

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**La gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios
de la Provincia de Pasco 2023**

Para optar en grado académico de Maestro en:

Gestión Empresarial

Autor:

Bach. Victor VALENCIA ATENCIO

Asesor:

Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA

Cerro de Pasco - Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**La gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios
de la Provincia de Pasco 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
PRESIDENTE

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
MIEMBRO

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 056-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Victor VALENCIA ATENCIO

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
“LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE PASCO 2023”

ASESOR (A): Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA

Índice de Similitud:
29%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 09 de mayo del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/05/2024 18:02:55-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

La tesis elaborada con mucha dedicación y paciencia, lo dedico en primer lugar a mi familia, que son la razón de mi existencia, e inspiración de superación en la formación profesional.

A mis hijos, en quienes veo realizado sus sueños y éxito personal, donde siempre he inculcado que el ser humano nunca termina de aprender y donde lo importante para tener el éxito, es el amor familiar, y en especial a mi esposa, por ser acompañar y comprender la formación continua en los distintos campos del conocimiento humano.

AGRADECIMIENTO

Los conocimientos alcanzados en la maestría de Gestión Empresarial de la UNDAC, me permitió como profesional crecer en el conocimiento del ámbito empresarial de la provincia de Pasco y a través del cual aportar a la mejora de la gestión de empresas de servicios de esta importante zona del país; por ello, la presente investigación se dedica a los doctores y maestros de la maestría, que siempre me inculcaron que las teorías y la aplicación al mundo empresarial es de gran valor para nuestra sociedad.

Del mismo modo, mi reconocimiento a todos los empresarios de las empresas de servicios de Pasco, que me brindaron su confianza en ser parte de la evaluación de sus empresas, principal objeto de estudio de la presente investigación.

RESUMEN

La tesis, tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco; investigación que surgió en respuesta a la problemática del sector empresarial de servicios, en materia administrativa, económica, financiera, y por la importancia de estas empresas de servicios y su contribución a la economía de la región Pasco y del país.

La investigación dado su contribución al factor teórico y de aplicación al contexto empresarial como son las empresas de servicios, permitirá llenar brechas en la comprensión de las relaciones causales entre las decisiones financieras y la competitividad en el sector de servicios de la provincia de Pasco. La investigación de tipo aplicada de carácter cuantitativo, de diseño correlacional no experimental, en la cual, trabajó con 234 empresas de servicio como población a nivel de la provincia de Pasco; el muestreo es no probabilístico, asimismo, se determinó 15 micro y pequeñas empresas (MYPES) de servicios y consultoría de la provincia de Pasco como muestra; haciendo uso del instrumento de investigación como es el cuestionario; cuyos elementos de la muestra fueron hallados a decisión del investigador, considerando la naturaleza y características del objeto de estudio; el elemento de la muestra se conformó por los administradores, líderes y/o empresarios de las empresas de servicios que elaboran proyectos y brindan consultoría y asesoría a los gobiernos locales y empresas privadas.

De acuerdo a los resultados alcanzados en la investigación y aplicado la prueba Rho de Spearman, se obtuvo en el p valúe $=0.000$ siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, donde la gestión financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas.

Palabras clave: Gestión Financiera, Competitividad Empresarial.

ABSTRACT

The general objective of the thesis is to determine the relationship between financial management and the competitiveness of service companies in the province of Pasco; research that arose in response to the problems of the service business sector, in administrative, economic, and financial matters, and due to the importance of these service companies and their contribution to the economy of the Pasco region and the country.

The research, given its contribution to the theoretical and application factor to the business context such as service companies, will make it possible to fill gaps in the understanding of the causal relationships between financial decisions and competitiveness in the service sector of the province of Pasco. The applied research of a quantitative nature, with a non-experimental correlational design, in which, worked with 234 service companies as a population at the level of the province of Pasco; The sampling is non-probabilistic, likewise, 15 micro and small businesses (MYPES) of services and consulting in the province of Pasco were determined as a sample; making use of the research instrument such as the questionnaire; whose sample elements were found at the decision of the researcher, considering the nature and characteristics of the object of study; The sample element was made up of administrators, leaders and/or entrepreneurs of service companies that develop projects and provide consulting and advice to local governments and private companies.

According to the results achieved in the research and applied the Spearman's Rho test, the p value =0.000 was obtained, being less than the statistical significance 0.05, so the null hypothesis is rejected and the hypothesis proposed by the researcher is accepted. where financial management significantly influences the competitiveness of companies.

Keywords: Financial Management, Business Competitiveness.

INTRODUCCIÓN

En calidad de integrante de la Escuela de Posgrado de la Universidad nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC), y como estudiante de la maestría de Gestión Empresarial, me encaminó a especializarme en esta área del conocimiento humano, el cual, hizo crecer mi formación profesional en la Ciencia de la Administración; el cual permitió consolidar la investigación la “Gestión Financiera e la Competitividad de las Empresas de Servicios de la provincia de Pasco”, alcanzando un resultados de probar la hipótesis alternativa que la planificacion financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas en estudio; e importante aporte en sus dimensiones de la primera variable como: la planificación y evaluación financiera, la gestión de la inversión y del financiamiento, los cuales se relacionan con la competitividad en materia de la calidad de servicios, la productividad, y la ventaja competitiva de las empresas de servicios en la provincia de Pasco .

La Tesis, considerado de gran valor, y para un mejor entendimiento se tiene la siguiente estructura, el cual está dividida en 4 capítulos: El primero de los capítulos: se refiere al Planteamiento del Problema, que identifica los principales factores de análisis de las empresas de servicios de la provincia de Pasco; se precisa el problema de investigación, se consolida la delimitación de la investigación, se incluye la formulación del problema general y los problemas específicos; se identifica el objetivo general y los objetivos específicos; se considera la justificación y limitaciones. Luego en el Capítulo segundo se precisa el Marco Teórico de la tesis; que considera los antecedentes, teorías y/o constructos (conceptos), los términos básicos, las Hipótesis tanto a nivel General, así como a nivel Específicos, se ubican las variables, la operacionalización respectiva, se precisan cada una de las dimensiones e indicadores por variable de estudio; En el capítulo tercero, se considera la Metodología y Técnicas del estudio; el cual se define, se identifica

el tipo de estudio, el método, el diseño, la población o universo, y en seguida se muestra los factores como la muestra, técnicas e instrumentos de estudio, de recolección de datos, que, permitieron realizar el análisis y procesamiento de datos; finalmente se aplicó la estadística, selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación y la cuestión ética y en el Capítulo último: se muestra los resultados, el trabajo de campo, el análisis e interpretación de resultados, la prueba de Hipótesis, discusión de resultados; y finalmente se describen las conclusiones, recomendaciones, y Anexos de la tesis.

El Autor.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CÁPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	4
1.2.1. Delimitación espacial	4
1.2.2. Delimitación temporal	5
1.2.3. Delimitación Social	5
1.2.4. Delimitación conceptual	5
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Formulación de objetivos	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6

1.5. Justificación de la investigación	7
1.5.1. Justificación Teórica.....	7
1.5.2. Justificación Práctica.....	7
1.6. Limitaciones de la investigación	8

CÁPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	10
2.2. Bases teóricas - científicas	12
2.2.1. Teoría de la Gestión Financiera.....	12
2.2.2. Teoría de Competitividad.....	14
2.3. Definición de términos básicos.....	17
2.4. Formulación de hipótesis.....	17
2.4.1. Hipótesis general	17
2.4.2. Hipótesis específicas	17
2.5. Identificación de la variable	18
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	18

CÁPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	20
3.2. Nivel de investigación	20
3.3. Métodos de investigación	20
3.4. Diseño de investigación.....	21
3.5. Población y muestra	21
3.5.1. Población	21
3.5.2. Muestra de la Investigación.....	22

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7. Selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación.....	22
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.9. Tratamiento estadístico.....	23
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	23

CÁPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	25
4.1.1. Análisis Estadístico de Datos	25
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	28
4.2.1. Gestión Financiera.....	28
4.2.2. Competitividad	47
4.3. Prueba de hipótesis	76
4.3.1. Prueba de hipótesis general	76
4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas.....	77
4.4. Discusión de resultados	80

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Anexo N° 1 Instrumento de Recolección de Datos (Observación)

Anexo N° 2 Matriz de Consistencia

Anexo N° 3 Validación de instrumento por expertos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables, dimensiones e indicadores	19
Tabla 2 Prueba de Normalidad de Datos	26
Tabla 3 Confiabilidad – Estadística de Fiabilidad.....	27
Tabla 4 Presupuestos - Pronósticos y Planes Financieros	28
Tabla 5 Cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros.....	29
Tabla 6 Políticas de recompensa para estimular el logro de metas financieras.....	30
Tabla 7 Diseño de políticas o estrategias para cumplir los planes financieros	31
Tabla 8 Razones financieras que miden la liquidez y eficiencia de los activos.....	32
Tabla 9 Resultado de análisis de razones financieras y orientación de toma de decisiones	33
Tabla 10 Alternativas de inversiones y proyecciones de rentabilidad	34
Tabla 11 Alternativas de inversión, producción ventas y mercados	35
Tabla 12 Usan utilidades acumuladas en plataforma digital de redes sociales y vinculación con los clientes.....	36
Tabla 13 Se planifica anticipadamente el remplazo de planta y equipo obsoleto	37
Tabla 14 Utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones (<i>VAN, TIR</i>)	38
Tabla 15 Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.....	39
Tabla 16 Elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo	40
Tabla 17 Analizan los costos de los intereses de la institución financiera.....	41
Tabla 18 Alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión	42
Tabla 19 Se analizan el uso de las utilidades acumuladas de periodos anteriores	43
Tabla 20 Se toma en cuenta el análisis del costo del capital	44
Tabla 21 Uso del capital propio como fuente de financiamiento.....	45

