido en

la estrategia para su crecimiento, de tal manera que los sistemas informáticos, constituyen la principal evidencia tecnológica para que la información contable sea fuente indispensable para la toma de decisiones en la contabilidad gerencial de las empresas.

El Banco Interamericano de Desarrollo – BID (2015); señala que, “la reforma contable del sector público de Perú se basa en un marco jurídico exhaustivo, desde el punto de vista de la legislación formal e incluso hasta los aspectos concretos que determina la legislación de menor nivel”; señala también que “las políticas de contabilidad no son tan armonizadas, pero las diferencias son relativamente limitadas”; es decir, hace falta que se integren de manera multidisciplinaria con otras disciplinas para lograr un desarrollo holístico.

Según Robbins y Coulter (2014); la toma de decisiones hace referencia a la gerencia de la empresa. Los gerentes toman decisiones. La función principal de un gerente es tomar decisiones; y la de los administradores es planear, organizar, dirigir y controlar. Sin embargo, es frecuente escuchar que el gerente administra la empresa, y es un error. Los gerentes toman decisiones, los administradores también toman decisiones, pero el gerente es el que toma la última y determinante decisión. Los gerentes de las empresas no administran la organización, sino ellos concretamente cumplen roles interpersonales, informativos y de toma de decisiones. Un administrador comete un error y se supera fácilmente, pero si un gerente comete un error, es muy probable que se lamente por mucho tiempo en la empresa. De ahí que la información contable le sirve de mucho al gerente para que tome decisiones. Según Drucker (2002) “Para la mayoría de los directores ejecutivos la información más importante no es la que se refiere a los clientes sino a los no clientes”. En la tabla 1, se puede visualizar la situación de la Caja Huancayo en el 2018.

Tabla 1

Ranking de utilidades de cajas municipales en el 2018

CAJAS	Utilidades 2018	Utilidades 2017	Variación	ROE 2018 Beneficio neto/fondos propios	ROE 2017	Mora 2018	Mora 2017
Arequipa	127.0	106.1	19.7%	19.5	18.2	4.6	4.3
Huancayo	97.6	90.0	8.4%	19.5	21.3	3.5	3.4
Cusco	74.4	63.4	14.2%	16.1	16.1	4.4	4.4
Piura	65.3	62.1	5.2%	13.5	14.3	6.3	6.7
Trujillo	30.6	28.2	8.4%	7.1	6.9	6.0	5.7
Ica	22.9	18.2	25.7%	12.7	11.6	5.3	5.8
Tacna	10.8	10.7	13%	7.6	8.2	6.8	6.5
Maynas	6.4	2.1	-%	8.7	3.0	6.6	7.3
Paita	0.1	0.3	-53.6%	0.4	0.9	13.6	14.6
Del Santa	-1.9	-1.6	-%	-9.0	-7.2	22.9	18.6
Sullana	-45.5	21.3	-%	-14.9	6.6	15.4	6.5
Total cajas municipales	385.8	400.7	-3.7	11.8	13.5	6.3	9.1
Caja de Lima	-9.7	-4.1	-	12.2	-4.7	16.6	9.1
Total cajas municipales	376.0	396.6	-5.2%	11.2	13.0	6.5	5.4

Fuente: SBS. Publicación en el diario Gestión el 19.02.19, página 22.

En el Perú, la Caja de Ahorros y Crédito Huancayo, en los últimos años se ha empeñado en un crecimiento económico bastante ambicioso, y para ello ha buscado saber, la manera de dirigir a su personal (colaboradores); por tanto, dispuso de ciertas funciones al departamento de operaciones, entre ellas: lograr un trabajo de equipo, el promover el liderazgo, el generar la motivación, y especialmente desempeñarse mejor en el comportamiento organizacional.

La contabilidad ya no se reduce solamente a los estados financieros y a contemplar las NIFs, sino que, han avanzado muchísimo más, no solo desde la perspectiva de la Contabilidad Gerencial, sino desde su responsabilidad y desempeño. La gestión financiera es la maximización del beneficio de los accionistas de toda empresa; por tanto, la gestión financiera define cómo la empresa financiará sus operaciones. Y cuando se hace referencia a que define las operaciones financieras, está prácticamente haciendo referencia a los plazos sea corto, mediano y largo plazo en su toma de decisiones, conocimiento que implica estar vinculando sus operaciones desde un plano administrativo. De por sí, ya la contabilidad se proyecta hacia el futuro, es decir está planificando, está presupuestando, y en otras palabras está desarrollando la función de planificar, como bien le corresponde cumplir las funciones de los profesionales de la administración. En ese sentido, toca ahora, considerar una de las funciones de la administración y vincularla a la gestión financiera, en este caso, considerar a la función de la dirección administrativa.

Las finanzas por sí solas no caminan, sino son las personas las que poniendo de sus capacidades y talentos hace que se gestione eficientemente, por tanto, es más importante el ser humano que el cálculo financiero. Es imposible que se acepte que ninguna empresa sin la presencia del personal pueda ser exitosa. Ese éxito financiero depende del desempeño del ser humano, y mucho más si es en un departamento de altísima responsabilidad como lo es el departamento de Operaciones de la Caja de Ahorros y Créditos Huancayo.

El desempeño de todo jefe que es responsable de un área importante de la empresa, siempre es que su personal trabaje eficientemente, y lograr este ideal es aceptar que la dirección administrativa es la mejor opción. Porque si se discrimina o si se maltrata al personal, se vienen una avalancha de demandas judiciales. Y ante ese extremo, la Caja Huancayo, no tiene ni el menor interés que ello ocurra, por el contrario busca que el personal (colaboradores) se desempeñe de la manera más cordial y amable posible, por lo que el mayor interés fue descubrir si existe o no una relación sea directa o no entre la gestión financiera, mejor dicho entre el desempeño laboral y la dirección administrativa al interior del departamento de operaciones de la Caja de Ahorros y Crédito Huancayo, teniéndose en cuenta que dicho departamento es uno de los más importante en la indicada institución financiera, a razón de que a nivel nacional se ha convertido en la columna vertebral de la organización de la propia Caja Huancayo, y sobre todo porque de ello depende su funcionamiento y vigencia al interior de la empresa financiera. Ante esta situación problemática por resolver, es que se ha creído conveniente emprender la siguiente investigación.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La delimitación geográfica o espacial de la investigación prácticamente es a nivel nacional, en vista a que el departamento de Operaciones está presente en cada agencia de la Caja Huancayo, pero que, los lineamientos y directrices se emanan desde la oficina central en la ciudad de Huancayo.

1.2.2. Delimitación temporal

La delimitación temporal de la investigación corresponde al año 2018.

1.2.3. Delimitación conceptual

La temática se ha circunscrito en la Gestión financiera y en la Dirección (administrativa).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?

PE2. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?

PE3. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La justificación social radica en que la sociedad de Huancayo, comprenda que los profesionales en contabilidad deben asumir nuevos roles dentro de su profesión, en este caso empoderarse de la función gerencial.

Asimismo, la Caja Huancayo, considera que, el cumplimiento de los objetivos y el logro de las metas institucionales favorecen socialmente no solo a sus

colaboradores, sino a la institución misma, haciendo que crezca en el liderazgo empresarial a nivel nacional.

1.4.2. Teórica

La investigación contribuyó a comprender en los responsables del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo que, si los colaboradores son dirigidos “administrativamente” a través de una labor de liderazgo, de una política de motivación, de un destacado trabajo en equipo y un alto índice de comunicación; es decir, considerando a las habilidades blandas, el desempeño laboral termina dando un resultado muy favorable. Por tanto, teóricamente se acepta que, si se cultiva la práctica de las habilidades blandas en toda organización, el éxito es lo que le espera a la empresa en el corto y/o mediano plazo.

1.4.3. Metodológica

Hernández, et al (2014); Valderrama (2019) sugieren que se debe acudir al empleo de técnicas de investigación, así como a instrumentos de investigación validados, mientras que Méndez (2011); el de utilizar software para el debido tratamiento metodológico. Al respecto, en la presente tesis se ha considerado la técnica de la encuesta, el instrumento del cuestionario para el acopio de los datos. El aporte está en que, jueces expertos han validado el instrumento de la presente investigación; para que en posteriores investigaciones se continúe empleando el mismo cuestionario y se enriquezca la investigación.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- OE1. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.
- OE2. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.
- OE3. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Martínez (2016), en la tesis doctoral titulada *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*; presentada en la Universidad Complutense de Madrid. El estudio hace referencia a que la toma de decisiones en la dirección es eficiente para lograr superar la falta de liquidez en la empresa. Asimismo, refuerza que el presupuesto de capital les ayudará a invertir para los próximos años. Respecto a la estructura del capital, señala que con recursos propios y no propios se alcanzan los objetivos y metas previstas. En cuanto a la gestión del capital éste favorecerá a la gestión financiera, sobre todo en la consideración de que las inversiones dependerán de la propia empresa para que el modelo sobresalga.

Males (2015) realizó la investigación titulada *Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindígena Ltda. - Agencia Otavalo*; presentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Esta investigación, demuestra que las herramientas administrativas favorecen la gestión financiera especialmente para el logro de los objetivos diseñados previa formulación de las estrategias. El estudio afirma que para lograr los objetivos siempre es importante que, en la cooperativa de ahorro y crédito, exista una sólida cultura organizacional, en vista a que la gestión financiera lo

ejecutan las personas y en la medida que mejor sea practicaba la referida cultura, mejores resultados se obtendrán para la gestión financiera.