Tabla 22	Posibilidades de financiamiento en moneda extranjera	46
Tabla 23	Servicio brindado a su empresa es superior a la competencia	47
Tabla 24	En qué medida se controla la satisfacción del cliente	48
Tabla 25	Lineamientos para brindar un servicio de calidad.....	49
Tabla 26	Frecuencia de control de resultados de trabajo de la empresa	50
Tabla 27	Satisfacción del cliente ante la atención brindada por la empresa	51
Tabla 28	Reciben quejas o reclamos de sus clientes	52
Tabla 29	Atención brindada y generación de confianza en sus clientes	53
Tabla 30	La empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones.....	54
Tabla 31	La empresa supera lo esperado por el cliente.....	55
Tabla 32	La empresa cumple la expectativa con el cliente	56
Tabla 33	Los procesos de su empresa son eficientes	57
Tabla 34	Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos.....	58
Tabla 35	Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos	59
Tabla 36	Evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores.....	60
Tabla 37	Su empresa documenta cada proceso de la misma manera.....	61
Tabla 38	su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de procesos.....	62
Tabla 39	La empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes	63
Tabla 40	Analiza a la competencia para buscar ser diferente	64
Tabla 41	El personal que labora en su empresa se capacita para incrementar su desempeño	65
Tabla 42	Se analiza en qué medida la empresa utiliza tecnología	66
Tabla 43	La empresa realiza una planificación financiera	67
Tabla 44	Las empresas de servicios realizan una evaluación financiera.....	68

Tabla 45 Las empresas de servicios realizan una Gestión de la Inversión.....	69
Tabla 46 Las empresas de servicios realizan una gestión del financiamiento	70
Tabla 47 Las empresas desarrollan una adecuada calidad de servicios	71
Tabla 48 La productividad en las empresas de servicios	72
Tabla 49 Ventaja Competitiva en las empresas de servicios.....	73
Tabla 50 Las empresas de servicios realizan una gestión financiera	74
Tabla 51 Competitividad en las empresas de servicios	75
Tabla 52 Prueba de correlaciones Rho de Spearman	76
Tabla 53 Prueba de Hipótesis Rho de Spearman.....	77
Tabla 54 Prueba de hipótesis Rho Spearman	78
Tabla 55 Prueba de Hipótesis Rho de Spearman.....	79
Tabla 56 Prueba de Hipótesis Rho de Spearman.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Presupuestos - Pronósticos y Planes Financieros.....	29
Figura 2 Cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros	30
Figura 3 Políticas de recompensa para estimular el logro de metas financieras	31
Figura 4 Diseño de políticas o estrategias para cumplir los planes financieros	32
Figura 5 Razones financieras que miden la liquidez y eficiencia de los activos.....	33
Figura 6 Resultado de análisis de razones financieras y orientación de toma de decisiones	34
Figura 7 Alternativas de inversiones y proyecciones de rentabilidad	35
Figura 8 Alternativas de inversión, producción ventas y mercados.....	36
Figura 9 Usan utilidades acumuladas en plataforma de redes sociales y vinculación con los clientes	37
Figura 10 Se planifica anticipadamente el remplazo de planta y equipo obsoleto.....	38
Figura 11 Utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones (<i>VAN, TIR</i>)...	39
Figura 12 Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.....	40
Figura 13 Elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo	41
Figura 14 Los costos de los intereses de la institución financiera.....	42
Figura 15 Alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión	43
Figura 16 Se analizan y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores.....	44
Figura 17 Se toma en cuenta el análisis del costo del capital.....	45
Figura 18 Uso del capital propio como fuente de financiamiento.....	46
Figura 19 Posibilidades de financiamiento en moneda extranjera	47
Figura 20 Servicio brindado a su empresa es superior a la competencia	48
Figura 21 En qué medida se controla la satisfacción del cliente	49

Figura 22 Lineamientos para brindar un servicio de calidad	50
Figura 23 Frecuencia de control de resultados de trabajo de la empresa	51
Figura 24 Satisfacción del cliente ante la atención brindada por la empresa.....	52
Figura 25 Reciben quejas o reclamos de sus clientes.....	53
Figura 26 Atención brindada y generación de confianza en sus clientes	54
Figura 27 La empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones	55
Figura 28 La empresa supera lo esperado por el cliente	56
Figura 29 La empresa cumple la expectativa con el cliente.....	57
Figura 30 Los procesos de su empresa son eficientes	58
Figura 31 Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos	59
Figura 32 Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos.....	60
Figura 33 Evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores	61
Figura 34 Su empresa documenta cada proceso de la misma manera.....	62
Figura 35 su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de procesos.....	63
Figura 36 La empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes	64
Figura 37 Analiza a la competencia para buscar ser diferente	65
Figura 38 El personal que labora en su empresa se capacita para incrementar su desempeño	66
Figura 39 Se analiza en qué medida la empresa utiliza tecnología	67
Figura 40 La empresa realiza una planificación financiera.....	68
Figura 41 Las empresas de servicios realizan una evaluación financiera	69
Figura 42 Las empresas de servicios realizan una Gestión de la Inversión	70
Figura 43 Las empresas de servicios realizan una gestión del financiamiento	71
Figura 44 Las empresas desarrollan una adecuada calidad de servicios	72

Figura 45 La productividad en las empresas de servicios	73
Figura 46 Ventaja Competitiva en las empresas de servicios	74
Figura 47 Las empresas de servicios realizan una gestión financiera	75
Figura 48 Competitividad en las Empresas de Servicios	76

CÁPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La investigación que tiene como objeto evaluar la gestión financiera y competitividad de las empresas de Servicios de la provincia de Pasco, surge en respuesta al crecimiento de la importancia de entender la relación entre ambas variables, de este sector empresarial de servicios. A medida que estas empresas se desenvuelven en un entorno comercial y de exigencia de altos niveles de servicios, dinámico y altamente competitivo, tomar decisiones financieras de forma estratégica se vuelve más crucial para la supervivencia empresarial y el éxito a más largo plazo. Este estudio se propone analizar de manera integral cómo la gestión financiera y en sus dimensiones: la planificación y evaluación financiera, la gestión de la inversión y del financiamiento se relacionan con la competitividad en materia de la calidad de servicios, la productividad, y la ventaja competitiva de las empresas de servicios en la provincia de Pasco. La identificación de patrones, desafíos y oportunidades en este contexto contribuirá de manera significativa en el desarrollo del sector empresarial de esta importante provincia del país, y proporcionará la literatura e insights valiosos

para los líderes empresariales, que ayudará a la formulación de políticas y acciones, facilitando así el desarrollo de estrategias en materia de gestión financiera efectivas y de contribución sostenible en la competitividad en este sector específico de servicios.

La tesis, se realizó en el contexto de la crisis generalizado y relativa recesión de la economía del país, y se desarrolló en un contexto de variables externas que generan crisis en diversos sectores productivos y de servicios de nuestra economía; tales como: la inestabilidad política del gobierno de turno, la corrupción a nivel político e institucional, el terrorismo, los desastres naturales que devastaron nuestro país, los efectos de la pandemia del COVID 19. Asimismo, se desarrolló en el contexto de la crisis global, considerando sus efectos de tipo financiero y económico ocurrido en distintos países del mundo como EEUU, México, Asia, Rusia, Brasil, Argentina, entre otros. A nivel del país, cabe enfatizar un conjunto de variables de origen internas que han sido los agentes que causaron crisis financiera en las empresas nacionales a nivel productivo, de servicios en las distintas regiones del país, tales como: los sistemas productivos ineficientes, la inversiones generalmente improductivas, la falta de competitividad, la resistencia al cambio de las personas que laboran en las empresas de servicios, alta morosidad del sistema financiero provocada por la recesión económica, endeudamiento con el costo financiero elevado, estrategias implementadas inadecuadas, constitución y organización en mayor porcentaje de empresas de servicios; por tanto, la investigación se centra en indagar las evidencias de la relación entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicio de la provincia de Pasco.

De acuerdo al banco mundial se enfatiza el comercio es considerado como un motor para el crecimiento de la economía del Perú, a través de la generación de

empleo, y que contribuye a la disminución de la pobreza e incrementa un mayor número de oportunidades económicas en un país o región; asimismo, es de real importancia reconocer que las actividades de servicio que realizan las empresas en el país y en América Latina y el mundo, se constituyen también en una alternativa económica muy importante que aporta al crecimiento de las economías, y principal soporte del comercio y de la industria, dado las consideraciones y recomendaciones del Banco Mundial (2021). Por tanto, si bien en todos los países en cual existe altos niveles de desarrollo de la industria y de la actividad de producción, que generan altos niveles de ingresos y buena oportunidad de requerimiento de servicios, en estas últimas décadas, el sector empresarial que realiza actividades de servicios, tuvo un crecimiento muy importante al igual que el sector manufacturero en muchísimas economías del mundo. En los años 2019, los servicios aportaban alrededor del 55 % al PIB y alrededor del 45 % al empleo en casi todas las economías en desarrollo. Por tanto, el sector servicio representa un importante aporte para el crecimiento de la economía: promedio en un 75 %; en países importantes del mundo, así un país se constituye entre los principales exportadores a nivel mundial en cuanto a servicios.

Las grandes transformaciones en la economía de los países, en cuestión del comercio e industria se movilizan sobre la base de los servicios, las cuales se constituyen en actividades importantes y tareas que brindan nuevas oportunidades y de gran nivel, en materia de innovación y en nuevos procesos, en el uso de tecnologías, en materia de servicios de empaque, en cuanto a embalaje entre otros, que aportan al incremento de la productividad del sector manufacturero y comercial. Las empresas, los negocios, de franquicias permiten a cada uno de los proveedores de servicios aprovechen los mercados, cada vez más grandes y los proveedores de servicios de forma digital, no solo se limitan a brindar relaciones directas con cada

uno de sus clientes. Las tecnologías de información y comunicación están contribuyendo están permitiendo la presentación en la característica de los productos y crean nuevos mercados. En la actualidad, se realiza investigaciones en el sector servicios sino también en el sector manufactura, también en empresas de asesoría, consultorías, y prestadoras de servicios en formulación de proyectos de inversión empresarial y del sector público que de forma indirecta coadyuvan al desarrollo empresarial, el comercio, la industria y a las actividades del sector público.

En el marco de la problemática encontrada en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, de acuerdo a las evaluaciones, y sondeo realizado, se encontró que en cuanto a la gestión financiera es aún muy débil; en cuanto la cultura de planificación y evaluación financiera, gestión de la inversión y gestión de financiamiento; como, en manejo de presupuestos, políticas, análisis financiero, rentabilidad, proyectos, rentabilidad, manejo de costos, y medición de utilidades.

Asimismo, esta investigación permitirá una comprensión profunda en las variables de estudio como la gestión financiera en materia de presupuesto, políticas de gestión financiera, análisis financiero; que influyen en la posición competitiva de las empresas de servicios, costos y financiamiento; desde los conceptos de la calidad de servicios; estándares, satisfacción y expectativas del cliente, la productividad con una mirada desde la eficiencia y eficacia, y la ventaja competitiva en el marco de la mejora continua, la diferenciación y aprendizaje organizacional. Este punto de vista el estudio se enfocará inicialmente en un conjunto específico de empresas elegidas por el investigador y las más representativas de la provincia de Pasco

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La Tesis se realizó a nivel de las Empresas de Servicios de la provincia de

Pasco, que brindan servicios de asesoría y/o consultoría en gestión financiera a entidades públicas, y empresas privadas: en materia económico - financiero, elaboración de proyectos de inversión, asimismo, se centró en el análisis detallado de las prácticas de gestión financiera específicas que inciden en la competitividad en el ámbito de los servicios empresariales.

1.2.2. Delimitación temporal

La tesis se realizó en el periodo de cuatro meses; del 01 de setiembre al 31 de diciembre del año 2023.

1.2.3. Delimitación Social

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, y aplicación de campo en el ámbito de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, dedicadas a la asesoría, capacitación de organizaciones públicas y privadas, en la cual, se consideró a los empresarios o administradores de las empresas que forman parte de la muestra.

1.2.4. Delimitación conceptual

La tesis, a fin de tener un mayor entendimiento, considera los conceptos de Gestión Financiera y Competitividad de las Empresas de Servicios de la provincia de Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la gestión financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la planificación financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?

- ¿De qué manera la evaluación financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?
- ¿De qué manera la gestión de la inversión se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?
- ¿De qué manera la gestión del financiamiento se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la planificación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023
- Determinar la relación entre la evaluación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023
- Determinar la relación entre la gestión de la inversión y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023
- Determinar la relación entre la gestión del financiamiento y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023

1.5. Justificación de la investigación

La presente tesis se justifica de acuerdo a la teoría y práctica en concordancia al texto de Hernández Sampieri (2018), como se evidencia en el texto Metodología de la investigación: las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta, que describe que toda justificación consiste en dar razones, es argumentar la ejecución de un trabajo de tesis, la cual permite el alcance de objetivos, que benefician al empresario objeto del presente estudio; justificación que se detallade forma teórica y práctica, como sigue.

1.5.1. Justificación Teórica.

Se justifica la investigación de forma teórica, dado que permitirá contribuir al desarrollo y la expansión de la teoría financiera aplicada a contextos empresariales específicos, llenando brechas existentes en la comprensión de las relaciones causales entre las decisiones financieras y la competitividad en el sector de servicios. Este enfoque teórico permitirá una conceptualización más precisa de los mecanismos financieros que impulsan o inhiben la competitividad, brindando un marco teórico sólido para futuras investigaciones y debates académicos. Desde esta perspectiva teórica es esencial proporcionar a los líderes empresariales y a los responsables de la toma de decisiones herramientas y conocimientos que les permitan mejorar la gestión financiera en sus empresas de servicios.

1.5.2. Justificación Práctica.

- La tesis se realizó debido a su relevancia e importancia de las empresas de servicios, considerando el aporte de estas empresas a la mejora de la gestión de organizaciones públicas, y organizaciones empresariales de la región Pasco, a través, de un conjunto de actividades de servicios que permiten la elaboración y ejecución de proyectos de inversión, programas de desarrollo, y manejo económico financiero

empresarial, de empresas de servicios de este sector empresarial, de esta zona importante del país, para los cual, a fin de brindar un adecuado y eficiente servicio, cuentan con personal profesional y técnicos especializados para contribuir al éxito de estas organizaciones prestadoras de servicios objeto de estudio de la investigación; por tanto, constituyen organizaciones de servicios que, año a año van construyendo a consolidar una cultura de trabajo ordenado, de intervención planificada, y mediante una evaluación de permanente.

Al identificar prácticas óptimas y áreas de mejora específicas, la investigación ofrecerá directrices prácticas para optimizar la competitividad empresarial, promoviendo así la eficacia y sostenibilidad de las operaciones en el sector de servicios.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación se enfrentó a limitaciones relacionadas con la disponibilidad y accesibilidad de datos financieros específicos de empresas de servicios, dada la naturaleza cierta desconfianza de los empresarios de este sector derivados por la crisis de delincuencia y robos entre otros, lo que podría afectar la generalización de los resultados. Desde el punto de vista conceptual, la limitación de las variables y la interpretación de las dimensiones e indicadores puestas a consideración de los empresarios, los cuales están sujetos a juicios de respuestas de verdad y falsedad, dada por los niveles de confianza generados en las interacciones entre el entrevistado y entrevistador, y desafíos debido a la complejidad inherente a la interpretación de estos conceptos. Además, de forma práctica, se enfrentará a obstáculos de acuerdo al contexto empresarial, a las posibles resistencias al cambio en las respuestas de las prácticas financieras establecidas. Por tanto, el reconocimiento de estas limitaciones es de importancia a fin de garantizar la validez y aplicabilidad de los resultados y

para proporcionar resultados adecuados para la investigación.

CÁPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Cabe precisar que, para la realización del presente estudio de investigación en cuanto al tema de gestión financiera y competitividad de empresas de servicios, se han considerado un conjunto de antecedentes que de forma indirecta guardan una relación igual al objeto del presente estudio; es decir de forma explícita a empresas de servicio, que, sin embargo, son de vital importancia en la realización de la presente investigación.

De acuerdo al trabajo de investigación de Velezmoro (2021), la tesis de nivel doctoral Gestión financiera y su efecto en la competitividad de las empresas del sector de exhibición de películas en el mercado de Perú 2017-2019; investigación cuyo objetivo es determinar el efecto de la gestión financiera en el nivel de competitividad de las empresas en estudio indicadas líneas arriba; es una investigación aplicada, de nivel explicativo, de diseño correlacional no probabilístico, aplicado a 6 gerentes generales, 6 gerentes de finanzas, y 5 contadores de 6 empresas exhibidoras de películas en el Perú, donde se evidencia los siguientes

resultados.- se evidenció que la evaluación de los estados financieros de forma periódica mensual, incide de forma positiva en el análisis de la estrategia de crecimiento, considerando una relación positiva con el criterio de la rentabilidad, la solvencia, liquidez y crecimiento de la cuota de mercado, haciendo de la empresa con mejor competitividad; Se ha evidenciado que el EBITDA constituye en un indicador de importancia en las inversiones generalmente en un periodo de largo plazo, dado su impacto en el manejo del flujo de caja de producción de la empresa o negocio. indicador denominada rentabilidad financiera, que diferencia los ingresos totales entre la totalidad de la inversión en un punto de venta, que constituye la inversión del periodo de largo plazo en cuanto al activo fijo., asimismo se concluye que los costos y gastos operativos, influyen en la capacidad de infraestructura de los cines, teniendo un impacto en la productividad y calidad de servicio que se brinda. Entre otros factores que inciden en la competitividad a través de la aplicación de la gestión financiera; que el denominado, formulación y control presupuestario, se relacionan de forma directa con la rentabilidad de las empresas objeto del presente estudio, de acuerdo al análisis de ventas, teniendo como indicadores los resultados reales y esperados; del mismo modo se concluye, que la estructura de costos y los gastos operativos inciden en el desarrollo de la capacidad de infraestructura de los negocios denominados cines; dicho impacto está directamente relacionado con la productividad y la calidad de servicio, que permiten un significativo incremento de cuota de venta en el mercado. la formulación y evaluación o control del presupuesto, inciden directamente a la rentabilidad de la empresa; finalmente la gestión financiera incide en cuanto a generación de competitividad de este sector de empresas de exhibición de películas en el mercado peruano, teniendo un impacto directo y positivo en cuanto a la liquidez, en materia de solvencia, la rentabilidad y la cuota

de mercado.

De acuerdo a la investigación “Gestión Financiera y Competitividad. Estudio de las MiPymes de la ciudad Machala” de Aguilar & Mora (2020). Sin considerar el tamaño de la empresa, estas entidades en cuanto a su actividades económicas, tienen como objetivo la maximización de las ganancias, orientadas a la competitivas; teniendo en cuenta el factores clave desde la óptica económico-social, considerando de relevancia la gestión financiera; considerando que su objetivo que es analizar como las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Machala gestionan o se administra los recursos financieros, y producto de esta gestión se logran resultados que permiten a estas entidades ser competitivas. Para la realización de la investigación se efectivizó 252 encuestas a empresas denominadas MiPymes, llegando a la conclusión que la competitividad la cual está vinculada de forma directa con la gestión financiera, ahorro y gestión apropiada de recursos.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Teoría de la Gestión Financiera

De acuerdo a Hernández&Espinoza y Salazar (2014), la teoría de la gestión financiera es abordada desde la óptica de la gestión financiera operativa, que tiene como fundamento el capital de trabajo, la ideología de la economía política marxista leninista, que se contextualiza, desde dos perspectivas: una la cuestión de la disciplina técnica y el otro el pensamiento económico. La cuál considera a las finanzas que se fundamenta en principios, en teorías y una base de conocimientos empíricos relacionado con la generación y localización de recursos financieros. Así como se relaciona con el control de actividades económicas de forma directa con las inversiones con el objetivo de evaluar la rentabilidad y maximizar la riqueza que se fundamenta en utilidades, en la ejecución de cada uno de los proyectos de inversión

realizados por las empresas u organizaciones.