A nivel nacional

Mamani (2016), en la tesis titulada *Arrendamiento financiero y gestión financiera en las micro y pequeñas empresas del sector textil en la ciudad de Juliaca, 2016*; para optar el título de contador público por la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de Universidad Peruana Unión. El estudio parte de la siguiente formulación del problema: ¿Qué relación existe entre el arrendamiento financiero y la gestión financiera en las micro y pequeñas empresas del sector textil en la ciudad de Juliaca, 2016? La investigación desarrolla ampliamente dos dimensiones en la variable gestión financiera, la primera son los recursos económicos; y la segunda es el acceso al financiamiento. Trabaja con una muestra de 63 personas. El estudio es de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de tipo aplicada y de diseño no experimental, transversal. La conclusión es: el arrendamiento financiero tiene relación directa y significativa con la gestión financiera.

Moya (2016) realizó la investigación titulada *La Gestión Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015*, en la Universidad César Vallejo. Definitivamente el no haber empleado criterios de gestión financiera en la empresa de servicios, ha dado lugar a no tener rentabilidad. Este estudio conlleva a que la parte administrativa no solo reconozca sus debilidades en la gestión financiera, sino que proponga nuevas acciones, entre ellas comprender la razones del por qué se generaban las pérdidas, así como de las consecuencias de no contar con un plan financiero para los asuntos contables. Demuestra el estudio que es indispensable que las personas comprometidas con el área de

contabilidad deben tener el conocimiento cabal e idóneo para resolver las dificultades encontradas.

Escobar & Mendoza (2016) realizaron la investigación titulada *El Rol Gerencial y la Dirección Estratégica del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica – Año 2015*; en la Universidad Nacional de Huancavelica. El estudio demuestra que son las personas las que hacen crecer a la institución pública, y no necesariamente las partidas presupuestarias del cual tienen que gestionar. Exhorta a que las personas muy dirigidas “estratégicamente” contribuyen con el mejoramiento de las obras previstas. Además, señala que el rol gerencial es muy indispensable al momento de realizar la gestión administrativa al interior de la institución y de sus vinculaciones con las otras instituciones favorecidas en el departamento de Huancavelica, para contribuir con la disminución de la pobreza en dicha zona.

2.2. Bases teóricas o científicas

GESTIÓN FINANCIERA

Conceptualizando al término gestión, Apaza (2003), señala que la palabra gestión “es la constante toma de decisiones, cuyo fundamento es la información” (p. 13). Por su parte Cuevas (2011) afirma que la gestión “es el proceso de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos”. Por tanto, básicamente la palabra gestión está asociada a la toma de decisiones.

Según Koontz, et al (2012, p. 152), la toma de decisiones “es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas”. Para tomar decisiones se debe tener en cuenta los factores cuantitativos y los factores cualitativos. En los factores cuantitativos se encuentran las cantidades numéricas que pueden ser medibles, llámese: estados financieros, costos fijos, costos operativos, etc.,

mientras que los factores cualitativos son los más importantes, llámese: satisfacción del trabajador, relaciones laborales, clima organizacional, liderazgo, motivación, etc.

Concepto

Según Córdoba (2012, p, 4) 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. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control”.

Para Van y Wachowicz (2010), la gestión financiera es la responsable de la adquisición, el financiamiento y la administración de los bienes muebles que posee la empresa.

Importancia de la gestión financiera

En el año 2017, Haro de Rosario & Rosario indicaron que la importancia de la gestión financiera, “radica en la identificación de los aspectos financieros, tales como, la planificación estratégica con base a los estados financieros”.

Objetivo de la gestión financiera

Según Fajardo & Soto (2018, p. 48), el objetivo de la gestión financiera “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”.

Según Haro de Rosario & Rosario (2017), el objetivo de la gestión financiera viene a ser 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.

Acciones básicas de la gestión financiera

Según Córdoba (2010), la gestión financiera de una empresa responde a diez acciones básicas, las mismas que se muestran en la Figura 1:

ACCIONES BÁSICAS	DESCRIPCIÓN
Comportamiento ético	Mantenimiento de la competencia, confidencialidad, integralidad y objetividad como altos estándares de conducta ética.
No asumir riesgos sin ningún beneficio justificado	La gestión financiera siempre debe de buscar el mayor retorno con el menor riesgo.
Presupuesto realista	Fuentes y usos adecuados.
Constitución de garantías	Aseguramiento contra pérdidas y eventualidades en las operaciones.
Competitividad en sus proyectos	Planes para hacer frente a mercados competitivos que se origina en otros proyectos.
Mercado de capitales eficiente	Colocar el dinero para inversión y buscar financiación a largo plazo en los mercados adecuados.
Vinculación de recursos humanos eficientes	Gerencia competente y de calidad para asumir con éxito lo desconocido.
Seguimiento a la información financiera	Monitoreo y evaluación permanente de datos como tasas de interés, tasas de cambio, precios de las acciones y materias primas para una buena gestión financiera.
Medición del riesgo de la empresa	Análisis permanente del modelo de operación, el mercado y el modelo financiero para determinar el riesgo de la empresa,
Uso adecuado del efectivo	Utilización del efectivo en nuevos proyectos que aseguren importantes rendimientos.

Figura 1. Acciones básicas de la Gestión Financiera.

Nota: Extraído de *Gestión Financiera* de Marcial Córdoba, 2010, pág. 6

Según (Córdoba, 2009, citando a Sánchez, 2006) indica que la gestión financiera: Es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y, en segundo lugar, la eficiencia y

eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo (p. 2).

Insiste Córdoba (2009, citando a Camacho y López, 2007), que la gestión financiera:

Es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente. La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias (p. 7).

Asimismo, (Córdoba, 2009 citando a Van Horne, 2003) señala respecto a la relación liquidez y rentabilidad lo siguiente:

Es evidente al enfrentar y resolver el dilema Liquidez - Rentabilidad, para proveer los recursos necesarios en la oportunidad precisa; con la toma de decisiones más eficiente de dicha gestión y para que se aseguren los retornos financieros que permitan el desarrollo de la empresa La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 7).

Respecto al papel de la gestión financiera en las empresas, en el año 2009, Córdoba señalaba que:

La gestión financiera está estrechamente ligada a las definiciones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos; enfocándose en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de los objetivos fijados por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero (p. 7).

Asimismo:

La gestión financiera es el área de la administración que tiene que ver con los recursos financieros de la empresa y se centra en dos aspectos importantes como son, la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la administración financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo. (Córdova, 2009, p. 7)

Las organizaciones deben tener presente la visualización de cómo obtener fondos provenientes de diversas fuentes: inversionistas que compran acciones, bonos y papeles comerciales, entre otros; acreedores que le otorgan créditos y utilidades acumuladas en ejercicios fiscales anteriores. Estos fondos tienen diversos usos como:

- En activos fijos para la producción de bienes y servicios.
- En inventarios para garantizar la producción y las ventas.
- Otros en cuentas por cobrar y en cajas o en valores negociables, para asegurar las transacciones y la liquidez necesaria.

Los fondos de la firma son estáticos, en un momento dado, aunque el conjunto cambie con el tiempo (flujos de fondos). En estos casos, los fondos de la firma fluyen de manera continua a través de toda la organización.

La gestión financiera es la encargada que los fondos de la organización se manejen de acuerdo con algún plan preestablecido, lo que implica:

- Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización (su tamaño y su crecimiento).
- Definir el destino de los fondos hacia activos específicos de manera eficiente.
- Obtener fondos en las mejores condiciones posibles, determinando la composición de los pasivos.

Toda empresa que gestiona estratégicamente su gerencia desarrolla objetivos estratégicos financieros, entre ellas las tres estrategias fundamentales son: Crecimiento, Sostenimiento y Cosecha. Cada una de estas estrategias, está en función del ciclo de vida de la empresa.

Kaplan & Norton (2000, p. 62), enfatizan que “los objetivos financieros en la fase de Crecimiento enfatizarán el crecimiento de las ventas en nuevos mercados y a nuevos clientes y procedentes de nuevos productos y servicios- manteniendo unos niveles de gasto adecuado para el desarrollo de los productos y los procesos, los sistemas, las capacidades de los empleados y el establecimiento de nuevos canales de marketing, ventas o distribución”.

Para D’Alessio (2012, p. 180), la gestión financiera desarrolla procesos conjuntamente con las otras áreas de la empresa. En la figura 3, se ilustra esos procesos:

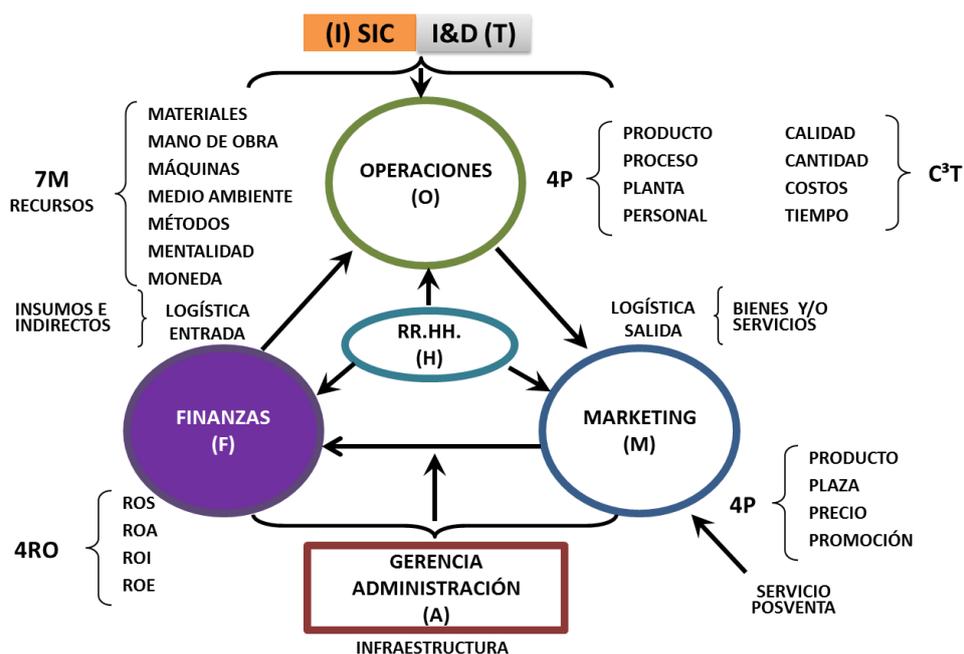


Figura 2. Relaciones de la función financiera en la empresa.