En concordancia a Nava y Marvelis (2009), en la investigación Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente; aborda a la gestión financiera desde la evaluación financiera, en la que se establece determinados criterios para su análisis y consideraciones políticas, y es tomada la gestión financiera desde el análisis y/o la evaluación, en la que se enfatiza que los líderes de las organizaciones o gerentes deben poseer adecuados conocimientos y de nivel, para tomar decisiones rápidas, oportunas y acertadas, en la cual requiere herramientas como la gestión financiera para alcanzar los objetivos de la empresa u organización, como otros autores definen la evaluación financiera a partir de contar las políticas para una adecuada evaluación técnica financiera, los cuales facilitarían el diagnóstico del estado actual y los acontecimientos futuros que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales o empresariales. Este análisis de diagnóstico se concluye a través del cálculo de indicadores y predicciones de futuro, donde el método del cálculo se realiza a través de los procedimientos de la evaluación o análisis financiero.

La planificación financiera comprende los planes de la empresa en este rubro, con énfasis en la priorización recursos de tipo financiero; la cual se mide en base a objetivos, la cual, permite plantear estrategias para el logro de adecuadas decisiones financieras en la empresa; la evaluación financiera comprende la evaluación de las decisiones empresariales como: las acciones y resultados así como, las decisiones financieras de recursos, necesidades del propio plan financiero, que evalúa resultados en el marco del logro de sus objetivos y metas como consideran Cibrán, Prado y otros (2013).

La inversión es considerado como la asignación de capital para obtener

utilidades y/o beneficios, el cual se desarrolla a través de un plan de inversiones; una determinada inversión espera determinados niveles de utilidades (rentabilidad), y la gestión de la inversión consiste en las políticas y mecanismos en el desarrollo de actividades de inversión con el objeto de obtener beneficios, en el marco de las necesidades de producción; como inversión en capital, en ejecución de proyectos, entre otros, como señala Mejias (2024).

El financiamiento en una empresa, presenta las distintas fuentes de financiamiento, en cuanto a sus ventajas y desventajas; la gestión del financiamiento se realiza para resolver los problemas de financiamiento de la empresa, que genera condiciones para la generación de proyectos de inversiones e investigaciones, como indica Bárbara – Leyva y Otros (2023)

2.2.2. Teoría de Competitividad

En el estudio de competitividad, como factor de crecimiento para organizaciones de como señala Diaz&Quintana y Fierro (2021), considera como factores determinantes de competitividad para el éxito y desarrollo de una empresa u organizaciones; la ventaja competitiva y la productividad; la primera consiste en que para tener el liderazgo en el mercado la empresa u organización y sea sostenible en el tiempo, debe asumir estrategias en materia de producto, precios, políticas, manejo de proveedores, costos, entre otros; y para ello un factor determinante de ventaja competitiva como base de ventaja competitiva considera al factor humano, constituyéndose así como el impulsor de desarrollo empresarial como señala Michael Porter; el segundo factor clave de competitividad y que le da ventaja a las empresas y organizaciones de sus competidores lo constituye el factor productividad, que le permite a la industria y las empresas alcanzar determinados niveles de competitividad, que se alcanzará a través del análisis de los otros criterios: el

liderazgo y la estrategia empresarial; la productividad entonces entiéndase a la capacidad de la empresa para administrar de forma eficiente sus recursos disponibles, como señala Porter el año de 2017, una empresa incrementa sus niveles de productividad a través del uso de recursos, donde es importante es saber administrar de manera óptima los recursos, asimismo la productividad es vista desde las relaciones entre la producción y los insumos utilizados, en la obtención de resultados y recursos utilizados; entonces existe una relación dinámica entre la competitividad de una empresa y la productividad, la que representa y configura la filosofía de vida de las empresas modernas en la que corresponde si una empresa en mas productiva en más competitiva en el mercado, es decir se tendrá unas mayores capacidades para competir en un mercado más dinámico, cambiante de exigencia de mayores exigencias de satisfacción de los consumidores o clientes.

La teoría de la competitividad se fundamenta en la idea de creación de varios factores productivos y la generación de competencias de orden económico. Para Michael Porter, consiste en contar con una estructura, que se a la “Capacidades para ingresar a los mercados internacionales, como, el mayor nivel de ingresos, como consecuencia de la mejora de la calidad de vida para la población. La capacidad tiene como base el incremento de la productividad. (Porter, 1990); el autor considera para lograr la competitividad y de valor al elemento humano. Esta productividad de las empresas, las organizaciones es la que determina la adecuada calidad de vida de la población de un país; en síntesis, la productividad del factor humano. determina los sueldos o salarios, y la productividad de esta fuerza económica que es importante para la economía de un país; asimismo. La competitividad es el resultado del liderazgo de una organización como es la gerencia. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), realiza una propuesta del concepto

de competitividad estructural, entendida desde la gestión de éxito de las empresas, que considera la fortaleza y eficiencia del sistema productivo o estructura productiva de un país. El factor de ventaja competitiva tiene como fundamento el diamante de competitividad y tiene como elementos: las condiciones de los factores, la estructura de la industria y competencia, las condiciones de la demanda y las industrias afines o relacionadas (2006).

La calidad de servicios consiste en un conjunto de procedimientos estandarizados de prestación de servicios que realiza una empresa, la calidad de servicios se considera al servicio esperado en comparación con el servicio percibido, y es el resultado que se mide en la satisfacción del cliente y/o consumidor en sus expectativas y resultados, como precisa Duque (2005).

La productividad está relacionada con términos de la eficiencia, eficacia y efectividad, donde el factor humano constituye un factor fundamental, en las actividades y operatividad de la empresa, orientada a un buen desempeño de la empresa; por lo tanto el concepto de productividad se define como la relación que existe entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para lograr determinados niveles de producción, en razón de sus salidas y las entradas, como indica Fontalvo, Herrera y Otros (2018)

La ventaja competitiva en un sector de la empresa e industria es la respuesta favorable de una determinada empresa u organización al entorno externo, dado un nivel de rentabilidad y una adecuada posición competitiva en el sector; que se fundamenta en factores clave como el talento humano, el uso de tecnología contemporánea, que manejan una economía de escala, en su sistema productivo entre otros como señala Nel Ráez y Otros (2022)

2.3. Definición de términos básicos

Gestión Financiera. – La Gestión Financiera, desde un marco general consiste en el análisis de las decisiones de la planificación financiera presupuestal, las políticas de evaluación financiera, se evalúa desde la gestión de las inversiones a fin de precisar la rentabilidad y los proyectos, y la gestión de financiamiento que permitirán la evaluación de los costos y las utilidades. En síntesis, la gestión financiera desde el largo plazo, se evalúa desde las dimensiones de inversiones y la administración de fuentes de financiamiento.

Competitividad. – La competitividad tienen como base o fundamento en un empresa u organización es competitiva, cuando se crea un mayor valor para el cliente o consumidores que le permita una ventaja competitiva, que de acuerdo a Michael Porter es manejar costos bajos y diferenciación, producto del aprendizaje de una empresa u organización, así como, utilice estrategias de mejora continua en el desarrollo de la calidad de servicios.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- H1 Existe relación significativa entre la planificación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.
- H2 Existe relación significativa entre la evaluación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

- H3 Existe relación significativa entre la gestión de la inversión y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.
- H4 Existe relación significativa entre la gestión del financiamiento y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

2.5. Identificación de la variable

Variable X = Gestión Financiera

Dimensiones:

X1 = Planificación Financiera

X2 = Evaluación Financiera

X3 = Gestión de la inversión

X4 = Gestión del financiamiento

Variable Y = Competitividad

Dimensiones:

Y1 = Calidad de Servicio

Y2 = Productividad

Y3 = Ventaja Competitiva

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

En concordancia al autor Tafur Portilla (2014), la operacionalización de variables se describe mediante un procedimiento en la cual, el tesista define como una variable hipotética. En la cual se identifican y describen las dimensiones e indicadores, las cuales, se utilizan como insumos como base de realización de la prueba de hipótesis., que se muestra en seguida, ver Tabla N° 1.

Tabla 1
Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Variable 1 financiera	Gestión	Planificación financiera	Presupuesto
		Evaluación financiera	Políticas
		Gestión de la inversión	Análisis
		Gestión del Financiamiento	Rentabilidad
			Proyectos
Variable Competitividad	2	Servicio	Estándares de calidad
		Calidad de servicio	Satisfacción del cliente
			Fiabilidad hacia el cliente
			Expectativa vs espera
		Productividad	Eficacia
	Eficiencia		
	ventaja competitiva	Mejora continua	
		Diferenciación	
		Aprendizaje organizacional	

Fuente: resultados de la investigación

CÁPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La tesis objeto del presente estudio, de carácter cuantitativo, es de tipo aplicada - no experimental, como señala Bernal (2010), y Portilla e Izaguirre (2014). En la cual, todo estudio, se precisa como objetivo generar conocimientos, en materia de gestión financiera y competitividad en el sector empresarial de servicios de la provincia y región Pasco.

3.2. Nivel de investigación

La tesis de nivel descriptivo correlacional - no experimental: cuya evaluación permitió medir la correlación entre la variable gestión financiera y competitividad de empresas de servicios de la provincia de Pasco: que fundamenta Hernández (2014); y considera a la investigación como cuantitativa, que tuvo como propósito comprender y/o medir el grado de correlación, entre las dos variables objeto del presente estudio.

3.3. Métodos de investigación

El método de investigación, representa el camino o procedimiento que

permitió abordar el problema de investigación, así, el estudio utilizó al método científico, como método general y como método específico; el hipotético - deductivo; como fundamenta de manera teórica Bernal (2010); respecto a las técnicas utilizadas fue la encuesta, la observación directa y en calidad de instrumento se aplicó el cuestionario, la ficha de observación, finalmente se tuvo en cuenta para concluir el estudio el análisis estadístico y la proyección de la inferencia estadística y prueba de normalidad.