Nota. Extraído de El Proceso Estratégico: Un enfoque de gerencia, de Fernando D'Alessio, 2012, pág. 180.

Cabe señalar que Apaza & Barrantes (2020), refiere que las decisiones de la Administración financiera son las siguientes: a) **Decisiones de inversión** que incluyen la inversión en activos fijos; b) **Decisiones de financiación** que se refieren a la obtención de financiación a partir de diversos recursos que dependerán de la decisión sobre el tipo de fuente, el período de financiación, el costo de la financiación y el rendimiento de la misma; y c) **Decisión de dividendos** que aborda la decisión con respecto a la distribución de las utilidades netas a los socios de la empresa.

De otro lado entre la gestión financiera que tiene como fundamento a la toma de decisiones conserva en paralelo su desarrollo con la contabilidad gerencial, destacándose la relevancia de la información como base para dicha toma de decisiones. Al respecto, Flores (2017) define a la Contabilidad gerencial de la siguiente manera:

El proceso de identificación, valuación, acumulación, análisis, preparación, interpretación y comunicación de información financiera y operativa que utiliza la

gerencia para el planeamiento, evaluación y control de una organización, así como para asegurar el uso y responsabilidad de los recursos de la misma (p. 23).

Dimensiones de gestión financiera

Según Córdova (2012), la gestión financiera tiene las siguientes dimensiones:

DIMENSIONES	RECURSOS
Toma de decisiones de adquisición de recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinero en efectivo ▪ Créditos ▪ Depósitos ▪ Divisas ▪ Acciones ▪ Bonos
Toma de decisiones de inversión de recursos financieros	
Toma de decisiones de administración de recursos financieros	

Elaboración y adaptación propia.

Figura 3. Dimensiones de Gestión Financiera.

Nota. Extraído de Marcial Córdova Padilla de *Gestión Financiera*, 2012, pág. 4.

Los recursos financieros como: dinero en efectivo, créditos, depósitos, divisas, acciones, bonos, entre otros; son generados a través del ejercicio de diferentes actividades, específicamente en la Caja Huancayo mediante las transacciones financieras realizadas en periodos establecidos, básicamente por los créditos efectuados o los préstamos otorgados, y que de los cuales es su principal fuente de ingresos económicos. Tales recursos financieros la gestión financiera toma decisiones en saber adquirirlos, en saber invertirlos y en saber administrarlos.

Según Haro de Rosario & Rosario (2017), el gestor financiero tiene como una de sus responsabilidades la asignación de los recursos financieros a los diferentes departamentos de la empresa. Asimismo, Pérez-Carballo (2015, p. 26) afirma que “la gestión financiera acumula la experiencia secular de la actividad mercantil durante la que

se han desarrollado los criterios, las herramientas y los instrumentos de gestión”. Es decir, la gestión financiera se ocupa de la adquisición, financiación y gestión de activos.

DIRECCIÓN (ADMINISTRATIVA)

Dirigir no es mandar, se manda en los cuarteles. Dirigir es influir en las personas, y la mejor manera de influir sobre el personal de las empresas es a través del liderazgo, de la motivación, del trabajo en equipo y de la comunicación efectiva.



Figura 4. Las funciones de la Dirección (administrativa)

Nota. Extraído de Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). Administración: una perspectiva global y empresarial.

El gerente dirige influyendo. La influencia tiene una intención, ésta es que se alcancen los objetivos y se logren las metas de la empresa. Koontz & Weihrich (1994, p. 565) defiende que “la función administrativa de la dirección se define como el proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a los propósitos organizacionales: se relaciona con la motivación, el liderazgo y la comunicación”. La actividad de la dirección administrativa solo es comprendida a través de la intervención de las ciencias de la conducta humana. Por ello, dirigir o ejercer la dirección de trabajadores no es tarea fácil, se requiere de talento humano.

Para Robbins & Coulter (2014), la dirección tiene la siguiente connotación:

Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver los conflictos de los grupos de trabajo, influyen en los individuos o en los equipos durante la ejecución de las tareas, seleccionan los canales de comunicación más efectivos o afrontan de cualquier manera problemas relacionados con el comportamiento del personal, están dirigiendo (p. 9).

1. Liderazgo

Según D'Alessio (2012, p. 29) el "liderazgo es la capacidad de conducir a las personas de una organización para alcanzar los objetivos de esta, una dirección basada en el respeto al líder por sus cualidades profesionales y personales, así como por sus conocimientos y enseñanzas". Es decir, es esa influencia sobre los demás, pero para lograr las metas previstas. Cohen (1990, p. 9), afirmaba que "el liderazgo es el arte de influenciar a otros a conseguir su máximo desempeño para alcanzar una tarea, objetivo o proyecto". Como se aprecia, es para comprender que líder y seguidores tienen una relación en equipo.

D'Alessio (2012) señala que, el liderazgo se aprecia a través de los resultados de una gestión empresarial, los objetivos y los logros alcanzados por una organización, así como los cambios implementados exitosamente; el cambio de mentalidad y mejoramientos de la cultura en una organización; la reacción en cadena o efecto multiplicador que se logra en grupos humanos.

Para medir el liderazgo, la WGCTA - Watson Glaser Critical Thinking Appraisal (2020), sostiene que el instrumento está basado en las Habilidades del Pensamiento Crítico, y éste tiene cinco habilidades que medir, tales como: inferencias, reconocer asunciones, deducir, interpretar; y evaluar argumentos. Que si se desarrolla tales en el personal se asume que la labor de liderazgo se potencializa.

En las empresas existe la administración, pero también el liderazgo y se ha comprobado que prima más el liderazgo, la razón es que la administración es el conjunto de planes, objetivos y metas como parte de su planificación, pero es el liderazgo es que enfrenta los cambios en todo, y además señala la visión de la empresa, por tanto, una empresa sin liderazgo es poco probable que llegue lejos y además obtenga el prestigio que aspira. Según Chiavenato (2017) “el nuevo imperativo es desarrollar el liderazgo en las organizaciones. Así es fundamental identificar a personas excepcionales, capaces de llevar a la organización hacia el nuevo siglo. Es vital crear a líderes de líderes y el secreto del éxito estará cada vez más en las personas” (p. 347).

El liderazgo, resulta mejor comprendido cuando se profundiza en las siguientes teorías: 1) teoría de los rasgos del liderazgo; 2) teorías de contingencia; 3) teoría del Intercambio Líder-Miembro; 4) teoría del liderazgo transformacional; 5) teoría del liderazgo carismático-visionario; y entre otros temas como la Administración del poder, el Desarrollo de la confianza; el Empoderamiento hacia los trabajadores; el Liderazgo transcultural, etc.

2. Motivación

En cuanto a la motivación como elemento de la Dirección administrativa en la empresa, se destaca que viene a ser el proceso que incide en la energía, en la guía y en la persistencia de la manera en que se busca cumplir los objetivos de la empresa. Es decir, si un trabajador está motivado, tendrá la energía de cumplir muy bien con los objetivos previstos para su puesto de trabajo; así como la guía de cómo se canalizan los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa; y la persistencia que debe de poner el trabajador hasta que conquiste el reto previsto que aspira la empresa. La motivación es

entendida como el motivo o la razón del por qué se hace algo, mientras que la animación es solo una cuestión emocional. La emoción es pasajera, el objetivo no, tampoco la meta.

La teoría de la Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow es la más conocida por destacarse sus cinco niveles. La figura 4 ilustra cada uno de los niveles de dicha jerarquía:



Figura 5. La pirámide de Abraham Maslow.

Nota. Extraído de Idalberto Chiavenato de Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones, 2015, pág. 344.

En cuanto a las teorías contemporáneas de la motivación, se tienen a: 1) teoría del establecimiento de metas; 2) teoría del reforzamiento; 3) teoría de la equidad; y 4) teoría de las expectativas. Estas teorías de alguna manera no son iguales a aquellos programas basados en la recompensa hacia los trabajadores para que éstos se encuentren motivados en el puesto de trabajo donde se encuentren al interior de la empresa.

3. Trabajo en equipo

Trabajar en equipo no es lo mismo que trabajar en grupo, lo primero es trabajar bajo un mismo ideal y que todos comprendan que tienen un fin común y único, que todos tienen una sola visión que alcanzar. Según Robbins & Coulter (2014) el trabajo en equipo es el proceso en que los integrantes de un equipo trabajan de manera integrada hacia un solo fin o propósito.

Collins & Porras (1995) consideran que las empresas que perduran no solamente son aquellas que tienen muy bien plantada su cultura organizacional, sino también el trabajo en equipo que han desarrollado sus trabajadores. Precisamente sostiene que cuando los trabajadores trabajan en equipo y tienen una visión clara de hacia dónde quieren llegar, la empresa no solo logra lo que se propuso, sino que trasciende y por ello, es que llega a convertirse en una empresa que perdura por décadas y por siglos.

En tanto que (Arbaiza, 2010 citando a Cloke y Goldsmith, 2002), refiere que “algunas características de los equipos de trabajo: los equipos involucran conexiones humanas, en donde todo emerge como algo mayor que la suma de sus partes. Es decir, su carácter colectivo provoca una sinergia positiva. Los equipos se basan en relaciones afectivas y emocionales entre sus miembros” (p. 235). Por esas razones, es que los trabajadores se integran fácilmente para trabajar en equipo.

4. Comunicación

La comunicación es un proceso, entre sus elementos están el emisor, el receptor, el canal, el idioma, el mensaje, etc. Para dirigir se debe de comunicar. La comunicación incluye a la comunicación interpersonal y a la comunicación organizacional.

La comunicación presenta barreras dentro de su proceso, una de ellas viene a ser la manipulación deliberada de la información, es decir, aquella en la que solo se informa lo

que se quiere y no toda la información completa que tiene, y ello da lugar a la presencia de inconveniente en la gestión de la empresa. Parte de las barreras en la comunicación es la presencia de los procesos racionales que sustituyen a los juicios emocionales, y que influyen en la afectación de los objetivos – meta de la empresa, haciendo que muchas veces el personal sienta emociones negativas como el abuso o la explotación, y que genere cierto resentimiento.

Se tiene también a la sobrecarga de información; a la actitud defensiva; al leguaje de los trabajadores, y en especial a la cultura e identidad de los trabajadores que contribuyen en la construcción de sus creencias, hábitos y costumbres por parte de los trabajadores para con la empresa.

Obviamente estas barreras de la comunicación pueden ser superadas a través de otros factores que son favorables tales como el uso de la retroalimentación, por ejemplo, un comentario que sea tan claro y directo que esclarezca una idea percibida como negativa.

Otros factores que contrarrestan a las barreras de la comunicación serían la simplificación de la información, la escucha activa; el control de las emociones; la observación a las señales no verbales, etc. Todas ellas favorecen la comunicación interpersonal entre los trabajadores.

Del mismo modo se tiene dentro de la comunicación, aquella de cómo se emiten los mensajes, es decir a las comunicaciones formales y a las comunicaciones informales que se dan al interior de la empresa.

Finalmente, la comunicación analiza también el flujo mismo de la comunicación entre los trabajadores, ya sea de manera descendente y de manera ascendente. Este flujo

de comunicación permite cierta influencia en la Dirección de la empresa, por ejemplo, el poder de un jefe sobre un subalterno.

2.3. Marco Conceptual

1. **Clientes:** Constituyen las personas y/o las empresas que solicitan los servicios o productos para satisfacer sus necesidades (Kotler & Armstrong, 2017).
2. **Clima organizacional:** Es el ambiente social que reina en el centro laboral. Depende del comportamiento de los colaboradores de la empresa para que se ejerza un clima organizacional favorable (Robbins y Coulter, 2014).
3. **Competitividad:** Es el nivel más desarrollado de la productividad, y que es el resultado de la eficiencia, eficacia y efectividad predispuesta para competir frente a la competencia en el mercado (D'Alessio, 2012).
4. **Motivación:** Es el proceso de adquirir un valor o razón de realizar (Robbins y Coulter, 2014).
5. **Productividad:** Es el resultado de la eficiencia y eficacia con los recursos al interior de la empresa para producir productos o servicios (D'Alessio, 2012).
6. **Satisfacción laboral:** Es el proceso de que los colaboradores se sientan cómodos con la realización o desarrollo de su desempeño al interior de la empresa (Robbins y Coulter, 2014).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

3.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

HE2. Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo – 2018.

HE3. Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

3.3. Variables de la investigación

Variable 01: GESTIÓN FINANCIERA

Definición conceptual: Según Córdoba (2012), 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. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los

medios financieros en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control.

Definición operacional: Es saber manejar el movimiento de los medios financieros de la empresa, específicamente en los procesos de las adquisiciones, de las inversiones y de su administración de manera eficiente y eficaz.

Variable 2: DIRECCIÓN

Definición conceptual: Según Koontz, Weilrich; y Cannice (2012), la función general de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo.

Definición operacional: Dirigir es la función administrativa de trabajar influyendo en las personas a través del liderazgo, de la motivación, del trabajo en equipo, y la comunicación.

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de investigación

En la presente tesis, se ha empleado como método general el método científico. Según Paucar (2020, p. 91), “el método científico es un proceso, guía sistemática y ordenada del pensamiento reflexivo y de la investigación”. Como métodos específicos se han considerado al método descriptivo y al método deductivo. Respecto al método descriptivo, Oseda, et al (2015, p. 85), señalan que este método “consiste en el análisis e interpretación de los datos que han sido reunidos con un propósito definido, el de comprensión y solución de problemas importantes”. Respecto al método deductivo, Paucar (2020, p. 93), sostiene que “es el método por el cual se puede se procede lógicamente de lo universal a lo particular”.

4.2. Tipo de investigación

La tesis es de tipo de investigación básica. Según Valderrama (2015, p. 164), sostiene que “está dirigida a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata”.

4.3. Nivel de investigación

La tesis es de nivel Correlacional. Según Hernández; et al (2014), las investigaciones de nivel correlacional estudian la relación entre variables. La presente tesis buscó demostrar la relación entre Gestión financiera y la Dirección, en el departamento de Operaciones de la Caja Huancayo.

4.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es el plan que se realiza para obtener los datos durante el trabajo de campo de la investigación. La tesis asume el diseño de investigación No Experimental, de corte Transversal. La simbología es la siguiente:

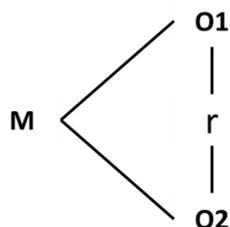


Figura 6. Simbología del diseño de investigación.

Nota: Valderrama (2019, p. 255)

Donde:

M = Muestra de observación

r = Relación o Correlación

O1 = Representa a la variable 01 (Gestión Financiera)

O2 = Representa a la variable 02 (Dirección)

4.5. Población y muestra

Población

La población viene a ser el total de las unidades de observación. Según Oseda, et al (2015, p. 164) “en una investigación la población está dada por el conjunto de sujetos al que puede ser generalizado los resultados del trabajo”. La población está compuesta por la totalidad de los trabajadores del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo, que llegan a ser 198. La población es finita, porque se permite medir su población.

Muestra

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018, p. 196) la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. Es decir, la muestra es la parte representativa de la población en estudio.

Valderrama (2015, p. 184) afirma que “los aspectos referentes a la representatividad o calidad de la muestra son más importantes que los relacionados con la cantidad, es decir no debe pensarse que la representatividad de la muestra depende de su cantidad”.

$$n = \frac{Nz^2 pq}{d^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

N = Total de la población (198 trabajadores)

p = Probabilidad de éxito 0.5

q = Probabilidad de fracaso 0.5

Z = 1,96 (nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5%)

d = 0,05 (máxima desviación tolerable)

n = tamaño de la muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{198 (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (198-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{198 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * 197 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{760.6368 * 0.25}{0.4875 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{190.1592}{0.4875 + 0.9604}$$

$$n = \frac{190.1592}{0.4875 + 0.9604}$$

$$n = \frac{190.1592}{1.4479} \quad \mathbf{n = 131}$$

La muestra, alcanza a 131 trabajadores o colaboradores que pertenecen al departamento de Operaciones de la Caja Huancayo. La muestra es probabilística. Según Oseda, et. al. (2018) y Chenet & Oseda (2012) las muestras probabilísticas se basan en la teoría de las probabilidades y permiten establecer inferencias o generalizaciones en el nivel de toda la población.

El muestreo es la manera de hallar la muestra. El muestreo empleado fue el MAS (muestreo aleatorio simple), que quiere decir que todas las unidades de observación de la población tienen las mismas condiciones para ser elegidos como parte representativa para conformar la muestra.

Criterios de Exclusión e Inclusión:

- a) **Criterios de exclusión.** - En la presente investigación se excluye a todos los departamentos y/o áreas que no pertenezcan al departamento de Operaciones de la Caja Huancayo.
- b) **Criterios de inclusión.** - Se incluye solo al departamento de Operaciones de la Caja Huancayo.
- c) **Unidad de análisis.** - La unidad de análisis es el departamento de Operaciones de la Caja Huancayo.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se empleó fue la encuesta. Según Paucar (2020, p. 190), “es una técnica de investigación mayormente usados en los trabajos cuantitativos”. La encuesta permitió recolectar la información para su correspondiente tratamiento e investigación.

Instrumentos

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Según Ñaupas, et al (2018, p. 291); el cuestionario “es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación”.

El cuestionario presenta un diseño estructural, es decir, fue elaborado teniendo en consideración la articulación de las variables en dimensiones, de éstas en indicadores y de éstos en preguntas. Asimismo, el cuestionario presenta la validez y la confiabilidad.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se emplearon como técnicas estadísticas al Coeficiente de Rho de Spearman y Alpha de Cronbach. Se contó con el soporte del software de IBM SPSS, versión 25.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

En la investigación se aplican los siguientes:

Dentro del contexto de la ética, se ha previsto considerar a los siguientes elementos que nos van a permitir desarrollar una investigación con responsabilidad, para ello se reitera que se respetará la autonomía de la investigación, así como la búsqueda del bien del ser humano como beneficio que se le otorga por el bienestar de los propios seres humanos. Asimismo, proteger a los investigadores de daños evitables comúnmente conocido como la no maleficencia.

Finalmente, por todos los aspectos se cultive ampliamente el valor social de la justicia por el desempeño de la propia labor de investigación.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de Resultados

Para la presentación de los resultados se consideró a las tablas estadísticas, las mismas que fueron confrontadas según la tabla de Coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 2

Tabla de Coeficiente de Spearman

INTERPRETACIÓN	COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.26 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.11 a -0.25
Correlación negativa muy débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva débil	+0.11 a +0.25
Correlación positiva media	+0.26 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

Figura 7. Medición de correlación de Spearman.

Tabla 3

Nivel de selección de cuentas de nivel 1

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	30	22.9%
Medio	42	32.1%
Alto	59	45.0%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 3, los encuestados señalan que las operaciones financieras acerca de la adquisición de los recursos financieros que realizan de nivel 1, se encuentra en el 45.0% y se ubica en el nivel alto. Le sigue el 32.1% que estima estar en el nivel medio; y del 22.9% que representa estar en el nivel bajo (Tabla 3).