3.4. Diseño de investigación

La investigación hizo uso el diseño correlacional no experimental, según Portilla e Izaguirre (2014), donde la unidad de la muestra fue el empresario y/o gerente de las empresas objeto del presente estudio; a continuación, se muestra el diseño de investigación siguiente:

Estructura: $G \rightarrow X, C \rightarrow Y$: Correlación Z

Procedimiento:

- 1) Precisión del grupo del estudio
- 2) Observación (evaluación) de la característica X en el grupo de estudio
- 3) Observación (evaluación) de la característica Y en el grupo de estudio
- 4) Determinación de conclusión (conocimiento nuevo que logra el estudio):
mediante la medición si hay o no correlación, para el cual se usó un estadístico que corresponde a la naturaleza de las variables en estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población para la presente tesis, que integra a los empresarios o gerentes de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, que suman alrededor de 234, que brindan asesoría y/o consultoría a entidades públicas y empresas privadas de esta

importante provincia y región de Pasco.

3.5.2. Muestra de la Investigación

La muestra de la presente tesis es de tipo no probabilístico, a decisión y/o conveniencia del investigador, de una población conocida a nivel de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, siendo lo siguiente:

Muestra:

Muestra n: 15 MYPEs de servicios de la provincia de Pasco, por tanto,

n = 15 empresarios o gerentes.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación de tipo aplicada, usó la técnica de encuesta y en calidad de instrumento se realizó a través del cuestionario, como señala Portilla e Izaguirre (2014)., y para la recolección de datos, se utilizó las entrevistas y las tecnologías de información.

3.7. Selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Respecto a la investigación, se seleccionó, validó y evaluó la confiabilidad del instrumento que es el cuestionario, Tafur Portilla (2014). con fines de asegurar la pertinencia y calidad de la investigación, se realizó la validez y fiabilidad de dicho instrumento a través del estadístico Alfa de Cronbach y la prueba de normalidad de datos como es el estadístico Shapiro-Wilk, resultados, que muestran que los datos de la investigación no son normales, por tanto garantizan la realización de la investigación y los resultados.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas para el procesamiento y análisis de datos, fue el análisis estadístico, y en cuanto al procedimiento pertinente, se usó el programa de Microsoft Office, el Excel, y Programa Informático como es el SPSS, el mismo que permitió,

procesar y analizar los datos. Asimismo, se aplicó la estadística descriptiva para evaluar los parámetros estadísticos, a fin de realizar la prueba de hipótesis.

3.9. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico, permitió la generación de conocimientos, desde el procesamiento y análisis de los datos e información; y comprende cada una de las variables e indicadores; asimismo, el tratamiento estadístico, de acuerdo a la naturaleza de los datos, y contrastación de la prueba de hipótesis; así como, la definición del nivel de significancia, y la validez de los datos; permitiendo decisiones adecuadas, y la generación de conclusiones relevantes de la investigación, como señala Bernal (2010).

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

La presente investigación es de gran valor, por el cumplimiento de la identidad ética en su realización, y que se fundamenta desde su planteamiento; dada las características de su originalidad y por la veracidad de los datos e información, que pongo de manifiesto como investigador y declaro que la investigación en curso no ha sido copiado, y es producto de mi esfuerzo intelectual como autor, Portilla e Izaguirre (2014)., asimismo, la redacción es propia y se encuentra debidamente referenciado.

Respecto al pensamiento filosófico, la investigación tiene como fundamento un pensamiento filosófico materialista; que considera la existencia del mundo es la materia; contando para ello, un objeto de estudio real como son las empresas de servicios del sector estudiado y con respecto a la actividad del investigador, se tuvo en cuenta la vida espiritual, cognitiva del investigador que es subjetiva y objetiva; por tanto, desde el objeto de estudio, para su comprensión en la realidad fue material - practica y desde el investigador, fue subjetivo, al abordar el objeto de estudio, se

fundamentó en teorías y conceptos, que permitió en base a la perspectiva ideal cognitivo y nivel de desarrollo intelectual del investigador.

La presente tesis, tiene como fundamento la postura epistémica, de paradigma en los transaccional, que tiene como fundamento las teoría de las ciencias en el desarrollo del conocimiento humano, juega un rol importante la personalidad del investigador, las relaciones socio ambientales con otros investigadores; y se consolida a través de la interrelación con el objeto de estudio, permitiendo, la generación y gestión de conocimientos, trascendiendo así. en la actividad científica e integración hacia el desarrollo humano.

CÁPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La tesis intitulada “La Gestión Financiera y la Competitividad de las Empresas de Servicios de la Provincia de Pasco 2023”, empresas que se ubicaron en el ámbito de los 13 distritos de la provincia y región Pasco, cuya identificación y selección formó parte del interés del investigador; a quienes se le pidió su autorización para formar parte de la entrevista y ser sujeto de aplicación del cuestionario principal instrumento de estudio, se contactó y negoció los límites de su tiempo con los empresarios y/o gerentes respecto a la disponibilidad de tiempo, compromiso en la intervención del estudio, entre otros, como la motivación participante, los cuales fueron de forma anónima.

4.1.1. Análisis Estadístico de Datos

4.1.1.1. Prueba de Normalidad de datos.

Los datos para ser considerados válidos y confiables para la investigación, se tuvo que realizar la prueba de normalidad; el cual fue aplicado a cada pregunta del cuestionario, obteniéndose como resultado, al

nivel de la muestra, que no cumplen con las condiciones, para ser considerados datos normales; ver tabla N° 2

Tabla 2
Prueba de Normalidad de Datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Se elaboran presupuestos para cumplir con los planes financieros y como pronóstico de presupuestos para el futuro	,799	15	,004
Se asignan los responsables para el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros.	,870	15	,034
Se establecen políticas de recompensa para estimular el logro de las metas financieras.	,918	15	,181
Se diseñan políticas o estrategias para cumplir con los planes financieros.	,918	15	,179
Se realizan análisis de las razones financieras que miden la liquidez y la eficiencia en la administración de sus activos.	,798	15	,003
Se utilizan los resultados de los análisis de las razones financieras para orientar la toma de decisiones.	,806	15	,004
Se realiza un análisis detallado de las distintas alternativas de inversiones comparando proyecciones de rentabilidad y riesgo.	,868	15	,031
Se analizan alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados	,840	15	,012
Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente de financiamiento	,783	15	,002
Se planifica anticipadamente el reemplazo de planta y equipo obsoleto, desgastado o por antigüedad.	,876	15	,041
Se utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones. (VAN, TIR)	,811	15	,005
Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.	,772	15	,002
Se elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo	,862	15	,026
Se analizan costos de los intereses de la institución financiera antes de solicitar algún crédito.	,842	15	,014
Se analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión	,898	15	,088
Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente de financiamiento.	,771	15	,002
Se toma en cuenta el análisis del costo de capital (tasa que debe ganar para remunerar los fondos adquiridos) de la empresa al decidir por una alternativa de financiamiento.	,851	15	,018
Se suele usar el capital propio como fuente de financiamiento por su fácil acceso	,716	15	,000
Se analizan posibilidades de financiamiento en moneda extranjera	,828	15	,008
El servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia	,897	15	,086
En qué medida se controla la satisfacción del servicio	,883	15	,052

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
En su Empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad o una norma de calidad	,872	15	,036
Frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo	,914	15	,156
El cliente se siente satisfecho ante la atención brindada	,891	15	,070
En su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes	,902	15	,101
La atención brindada genera confianza en sus clientes	,880	15	,048
Su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones	,842	15	,014
Su empresa supera lo esperado por el cliente	,861	15	,025
Su empresa cumple con las expectativas del cliente	,882	15	,050
Los procesos de su empresa son eficientes	,817	15	,006
Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos	,845	15	,015
Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos	,872	15	,037
Se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores	,828	15	,009
Su Empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera	,854	15	,020
Su empresa acepta las nuevas ideas para la mejora de procesos	,838	15	,012
Su empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes	,815	15	,006
Analiza a la competencia para buscar ser diferente	,853	15	,019
El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño	,866	15	,030
En qué medida su empresa utiliza la tecnología	,862	15	,026
Planificación financiera	,919	15	,189

Fuente: resultados de la investigación

4.1.1.2. Fiabilidad de los Datos

La fiabilidad de los datos en la presente investigación, producto de la aplicación del instrumento de investigación como es el cuestionario a las empresas de servicios de la provincia de Pasco, fué mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado de 0,970, siendo 39 el número de elementos evaluados; como se muestra en la tabla N° 3.

Tabla 3
Confiabilidad – Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,970	39

Nota: resultados obtenidos de la investigación

4.2. Presentación, análisis e Interpretación de Resultados

4.2.1. Gestión Financiera

4.2.1.1. Presupuestos - pronósticos y Planes Financieros

En este ítem, se analiza la elaboración de presupuestos para cumplir con los planes financieros y el pronóstico de presupuestos para el futuro, ver tabla N° 4.

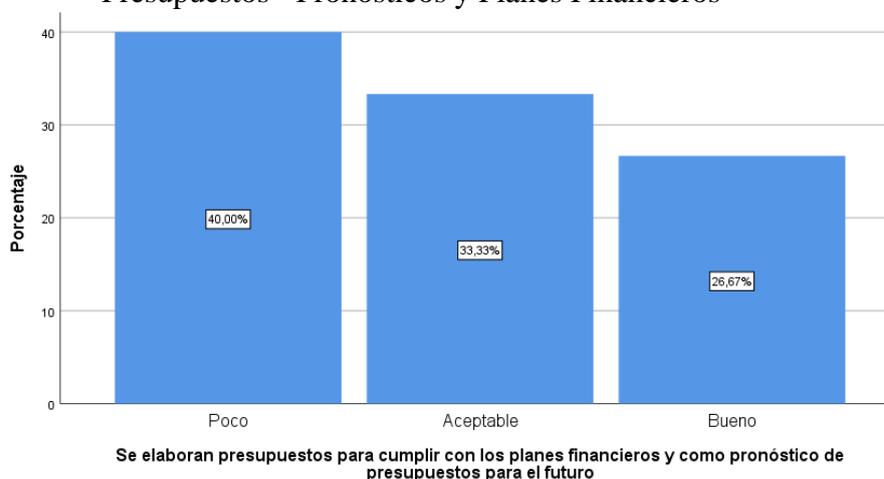
Tabla 4
Presupuestos - Pronósticos y Planes Financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	6	40,0	40,0	40,0
	Aceptable	5	33,3	33,3	73,3
	Bueno	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la Investigación

Interpretación.- De acuerdo a la tabla 4 y figura 1 se muestra que el 40% de las empresas encuestadas elaboran poco sus presupuestos para cumplir los planes financieros y el pronóstico de presupuesto para el futuro, 33.3% de las empresas encuestadas elaboran de forma aceptable sus presupuestos para cumplir los planes financieros y el pronóstico de presupuesto para el futuro, y 26.67% de las empresas encuestadas elaboran de forma Buena sus presupuestos para cumplir los planes financieros y el pronóstico de presupuesto para el futuro, esto pone en manifiesto que las empresas poseen una preocupación por realizar sus planes financieros.

Figura 1
Presupuestos - Pronósticos y Planes Financieros



Fuente: resultados de la investigación

4.2.1.2. Cumplimiento de Objetivos establecidos en los planes financieros

En este ítem, se evalúan el cumplimiento de objetivos establecidos en los planes financieros, de parte de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver en la tabla N° 5.

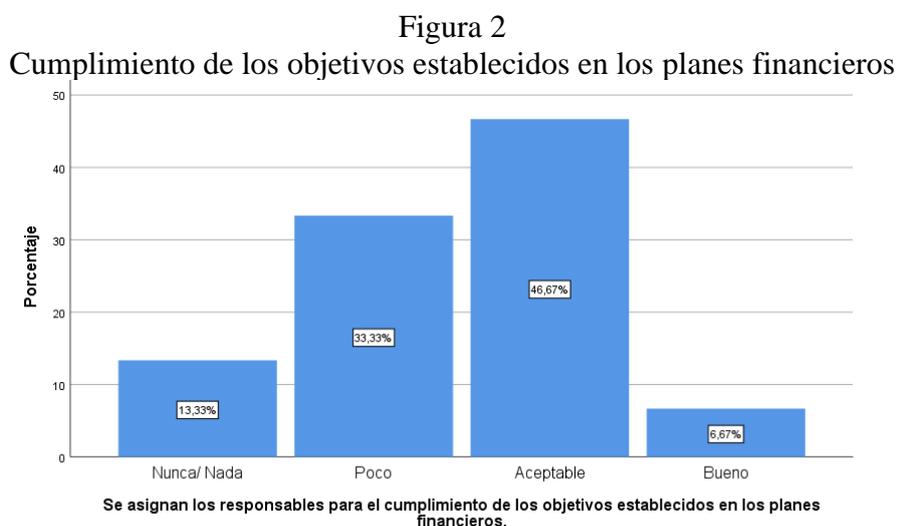
Tabla 5
Cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	2	13,3	13,3
	Poco	5	33,3	46,7
	Aceptable	7	46,7	93,3
	Bueno	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 5 y figura 2 se muestra que el 46.7% de las empresas encuestadas evalúan el cumplimiento de objetivos establecidos en los planes financieros, el 33.3% de las empresas encuestadas cumplen poco el cumplimiento de sus objetivos en los planes financieros, y

solo alrededor del 7%, cumplen bien el cumplimiento de objetivos establecidos en sus planes financieros., ver figura N° 2



4.2.1.3. Establecen políticas de recompensa para estimular el logro de metas

Financieras.

En este ítem, se analiza si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, establecen políticas de recompensa para estimular el logro de las metas financieras, ver tabla N° 6

Tabla 6
Políticas de recompensa para estimular el logro de metas financieras

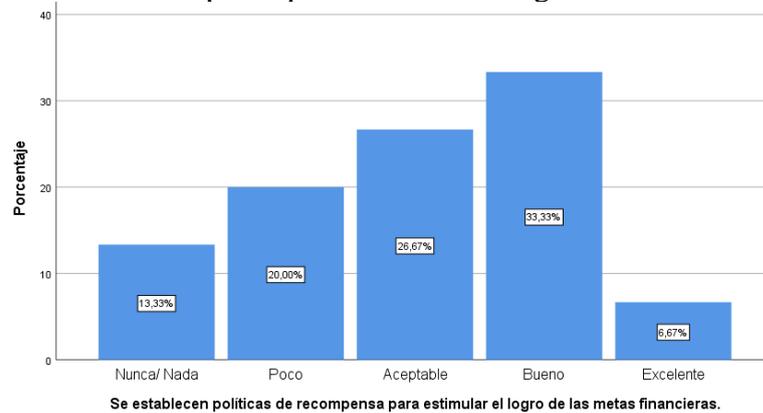
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	2	13,3	13,3
	Poco	3	20,0	33,3
	Aceptable	4	26,7	60,0
	Bueno	5	33,3	93,3
	Excelente	1	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. – De acuerdo a la tabla 6 y figura 3, se muestra que el 33.3% de las empresas encuestadas establecen políticas de recompensa para estimular el logro de metas financieras, el 26.7% de empresas encuestadas establecen políticas de recompensa para estimular el logro de

metas financieras, y solo alrededor del 7% establecen políticas de recompensa para estimular el logro de las metas financieras en las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

Figura 3
Políticas de recompensa para estimular el logro de metas financieras



4.2.1.4. Diseño de políticas o estrategias para cumplir los planes financieros

En este ítem, se muestra el análisis de diseño de políticas o estrategias para cumplir con los planes financieros en las empresas de servicios objeto de estudio de la presente investigación, ver tabla N° 7

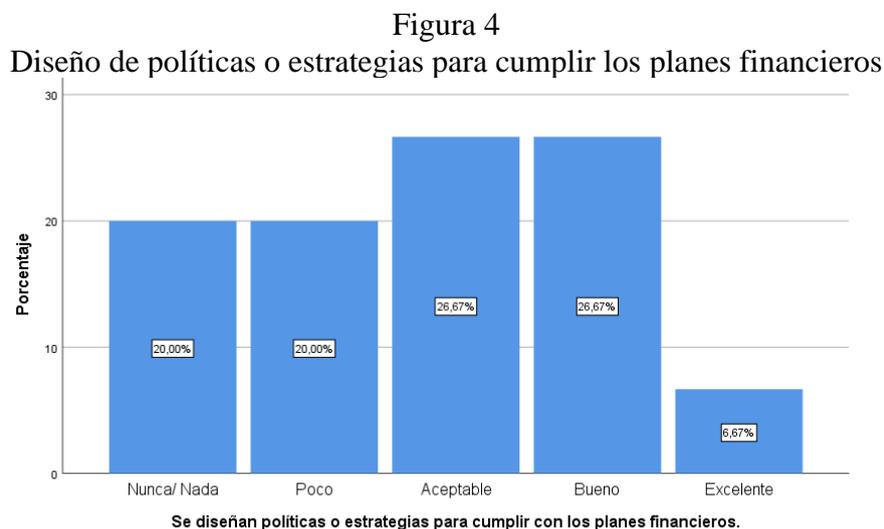
Tabla 7
Diseño de políticas o estrategias para cumplir los planes financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	3	20,0	20,0
	Poco	3	20,0	40,0
	Aceptable	4	26,7	66,7
	Bueno	4	26,7	93,3
	Excelente	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 7 y figura 4, se muestra que las empresas encuestadas diseñan políticas o estrategias para cumplir los planes financieros, el 26.7% y 26.7% de empresas encuestadas califican de forma aceptable y bueno respectivamente tal afirmación, el 20% califica

como poco, la afirmación indicada y solo alrededor del 7% diseñan las políticas o estrategias para cumplir los planes financieros de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver figura N° 4



4.2.1.5. Razones financieras que miden la liquidez y eficiencia de los activos.

En este ítem, se analiza las razones financieras que miden la liquidez y la eficiencia de los activos, de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver tabla N° 8.

Tabla 8
Razones financieras que miden la liquidez y eficiencia de los activos

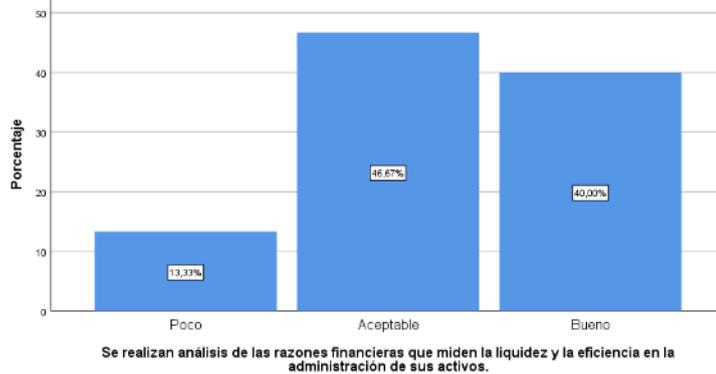
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3
	Aceptable	7	46,7	60,0
	Bueno	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. – De acuerdo a la tabla 8 y figura 5, se muestra que el 46.7% de las empresas encuestadas, valoran las razones financieras de forma aceptable que miden la liquidez y eficiencia de los activos, el 40% de empresas encuestadas, realizan la valoración de buena que las razones financieras miden la liquidez y eficiencia de los activos, y solo 13.3%

realizan la valoración de poco que las razones financieras miden la liquidez y eficiencia de los activos en las empresas estudiadas, ver figura N° 5

Figura 5
Razones financieras que miden la liquidez y eficiencia de los activos



4.2.1.6. Resultados de los análisis de razones financieras para orientar la toma de decisiones

En este ítem, se muestra los resultados de los análisis de razones financieras para orientar la toma de decisiones, en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver tabla N° 9.