Interpretación: Este resultado significa que la adquisición de recursos financieros de nivel 1, fue favorable para la gestión financiera en el año 2018 en la Caja Huancayo a nivel nacional. Respecto a qué tipo de adquisiciones financieras de nivel 1, la Caja Huancayo, se reserva la información.

Tabla 4

Nivel de selección de cuentas de nivel 2

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	43	32.8%
Medio	32	24.4%
Alto	56	42.7%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 4, los encuestados señalan que las operaciones financieras acerca de la adquisición de los recursos financieros que realizan de nivel 2, se encuentra en el 42.7% y se ubica en el nivel alto. Le sigue el 32.8% que estima estar en el nivel bajo; y del 24.4% que representa estar en el nivel medio (Tabla 4).

Interpretación: Este resultado significa que la adquisición de recursos financieros de nivel 2, fue favorable para la gestión financiera en el año 2018 en la Caja Huancayo a nivel nacional. Respecto a qué tipo de adquisiciones financieras de nivel 2 son, la Caja Huancayo, se reserva la información.

Tabla 5

Nivel de selección de cuentas nivel 3

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	49	37.4%
Medio	23	17.6%
Alto	59	45.0%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 5, los encuestados señalan que las operaciones financieras acerca de la adquisición de los recursos financieros que realizan de nivel 3, se encuentra en el 45.0% y se ubica en el nivel alto. Le sigue el 37.4% que estima estar en el nivel bajo; y del 17.6% que representa estar en el nivel medio (Tabla 5).

Interpretación: Este resultado significa que la adquisición de recursos financieros de nivel 3, fue satisfactoria para la gestión financiera en el año 2018 en la Caja Huancayo a nivel nacional. Respecto a qué tipo de adquisiciones financieras de nivel 3, la Caja Huancayo, se reserva la información.

Tabla 6

Nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas locales

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	50	38.2%
Medio	1	0.8%
Alto	80	61.1%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 6, los encuestados señalan que las colocaciones de las inversiones en las empresas locales, se encuentra en el 61.1% y se ubica en el nivel alto. Le sigue el 38.2% que estima estar en el nivel bajo; y 0.8% que figura en el nivel medio. (Tabla 6).

Interpretación: Las inversiones financieras de la Caja Huancayo en la ciudad de Huancayo es alto en colocaciones de créditos, pero es de nivel medio en las grandes empresas, pero sí las colocaciones se dirigen hacia las MyPEs en la provincia de Huancayo. Según Class & Asociados S.A. (2020), empresa clasificadores de riesgo, indica que, para diciembre del año 2020, la Caja Huancayo registró 19.06% de la cartera de créditos directos del conjunto de Cajas Municipales, 17.37% de los depósitos y 18.90% del total de ingresos financieros, ubicándose en la segunda posición en el sistema de Cajas Municipales en cuanto a nivel de cartera bruta.

Es oportuno indicar que la Caja Huancayo tiene como único accionista a la Municipalidad Provincial de Huancayo, alcanzando al 31 de diciembre del 2020 un patrimonio ascendente a S/ 658.44 millones (16.56% del patrimonio total del sistema de Cajas Municipales).

Tabla 7

Nivel de colocaciones de las inversiones en empresas nacionales

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	54	41.2%
Medio	16	12.2%
Alto	61	46.6%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 7, los encuestados señalan que las colocaciones de las inversiones en las empresas nacionales alcanzan el 46.6% en el nivel alto. Le sigue el 41.2% en el nivel bajo, y el 12.2% que se encuentra en el nivel medio. (Tabla 7).

Interpretación: Según Class & Asociados S.A. (2020), la categoría de clasificación de riesgo de fortaleza financiera otorgada a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, respondió muy bien en los siguientes factores:

- Su estrategia que ha permitido posicionarse a nivel nacional como la segunda Caja en cuanto a nivel de colocaciones en el conjunto de cajas municipales.
- Su nivel de liquidez, generada por sus fuentes de fondeo (con mayores captaciones principalmente de personas naturales, que le permite afrontar el nivel actual de colocaciones y rentabilizar sus excedentes a corto plazo).
- El fortalecimiento patrimonial, a consecuencia de la capitalización de 100% de las utilidades de libre disponibilidad y de la concertación del crédito subordinado con BID Invest.
- El crecimiento de su cartera de colocaciones, que le permite continuar con el plan de expansión institucional, contando con 174 agencias a diciembre del 2020 a nivel nacional.
- La constitución de provisiones voluntarias (S/ 105 millones) para enfrentar el posible deterioro en la calidad crediticia de su cartera, con un saldo de S/ 23 millones a diciembre 2020.

Como se puede observar, la Caja Huancayo, a pesar de sobrellevar una situación económica en época de pandemia Covid-19, conserva su desempeño empresarial favorable.

Tabla 8

Nivel de colocaciones de las inversiones en empresas extranjeras

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	49	37.4%
Medio	31	23.7%
Alto	51	38.9%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 8, los encuestados señalan que el nivel de colocaciones de las inversiones de los recursos financieros, se encuentra en el 38.9% y se ubica en el nivel alto. Le sigue el 37.4% que estima estar en el nivel bajo; y del 23.7% que representa estar en el nivel medio (Tabla 8).

Interpretación: Este resultado significa que las inversiones de los recursos financieros en el año 2018 fue regular para la Caja Huancayo a nivel nacional. Las inversiones extranjeras se realizan en países comprendidos dentro de los que Perú tiene acuerdo comercial bilateral.

Tabla 9

Nivel de planificación de los recursos financieros

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	27	20.6%
Medio	48	36.6%
Alto	56	43.7%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 9, los encuestados señalan que el nivel de planificación de los recursos financieros, se encuentra en el 43.7% y se ubica en el nivel alto. Le sigue el 36.6% que estima estar en el nivel medio; y del 20.6% que representa estar en el nivel bajo. (Tabla 9).

Interpretación: Este resultado refleja que el proceso de la planificación tarda en delinear los objetivos y metas, y hay demoras en el diseño de las estrategias. La planificación es importante para todas las acciones hacia el futuro, sobre todo si se trata de movimientos financieros.

Tabla 10

Nivel de organización de los recursos financieros

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	49	37.4%
Medio	19	14.5%
Alto	63	48.1%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 10, se aprecia que el 48.1% de los entrevistados valoran el nivel de organización que tiene la Caja Huancayo, para cumplir los proyectos en marcha. Le sigue el 37.4% en que considera que ese nivel se encuentra en el nivel bajo, y el 14.5% señala que está en el nivel medio. (Tabla 10).

Interpretación: Las empresas organizadas bajo el estricto cumplimiento de funciones por parte de los responsables dan lugar a que los objetivos y metas se alcancen y logren respectivamente. Se puede contar con los colaboradores del departamento de Operaciones, pero si los recursos que ellos necesitan no están debidamente organizados para su propósito, demuestra deficiencia en la gestión financiera.

Tabla 11

Nivel de dirección de los recursos financieros

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	40	30.5%
Medio	37	28.2%
Alto	54	41.2%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 11, los entrevistados sostienen que la administración de los recursos financieros de la Caja Huancayo, se encuentra en el 41.2% en el nivel alto. Le sigue el 30.5% que está en el nivel bajo, y del 28.2% en el nivel medio. (Tabla 11).

Interpretación: La gestión de recursos financieros en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es bastante satisfactoria, porque si se suman los niveles medio y alto, se alcanza a 69.4%. Según la propia CMAC Huancayo, el estado de resultados antes del impuesto a la renta, con fecha 31 de marzo del presente año, marcó un ejercicio de: 10,817 millones 761 mil soles.

Tabla 12

Nivel de control de los recursos financieros

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	80	0.8%
Medio	50	38.2%
Alto	1	61.1%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 12, se observa que el nivel de control de los recursos financieros alcanza el 61.1% en el nivel alto. Le sigue el 38.2% en el nivel medio y el 0.8% en el nivel bajo. (Tabla 12).

Interpretación: Existe el principio de que todo lo que se planea se controla y que se controla aquello que se ha planeado. En tablas anteriores se aprecia que la planificación es importante y por consiguiente el control ha merecido similar atención, en tal sentido, en el año 2018, el personal del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo, reconoce que el control de los recursos financieros tuvo un esfuerzo merecido.

Tabla 13

Nivel de capacidad de integración

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	66	50.4%
Medio	18	13.7%
Alto	47	35.9%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 13 se percibe que la capacidad de integración de los colaboradores alcanza el 50.4% en el nivel bajo. Le sigue el 35.9% en el nivel alto y el 13.7% en el nivel medio. (Tabla 13).

Interpretación: La capacidad de integración es aquella que se desarrolla en el trabajo en equipo. Los resultados demuestran que los colaboradores del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo, necesitan reforzar más la capacidad de integración para el logro de las metas fijadas.

Tabla 14

Nivel de compromiso de los integrantes del equipo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	40	30.5%
Medio	47	35.9%
Alto	44	33.6%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 14, se observa que el compromiso que tienen los integrantes del equipo alcanzó el 35.9% en el nivel medio. Le sigue el 33.6% en el nivel alto y el 30.5% en el nivel bajo. (Tabla 14).

Interpretación: El compromiso organizacional según Meyer y Allen (1998), viene a ser el estado socioemocional que siente el personal para con la empresa. El compromiso organizacional tiene tres elementos: el Afectivo, el Normativo y el De continuidad. En la Caja Huancayo, se estima que Lo Afectivo se vincula con la identificación institucional; Lo Normativo se vincula con el aspecto legal, vale decir con la celebración de los contratos laborales; y en el caso del compromiso De continuidad, con la estabilidad laboral que la institución financiera ofrece a los colaboradores para generar en ellos no solo la renovación de contratos sino permitir la estabilidad laboral.

Tabla 15

Nivel de participación en los compromisos asumidos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	8	6.1%
Medio	69	52.7%
Alto	54	41.2%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 15, los encuestados indican respecto al nivel de participación en los compromisos asumidos estar en el nivel medio con el 52.7%, seguido del 41.2% en el nivel alto y del 6.1% en el nivel bajo. (Tabla 15).

Interpretación: El departamento de Operaciones de la Caja Huancayo, al indicar que el 52.7% tiene como nivel medio el asunto de la participación de los compromisos asumidos, refleja que no está tomando con seriedad el trabajo encomendado.

Tabla 16

Nivel de desarrollo personal

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	8	6.1%
Medio	42	32.1%
Alto	81	61.8%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 16, los encuestados indican respecto al desarrollo personal que el 61.8% alcanzó el nivel alto. Le sigue el 32.1% de nivel medio y el 6.1% en el nivel bajo. (Tabla 16).

Interpretación: En la Caja Huancayo, especialmente los colaboradores del departamento de Operaciones, se evidencia el interés por desarrollo personal, sobre todo para la asignación de ascensos, designaciones y colocaciones laborales al interior de la institución, previa evaluación.

Tabla 17

Nivel de línea de carrera

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	27	20.6%
Medio	48	36.6%
Alto	56	42.7%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 17, los encuestados afirman que, respecto a la línea de carrera, los colaboradores del departamento de Operaciones si se ha desarrollado en el nivel alto el 42.7%, seguido del 36.6% en el nivel medio y del 20.6% en el nivel bajo. (Tabla 17).

Interpretación: Uno de los aspectos más destacados dentro del desarrollo personal y profesional es que todo personal, encuentre una motivación en el desarrollo de su línea

de carrera. El desarrollo de la línea de carrera si se cumple en la Caja Huancayo. Esa es la razón del por qué los colaboradores encuentren en este aspecto la fortaleza para su desempeño laboral. El desarrollo de la línea de carrera es la fortaleza de la Caja Huancayo.

Tabla 18

Nivel de entrega de reconocimientos por las metas logradas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	49	37.4%
Medio	19	14.5%
Alto	63	48.1%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 18, los encuestados afirman que, el nivel de reconocimiento por el logro de las metas es de nivel alto con el 48.1%, seguido del 37.4% en el nivel bajo, y del 14.5% en el nivel medio. (Tabla 18).

Interpretación: Demostrar reconocimientos al personal es muy importante debido a que los colaboradores se sienten que son valorados por lo que hacen. El reconocimiento tiene mayor trascendencia que una retribución económica. Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos expresan su alegría en el desempeño laboral en las organizaciones. En la Caja Huancayo, los colaboradores demuestran su satisfacción laboral en el clima organizacional en el departamento de Operaciones. Se refuerza su satisfacción laboral fortaleciendo la cultura organizacional de la institucional.

Tabla 19

Nivel de trabajo en equipo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	40	30.5%
Medio	37	28.2%
Alto	54	41.2%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 19 los encuestados afirman que el nivel de trabajo en equipo llega al 41.2% en el nivel alto, seguido del 30.5% en el nivel bajo y del 28.2% en el nivel medio. (Tabla 19).

Interpretación: Las empresas modernas, conocidas como las de clase mundial, refieren que el trabajo en equipo es la estrategia para el éxito empresarial. Precisamente por ello, en la Caja Huancayo, los jefes del departamento de Operaciones, consideran que el trabajo en equipo es lo más conveniente para los retos que se propone la institución financiera y, por tanto, existe la frecuente recomendación para que el desempeño laboral sea desarrollado a través del trabajo en equipo, sobre todo tratándose de una habilidad blanda.

Tabla 20

Nivel de rechazo de trabajar en equipo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	80	61.1%
Medio	50	38.2%
Alto	1	0.8%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 20, el nivel de rechazo de realizar un trabajo en equipo alcanza el 61.1%. Le sigue el 38.2% en el nivel medio, y el 0.8% en el nivel alto. (Tabla 20).

Interpretación: Es lógico comprender que muchos colaboradores del departamento de Operaciones prefieren trabajar de manera individual, pero dadas las políticas de trabajo de la propia institución financiera, los colaboradores gradualmente se han ido adaptando hacia las mejoras, y para elevar los índices de productividad en la organización.

Tabla 21

Nivel de coordinación entre los integrantes del equipo de trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	66	50.4%
Medio	18	13.7%
Alto	47	35.9%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 21, se revela que el 50.4% de los encuestados, tenía un nivel bajo de coordinación de trabajo en equipo, seguido del 35.9% que sí tenía un nivel alto, y del 13.7% que estaba en el nivel medio. (Tabla 21).

Interpretación: Para que exista una eficiente coordinación, se requiere que exista una eficiente comunicación. Solo es posible coordinar muy bien cuando la comunicación demuestra ser eficiente. Elevar el proceso de la comunicación a través de mensajes claros, favorece mucho a las empresas que buscan mejoras en su desempeño y desarrollo empresarial.

Tabla 22

Nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	40	30.5%
Medio	47	35.9%
Alto	44	33.6%
TOTAL:	131	100.00%

Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 22 los encuestados responden que el nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo es de nivel medio en el 35.9%; seguido del 33.6% en el nivel alto y de 30.5% en el nivel bajo. (Tabla 22).

Interpretación: La comunicación entre los compañeros de trabajo es muy importante para todo desempeño laboral, y más aún con el uso de los medios de comunicación digital como es el caso del teléfono celular, sin embargo, en la Caja Huancayo, se permite la comunicación solamente para aquellas que corresponden a los asuntos de trabajo, de ahí que no se especularía en señalar que los niveles sean significativos.

5.2. Contrastación de hipótesis

PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL

1. Formulación de la hipótesis general

Hipótesis alterna positiva: Existe una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

2. Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

3. Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de correlación de Spearman.

4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se acepta la hipótesis alterna.

5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 23

Relación entre la Gestión financiera y la Dirección

			Correlaciones	
			Gestión Financiera	Dirección
Rho de Spearman	Gestión Financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Dirección	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

7. Conclusión estadística

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,801; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:**1. Formulación de la hipótesis específica 1**

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

2. Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

3. Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de correlación de Spearman.

4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si $p - \text{valor} < 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Si $p - \text{valor} > 0,05$ se acepta la hipótesis alterna.

5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 24

Relación en la Toma de decisiones de Adquisición de recursos financieros y la Dirección

		Correlaciones	
		Adquisición de recursos financieros	Dirección
Rho de Spearman	Adquisición de recursos financieros	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	131
	Dirección	Coefficiente de correlación	,731**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	131

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

6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

7. Conclusión estadística

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,731; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y

se rechaza la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

1. Formulación de la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.

2. Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

3. Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de correlación de Spearman.

4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si $p - \text{valor} < 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Si $p - \text{valor} > 0,05$ se acepta la hipótesis alterna.

5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 25

Relación entre la Toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección

			Correlaciones	
			Inversión de recursos financieros	Dirección
Rho de Spearman	Inversión de recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Dirección	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

7. Conclusión estadística

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,748; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la

hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

1. Formulación de la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo – 2018.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo – 2018.

2. Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

05% de Margen de error

3. Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es el Coeficiente de correlación de Spearman.

4. Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si p – valor $<0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se acepta la hipótesis alterna.

5. Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 26

Relación entre la Toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección

			Correlaciones	
			Administración de recursos financieros	Dirección
Rho de Spearman	Administración de recursos financieros	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Dirección	Coeficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

6. Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

7. Conclusión estadística

Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,847; con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y significativa entre la Toma de decisiones de la Administración de los recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y

se rechaza la hipótesis nula. El resultado es de una correlación positiva considerable de acuerdo a la tabla de Spearman.

Tabla 27

Correlaciones las variables y dimensiones

ÍTEM	ÍTEM	CORRELACIÓN
Gestión financiera	Dirección	0,801
Toma de decisiones de adquisición de recursos financieros	Dirección	0,731
Toma de decisiones de inversión de recursos financieros	Dirección	0,748
Toma de decisiones de administración de recursos financieros	Dirección	0,847

Elaboración propia.

Se aprecia que tanto las correlaciones entre las variables gestión financiera y la dirección, que alcanza el 0,801; asimismo, entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la dirección es de 0,731; igualmente, entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la dirección es de 0,748; y finalmente, entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la dirección es de 0.847 respectivamente.

5.3. Análisis y discusión de resultados

En la presente investigación se ha propuesto como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo - 2018. El resultado llegó a una correlación de 0,801 y a una significancia de 0.000 con el estadígrafo de Rho de Spearman, lo que da a entender que existe una relación entre ambas variables. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que refiere que existe una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. La

presente tesis coincide con la investigación de Martínez (2016), en lo que corresponde a la toma de decisiones, más no en la demostración del modelo de gestión financiera, porque ese aspecto no es el objeto de estudio de la presente tesis, sin embargo, el valor que tiene la toma de decisiones es muy determinante para el desarrollo de la propia gestión administrativa, y de lo sí se puede apreciar en este estudio, es su valor en la relación el proceso de Dirección con los colaboradores del referido departamento de Operaciones de la Caja Huancayo. La propia teoría empresarial acerca del proceso de Dirección reconoce que se dirige bien al personal, si se sabe motivar, si se sabe trabajar en equipo, si se sabe desarrollar un liderazgo.

Otra coincidencia se da con la investigación de Males (2015), al vincular una investigación que asocia la gestión financiera con los procesos administrativos y demuestra que si es pertinente debido a que el trabajo se enfoca en desarrollar estrategias para el alcance de los objetivos y el logro de las metas. En ese caso, las estrategias han permitido mejoras significativas en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindígena Ltda. - Agencia Otavalo; presentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

Al inicio de la investigación se planteó el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. El resultado llegó a una correlación de 0,731 y a una significancia de 0.000 con el estadígrafo de Rho de Spearman. Esto quiere decir, que existe una relación entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la unidad de análisis. Este hecho comprueba la hipótesis específica 1 que señala que: existe una relación directa y significativa entre la toma de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. Es más, este resultado, es corroborado por Moya (2016) que demuestra que la Gestión financiera tienen incidencia en la Rentabilidad de la empresa GBH S.A. en la

ciudad de Trujillo, gracias a la aplicación de estrategias en la parte administrativa. Es más, sostiene que de no haberse empleado estrategias no había logrado rentabilidad. Por tanto, aplicar estrategias desarrolla mejor la gestión administrativa en las empresas.