Tabla 9
Resultado de análisis de razones financieras y orientación de toma de decisiones

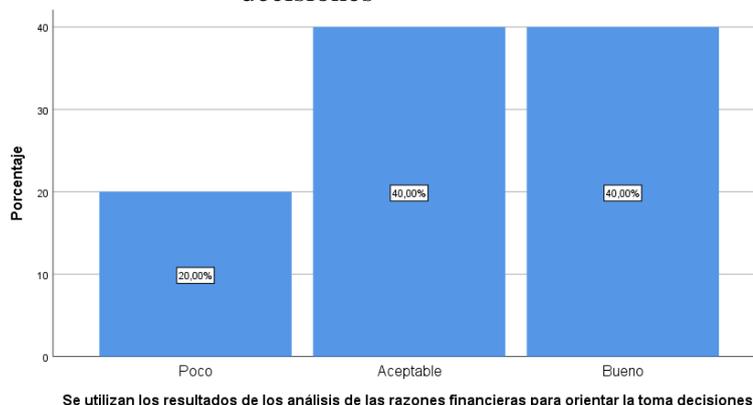
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	3	20,0	20,0	20,0
	Aceptable	6	40,0	40,0	60,0
	Bueno	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 9 y figura 6, se muestra que el 40% de las empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, los resultados de análisis de las razones financieras y orientación de toma de decisiones, asimismo, el 40% de empresas encuestadas, muestran de forma bueno, que las empresas muestran los resultados de análisis de las razones financieras y orientación de toma de decisiones, y solo 20% muestran como

poco, los resultados de los análisis de las razones financieras y orientación de la toma de decisiones.

Figura 6
Resultado de análisis de razones financieras y orientación de toma de decisiones



4.2.1.7. Análisis de alternativas de inversiones y proyecciones de rentabilidad

En este ítem, se realiza el análisis de alternativas de inversiones y proyecciones de rentabilidad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver la tabla N° 10.

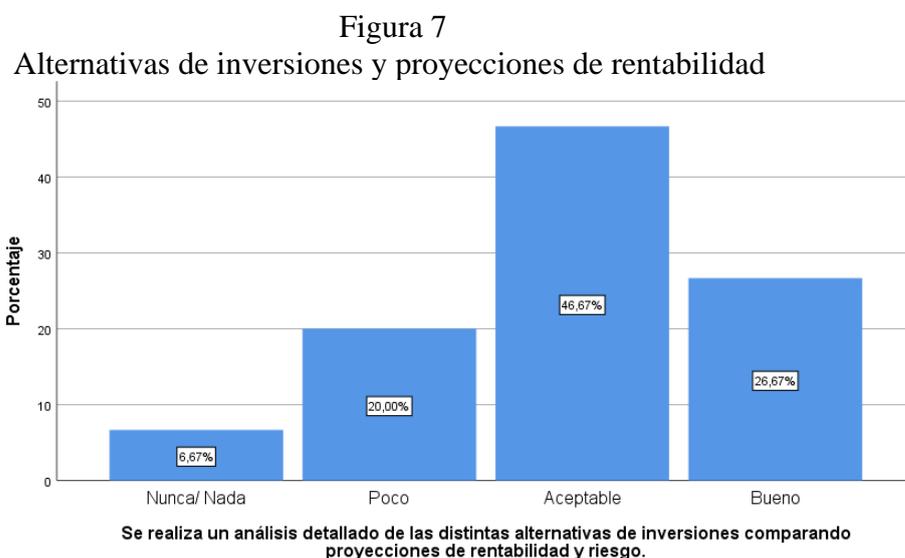
Tabla 10
Alternativas de inversiones y proyecciones de rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca/ Nada	1	6,7	6,7	6,7
Poco	3	20,0	20,0	26,7
Válido Aceptable	7	46,7	46,7	73,3
Bueno	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 10 y figura 7, se muestra que el 40.7% de las empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que se realiza el análisis de alternativas de inversiones y proyecciones de rentabilidad, el 26.7% de empresas encuestadas, muestran de forma bueno, que se realiza el análisis de alternativas de inversiones y proyecciones de

rentabilidad, y solo el 7% muestran la valoración de poco, que se realiza el análisis de alternativas de inversiones y proyecciones de rentabilidad.



4.2.1.8. Alternativas de inversión para expandir la producción, ventas y mercados

En este ítem, se analiza las alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados, de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver tabla N° 11.

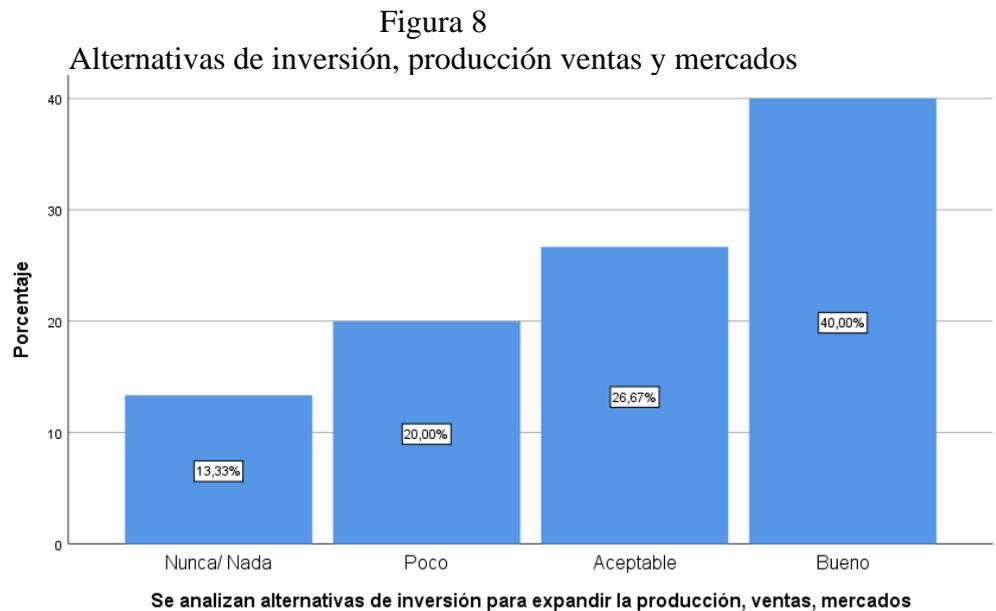
Tabla 11
Alternativas de inversión, producción ventas y mercados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	2	13,3	13,3	13,3
	Poco	3	20,0	20,0	33,3
	Aceptable	4	26,7	26,7	60,0
	Bueno	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 11 y figura 8, se muestra, el 40% de las empresas encuestadas, muestran de forma bueno, que analizan las alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados y riesgo; el 26.7% de empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que analizan alternativas de inversión para expandir la producción, ventas,

mercados, y solo el 13.3% muestran poco, que analizan alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados.



4.2.1.9. Analizan y usan utilidades acumuladas en la Plataforma digital de Redes

Sociales y vinculación con sus clientes

En este ítem, se analizan y usan las utilidades acumuladas en la plataforma digital de redes sociales y vinculación con los clientes, en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver la tabla N° 12.

Tabla 12
Usan utilidades acumuladas en plataforma digital de redes sociales y vinculación con los clientes

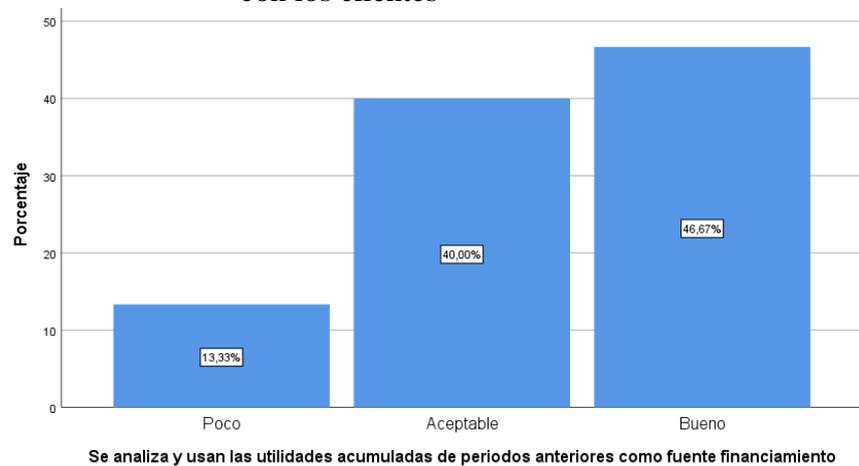
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Aceptable	6	40,0	40,0	53,3
	Bueno	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación.- De acuerdo a la tabla 12 y figura 9, muestra, el 46.7% de las empresas encuestadas, muestran de forma bueno, que, se analizan y usan las utilidades acumuladas en la plataforma digital de redes

sociales y vinculación con los clientes, el 40% de empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que se analizan y usan las utilidades acumuladas en la plataforma digital de redes sociales y vinculación con los clientes, y solo el 13.3% muestran .como poco, que se analizan y usan las utilidades acumuladas en la plataforma digital de redes sociales y vinculación con los clientes.

Figura 9
Usan utilidades acumuladas en plataforma de redes sociales y vinculación con los clientes



4.2.1.10. Se planifica anticipadamente el remplazo de planta y equipo obsoleto

En este ítem, se analiza si se planifica anticipadamente el remplazo de planta y equipo obsoleto, en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver la tabla N° 13.