En cuanto al objetivo específico 2, se formuló: Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,748; este resultado permite aceptar la hipótesis específica 2 que señala que existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. En tal sentido, se insiste en qué cuando se aplican estrategias sobretodo en la gestión financiera, sobresale aquella que es tomar decisiones en la inversión de los propios recursos financieros y obviamente en la calidad de gestión administrativa de los recursos financieros. De esa manera se coincide con la investigación de Escobar & Mendoza (2016) al reafirmar que son las personas las que hacen crecer a la institución pública, y no necesariamente las partidas presupuestarias del cual tienen que gestionar. Se concede razón cuando señala que las personas muy bien dirigidas “estratégicamente” contribuyen con el mejoramiento de las obras previstas. Y sobre todo que, el rol gerencial es muy indispensable al momento de realizar la gestión administrativa al interior de la institución, de ahí que se evidencian los éxitos empresariales.

En cuanto al objetivo específico 3, se formuló: Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala que fue de 0,847; este resultado refiere que la hipótesis específica 3 que señala que existe una relación directa y significativa entre la toma de

decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018, es aceptada.

CONCLUSIONES

1. En este trabajo se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones en la Caja Huancayo 2018. El resultado fue de 0,801 de correlación positiva muy fuerte.
2. En este trabajo se determinó que, si existe una relación directa entre la Toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. El resultado fue de 0,731 de correlación positiva considerable.
3. En este trabajo se determinó que, si existe una relación directa entre la Toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. El resultado fue de 0,748 de correlación positiva considerable.
4. En este trabajo se determinó que, si existe una relación directa entre la Toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018. El resultado fue de 0,847 de correlación positiva muy fuerte.

RECOMENDACIONES

1. Que, la Caja Huancayo considere tener cuidado con las consecuencias de no aplicar una gestión directiva apropiada al departamento de Operaciones basada en el liderazgo, en la motivación, en el trabajo en equipo y en la comunicación para que no afecte la toma de decisiones de la gestión financiera de la institución. Que, la existencia de una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones en la Caja Huancayo 2018, se conserve de manera sostenida.
2. Que, la gerencia de Operaciones de la Caja Huancayo publique los resultados de la presente investigación y considere la toma de decisiones de adquirir mayores recursos financieros para la mejora de la gestión del departamento de Operaciones.
3. Que, la gerencia de Operaciones de la Caja Huancayo continúe llevando adelante los resultados obtenidos para que la toma de decisiones de invertir más en recursos financieros sea sostenible.
4. Que, la gerencia general de la Caja Huancayo siga mejorando los métodos de investigación en el departamento de Operaciones para que la toma de decisiones de administrar los recursos financieros de la institución financiera, sea cada vez más eficiente.

REFERENCIAS

- Apaza, M. (2003). *Balanced Scorecard, Gerencia Estratégica y del Valor*. Lima, Perú: Instituto de Investigación El Pacífico. Asesores y Consultores.
- Apaza, M. & Barrantes, E. (2020). *Administración financiera*. Lima, Perú: Instituto de Investigación El Pacífico. Asesores y Consultores.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Gengage Learning
- Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2015). *Gestión financiera pública en América Latina La clave de la eficiencia y la transparencia*. Editores: Carlos Pimenta y Mario Pessoa. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gesti%C3%B3n-financiera-p%C3%ABlica-en-Am%C3%A9rica-Latina-la-clave-de-la-eficiencia-y-la-transparencia.pdf>
- Chenet, M. & Oseda, D. (2012). *Métodos y Técnicas de Investigación Científica*. Huancayo, Perú: Editorial Pirámide
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10ª Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cohen, W. (1990). *El arte de ser líder*. México: Prentice Hall
- Collins, J. C. & Porras, J. I. (1995). *Empresas que perduran: Principios exitosos de compañías triunfadoras*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Córdoba, M. (2009). *Gestión Financiera*. Bogotá. Colombia: Ecoe Ediciones
- Córdoba, M. (2010). *Gestión Financiera*. (2ª Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. (3ª Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Cuevas, R. (2011). *Gerencia, gestión y liderazgo educativos*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- D'Alessio, F. (2012). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. (2ª Ed.) México: Pearson
- DIARIO GESTIÓN (2019). *Ganancias netas de cajas municipales caen por segundo año consecutivo*. Sección Finanzas. Año 29, Edición número 7938, publicado el martes 19 de febrero, página 22.
- Drucker, P. (2002). *La gerencia en la sociedad futura*. Disponible en: <https://www.politecnico metro.edu.co/biblioteca/emprendimiento/Drucker-PeterLa-Gerencia-en-La-Sociedad-Futura.pdf>

- Escobar & Mendoza (2016). *El Rol Gerencial y la Dirección Estratégica del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica – Año 2015*. Tesis. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1198>
- Fajardo, M. & Soto, C. (2018). *Gestión financiera empresarial*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>
- Flores, J. (2017). *Contabilidad gerencial*. Lima, Perú: Gráfica Santo Domingo
- Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica*. Madrid. Disponible en: <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>
- Haro de Rosario, A. & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. EDUAL - Editorial Universidad de Almería. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández-Sampieri & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Kaplan & Norton (2000). *Cuadro de mando integral*. México: Gestión 2000
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). *Administración: una perspectiva global*. (10ª Ed.). México: McGraw-Hill
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: McGraw-Hill
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Marketing*. (16ª Ed.). México: Pearson
- Males, (2015). *Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindígena Ltda. - Agencia Otavalo*. Tesis. Bogotá, Colombia: Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1747/1/TUICYA024-2015.pdf>
- Mamani, H. (2016). *Arrendamiento financiero y gestión financiera en las micro y pequeñas empresas del sector textil en la ciudad de Juliaca, 2016*. Tesis. Escuela Académico Profesional de Contabilidad. Juliaca, Perú: Universidad Peruana Unión. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/660/Hever_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martínez, C. (2003). La globalización y la gestión financiera internacional. Artículo. En: *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Número 21. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v13n21/v13n21a02.pdf>
- Martínez, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*; Tesis doctoral. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, departamento de Economía Financiera y Contabilidad III. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/40638/>
- Méndez, C. (2011). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. (4ª Ed.). México: LIMUSA. Grupo Noriega Editores. Disponible en: <https://doku.pub/documents/metodologia-de-la-investigacion-carlos-mendez-1pdf-8lyzpjxdoeqd>
- Moya, (2016). *La Gestión Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015*. Tesis. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/364>
- Ñaupas, H.; Valdivia, M. R.; Palacios, J. J.; y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la tesis*. (5° ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Oseda, D., Chenet, M., Hurtado, D., Chávez, E., Patiño, A., y Oseda, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Soluciones Gráficas SAC.
- Oseda, D., Hurtado, D.; Chávez, A.; Navarro, A. (2018). *Estadística Aplicada a la Investigación con SPSS*. Huancayo, Perú: Soluciones Gráficas S.A.
- Paucar, E. (2020). *Metodología y tesis*. Lima: Gamarra Editores
- Pérez-Carballo, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: ESIC Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=li+bro+gesti%C3%B3n+financiera+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi76prukZbtAhUUIrkGHeBDDj4Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false>
- Pérez, D.; Núñez, I; y Font, E. (2016). *Globalización y desarrollo local, una propuesta metodológica de gestión de información y el conocimiento*. Artículo. En *Revista Economía y Desarrollo*. Número 2. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v157n2/eyd08216.pdf>
- Ricardo, R. (2020). *Gerencia Financiera Estratégica*. En *Exonegocios*. Disponible en: <https://exonegocios.com/gerencia-financiera-estrategica/>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª Ed.). México: Pearson. Disponible en: <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª Ed.). México: Pearson
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: San Marcos S.A.

Valderrama, S. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental*. Lima, Perú: San Marcos S.A.

Van Horne, J. & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. (13ª Ed.). México: Prentice Hall – Pearson. Disponible en: <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

WGCTA - Watson Glaser Critical Thinking Appraisal (2020). *Medición del liderazgo*.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión Financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.	Existe una relación directa y significativa entre la Gestión financiera y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.	Variable 1 GESTIÓN FINANCIERA	NIVEL: Investigación Correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensiones: X1. Toma de decisiones de adquisición de recursos financieros. X2. Toma de decisiones de inversión de recursos financieros. X3. Toma de decisiones de administración de recursos financieros.	TIPO: Investigación básica.
PE1. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?	OE1. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.	HE1. Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de adquisición de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.	Variable 2 DIRECCIÓN	DISEÑO: Investigación No Experimental
PE2. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?	OE2. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.	HE2. Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de inversión de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.		
PE3. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018?	OE3. Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.	HE3. Existe una relación directa y significativa entre la toma de decisiones de administración de recursos financieros y la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018.		
			Dimensiones: Y1. Liderazgo Y2. Motivación Y3. Trabajo en equipo Y4. Comunicación	POBLACIÓN 198 Colaboradores
				MUESTRA 131 Colaboradores
				MÉTODO: Método Científico
				TÉCNICA: Encuesta
				INSTRUMENTO: Cuestionario

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: Gestión Financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MMEDICIÓN
Variable 1 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. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control. Córdoba (2012, p. 4)	Es saber manejar el movimiento de los medios financieros de la empresa, específicamente en los procesos de las adquisiciones, de las inversiones y de su administración de manera eficiente y eficaz.	TOMA DE DECISIONES DE ADQUISICIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Nivel de selección de cuentas de nivel 1	Escala Ordinal: ▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto
				Nivel de selección de cuentas de nivel 2	
				Nivel de selección de cuentas de nivel 3	
			TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas locales	
				Nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas nacionales	
				Nivel de colocaciones de las inversiones en empresas extranjeras	
			TOMA DE DECISIONES DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Nivel de planificación de los recursos financieros	
				Nivel de organización de los recursos financieros	
				Nivel de dirección de los recursos financieros	
				Nivel de control de los recursos financieros	
Variable 2 DIRECCIÓN	La función general de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Koontz, Weilrich; y Cannice (2012, p. 386).	Dirigir es la función administrativa de trabajar influyendo en las personas a través del liderazgo, de la motivación, del trabajo en equipo, y la comunicación.	LIDERAZGO	Nivel de capacidad de integración	Escala Ordinal: ▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto
				Nivel de compromiso de los integrantes del equipo	
				Nivel de participación en los compromisos asumidos	
			MOTIVACIÓN	Nivel de desarrollo personal	
				Nivel de línea de carrera	
				Nivel de entrega de reconocimientos por las metas logradas	
			TRABAJO EN EQUIPO	Nivel de trabajo en equipo	
				Nivel de rechazo de trabajar en equipo	
			COMUNICACIÓN	Nivel de coordinación entre los integrantes del equipo de trabajo	
				Nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Gestión Financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO	
Variable 1 GESTIÓN FINANCIERA	TOMA DE DECISIONES DE ADQUISICIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Nivel de selección de cuentas de nivel 1	¿Cuál es el nivel de selección de cuentas de nivel 1?	Escala Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bajo ▪ Medio ▪ Alto 	Cuestionario	
		Nivel de selección de cuentas de nivel 2	¿Cuál es el nivel de selección de cuentas de nivel 2?			
		Nivel de selección de cuentas de nivel 3	¿Cuál es el nivel de selección de cuentas de nivel 3?			
	TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas locales	¿Cuál es el nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas locales de la CMAC?			
		Nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas nacionales	¿Cuál es el nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas nacionales?			
		Nivel de colocaciones de las inversiones en empresas extranjeras	¿Cuál es el nivel de colocaciones de las inversiones en empresas extranjeras?			
	TOMA DE DECISIONES DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Nivel de planificación de los recursos financieros	¿Cuál es el nivel de planificación de los recursos financieros?			
		Nivel de organización de los recursos financieros	¿Cuál es el nivel de organización de los recursos financieros?			
		Nivel de dirección de los recursos financieros	¿Cuál es el nivel de dirección de los recursos financieros?			
		Nivel de control de los recursos financieros	¿Cuál es el nivel de control de los recursos financieros?			
	Variable 2 DIRECCIÓN	LIDERAZGO	Nivel de capacidad de integración			¿Cuál es el nivel de capacidad de integración?
			Nivel de compromiso de los integrantes del equipo			¿Cuál es el nivel de compromiso de los integrantes del equipo?

		Nivel de participación en los compromisos asumidos	¿Cuál es el nivel de participación en los compromisos asumidos?		
MOTIVACIÓN		Nivel de desarrollo personal	¿Cuál es el nivel de desarrollo personal?		
		Nivel de línea de carrera	¿Cuál es el nivel de línea de carrera?		
		Nivel de entrega de reconocimientos por las metas logradas	¿Cuál es el nivel de entrega de reconocimientos por las metas logradas?		
TRABAJO EN EQUIPO		Nivel de trabajo en equipo	¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo?		
		Nivel de rechazo de trabajar en equipo	¿Cuál es el nivel de rechazo de trabajar en equipo?		
COMUNICACIÓN		Nivel de coordinación entre los integrantes del equipo de trabajo	¿Cuál es el nivel de coordinación entre los integrantes del equipo de trabajo?		
		Nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo	¿Cuál es el nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo?		

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO 1

Estimado colaborador(a).

Mediante el presente documento nos presentamos a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada **Gestión Financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018**; el cual permitirá medir la variable **Gestión Financiera** y probar la hipótesis, por lo que le agradecemos muchísimo. Le exhortamos que la información obtenida será reservada y anónima.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una “X” en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas		
		1	2	3
VARIABLE 01: GESTIÓN FINANCIERA				
Dimensión 01: TOMA DE DECISIONES DE ADQUISICIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS				
01	¿Cuál es el nivel de selección de cuentas de nivel 1?			
02	¿Cuál es el nivel de selección de cuentas de nivel 2?			
03	¿Cuál es el nivel de selección de cuentas de nivel 3?			
Dimensión 02: TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS				
04	¿Cuál es el nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas locales de la CMAC?			
05	¿Cuál es el nivel de colocaciones de las inversiones en las empresas nacionales?			
06	¿Cuál es el nivel de colocaciones de las inversiones en empresas extranjeras?			
Dimensión 03: TOMA DE DECISIONES DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS				
07	¿Cuál es el nivel de planificación de los recursos financieros?			
08	¿Cuál es el nivel de organización de los recursos financieros?			
09	¿Cuál es el nivel de dirección de los recursos financieros?			
10	¿Cuál es el nivel de control de los recursos financieros?			

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO 2

Estimado colaborador(a).

Mediante el presente documento nos presentamos a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada **Gestión Financiera y su relación en la Dirección del departamento de Operaciones de la Caja Huancayo 2018**; el cual permitirá medir la variable **Gestión Financiera** y probar la hipótesis, por lo que le agradecemos muchísimo. Le exhortamos que la información obtenida será reservada y anónima.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas		
		1	2	3
VARIABLE 02: DIRECCIÓN				
Dimensión 01: LIDERAZGO				
01	¿Cuál es el nivel de capacidad de integración?			
02	¿Cuál es el nivel de compromiso de los integrantes del equipo?			
03	¿Cuál es el nivel de participación en los compromisos asumidos?			
Dimensión 02: MOTIVACIÓN				
04	¿Cuál es el nivel de desarrollo personal?			
05	¿Cuál es el nivel de línea de carrera?			
06	¿Cuál es el nivel de entrega de reconocimientos por las metas logradas?			
Dimensión 03: TRABAJO EN EQUIPO				
07	¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo?			
08	¿Cuál es el nivel de rechazo de trabajar en equipo?			
Dimensión 04: COMUNICACIONES				
09	¿Cuál es el nivel de coordinación entre los integrantes del equipo de trabajo?			
10	¿Cuál es el nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo?			

ANEXO 6: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

A. Diseño

El diseño del instrumento es de tipo estructurado, es decir, construido desde su desprendimiento de variables a dimensiones y de éstos en indicadores, y de éstas se han derivado a las preguntas, dichas preguntas figuran en los cuestionarios.

Asimismo, para las respuestas a las preguntas del instrumento de investigación, se ha considerado la escala valorativa Ordinal, estableciendo una jerarquía de menor a mayor (Escala tipo Likert) de tres niveles: Bajo, Medio; y alto. El cuestionario se adjunta en la sección de anexos.

B. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió al cálculo del índice de fiabilidad que proporciona el Alpha de Cronbach utilizando el software IBM SPSS v. 25.

Para de esa manera demostrar la confiabilidad del instrumento de la tesis. A continuación, se presenta la fórmula y el cálculo estadístico referido.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

Donde:

K = Numero de ítems

S^2_i = Varianza de cada ítem

S^2_t = Varianza de la suma de los ítems

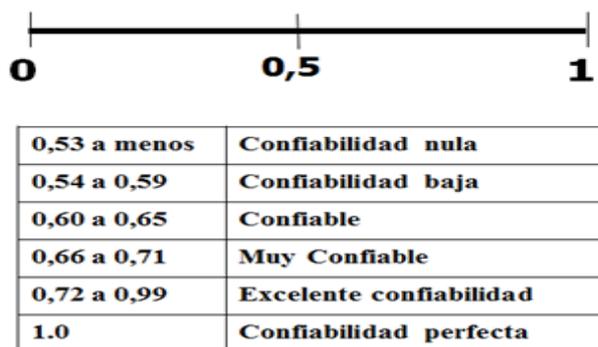


Figura 8. Los niveles de confiabilidad.

Tabla 28

Resumen de procesamiento de casos de Gestión financiera

		N	%
Casos	Válido	131	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	131	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29

Estadística de Fiabilidad de las variable Gestión financiera

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	10

Fuente: Elaboración propia.

Según el coeficiente Alpha de Cronbach el cuestionario de la variable Gestión financiera tiene el 0,940 de confiabilidad, figurando estar en nivel de excelente confiabilidad.

Tabla 30

Resumen de procesamiento de casos de la variable Dirección

		N	%
Casos	Válido	131	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	131	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31

Estadística de Fiabilidad de la variable Dirección

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	10

Fuente: Elaboración propia.

Según el coeficiente Alpha de Cronbach el cuestionario de la variable Dirección tiene el 0,885 de confiabilidad, figurando estar en nivel de excelente confiabilidad.

C. Validez

Respecto a la validez de Contenido, se contó con jueces expertos que validaron los instrumentos de investigación. En la tabla 32 se detalla a los jueces expertos.

*Tabla 32**Validez de instrumentos por jueces expertos*

N°	Jueces expertos	Grado académico	DNI
1	Rolando Nolverthy Minga Sarmiento	Magíster	00838777
2	Pamela Nataly Egoavil Ospina	Contador Público Colegiado	45222416
3	Sonia Quispe Huamán	Contador Público Colegiado	20114422

Fuente: Ficha de validez de contenido.

ANEXO 7: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1
2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1
2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3
3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1

1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3
3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3
3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2
3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3
3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3
3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2
2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2
3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3
3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3
3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3

3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2	3
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	3

ANEXO 8: CONSENTIMIENTO /ASENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 11: FOTOS



Foto Nro.1



Foto Nro.2



Foto Nro. 3



Foto Nro. 4

Figura 9. Toma de cuestionario de encuesta del Departamento de Operaciones.