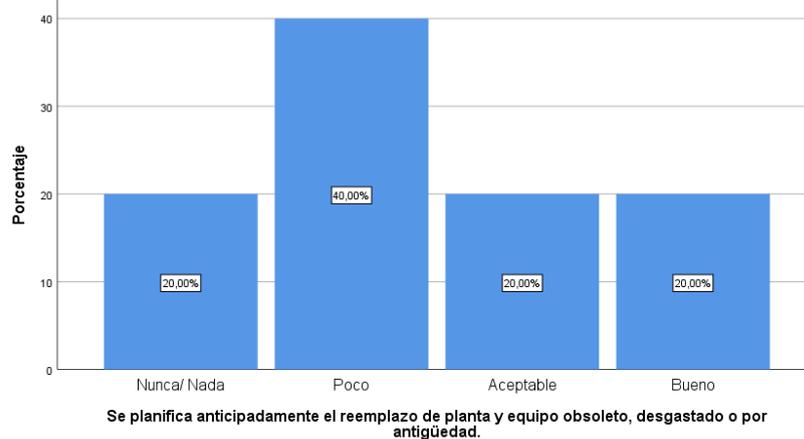
Tabla 13
Se planifica anticipadamente el remplazo de planta y equipo obsoleto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	3	20,0	20,0	20,0
	Poco	6	40,0	40,0	60,0
	Aceptable	3	20,0	20,0	80,0
	Bueno	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 13 y figura 10, el 40% de las empresas encuestadas, califican poco, que se planifica anticipadamente el remplazo de la planta y equipo obsoleto, el 20%, 20% respectivamente de empresas encuestadas, muestran de forma aceptable y bueno que, se planifica anticipadamente el remplazo de la planta y equipo obsoleto, y el 20% muestran que nunca/nada, que se planifican anticipadamente el remplazo de la planta y equipo obsoleto.

Figura 10
Se planifica anticipadamente el remplazo de planta y equipo obsoleto



4.2.1.11. Se utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones

En este ítem, se analiza si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones (VAN, TIR), ver la tabla N° 14.

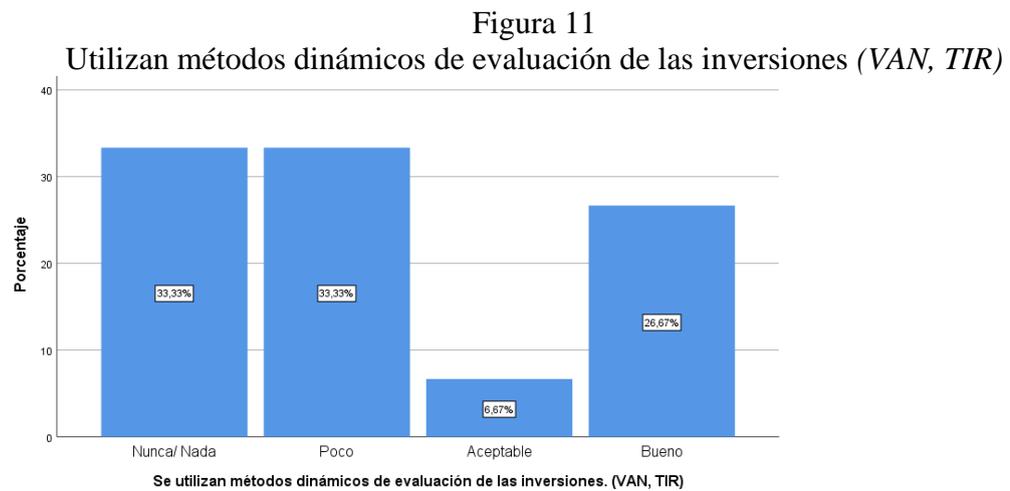
Tabla 14
Utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones (VAN, TIR)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	5	33,3	33,3	33,3
	Poco	5	33,3	33,3	66,7
	Aceptable	1	6,7	6,7	73,3
	Bueno	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 14 y figura 11, el 33.3% de las empresas encuestadas, muestran que nunca/nada, se utilizan métodos

dinámicos de evaluación de las inversiones (VAN, TIR), el 33% de empresas encuestadas, valoran como poco que se utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones (VAN, TIR), y el 26.7% muestran como bueno en este tema, y solo alrededor del 7% valoran como aceptable que las empresas en estudio utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones (VAN, TIR).



4.2.1.12. Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones

En este ítem, se analiza si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, toman en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio, para financiar sus inversiones, ver la tabla N° 15.

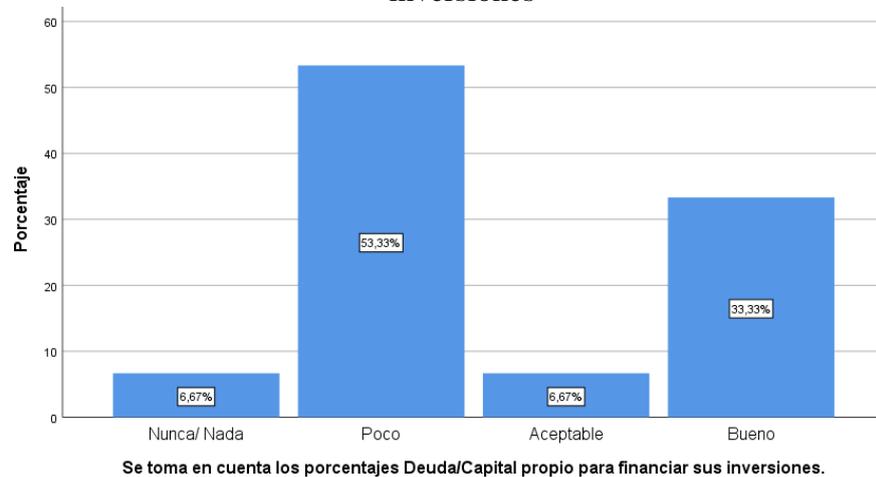
Tabla 15
Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	1	6,7	6,7	6,7
	Poco	8	53,3	53,3	60,0
	Aceptable	1	6,7	6,7	66,7
	Bueno	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 15 y figura 12, el 53,3% de las empresas encuestadas, muestran que poco toman en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio, para financiar sus inversiones, el 33.3% de empresas encuestadas, valoran como bueno que se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones, y solo el 6.7% muestra como aceptable que se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.

Figura 12
Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones



4.2.1.13. Elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo

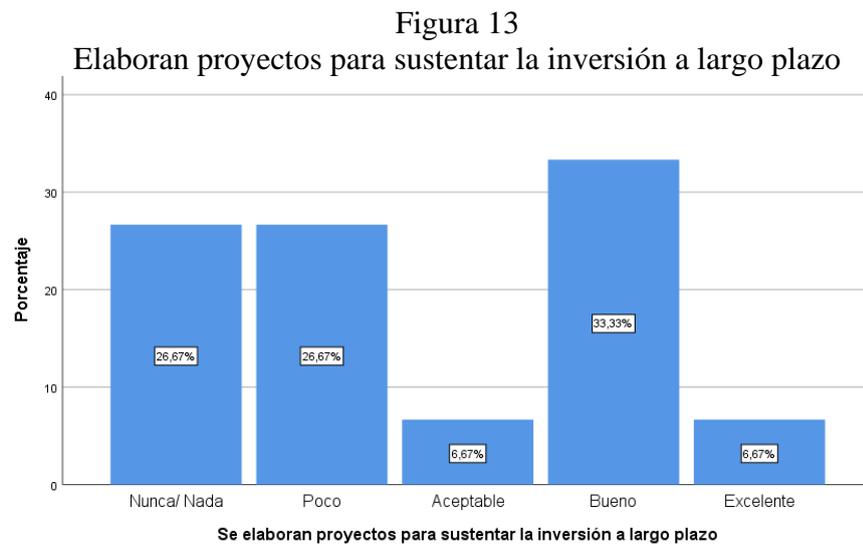
En este ítem, se analiza si en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo, ver la tabla N° 16.

Tabla 16
Elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	4	26,7	26,7	26,7
	Poco	4	26,7	26,7	53,3
	Aceptable	1	6,7	6,7	60,0
	Bueno	5	33,3	33,3	93,3
	Excelente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 16 y figura 13, el 33.3% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo, el 26.7%, 26%.7% de empresas encuestadas, muestran entre poco, Nunca/nada, que elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo, y solo el 6.7% muestran como excelente, que elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo.



4.2.1.14. Analizan los costos de los intereses de la institución financiera

En este ítem se evalúa si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, analizan los costos de intereses de la institución financiera, ver la tabla N° 17.

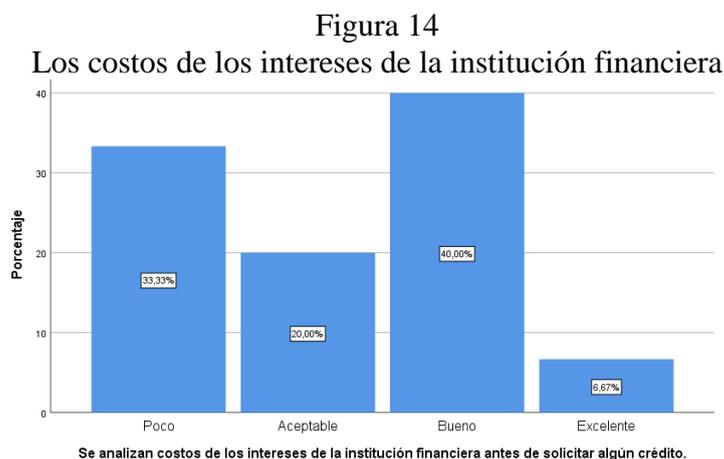
Tabla 17
Analizan los costos de los intereses de la institución financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	5	33,3	33,3	33,3
	Aceptable	3	20,0	20,0	53,3
	Bueno	6	40,0	40,0	93,3
	Excelente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 17 y figura 14, el 40% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que analizan los costos de

los intereses de la institución financiera, el 33.3% de empresas encuestadas, muestran como poco, que analizan los costos de intereses de la institución financiera, y solo el 6.7% muestran como excelente que analizan los costos de intereses de la institución financiera.



4.2.1.15. Análisis de alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión

En este ítem se analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver la tabla N° 18.

Tabla 18
Alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión

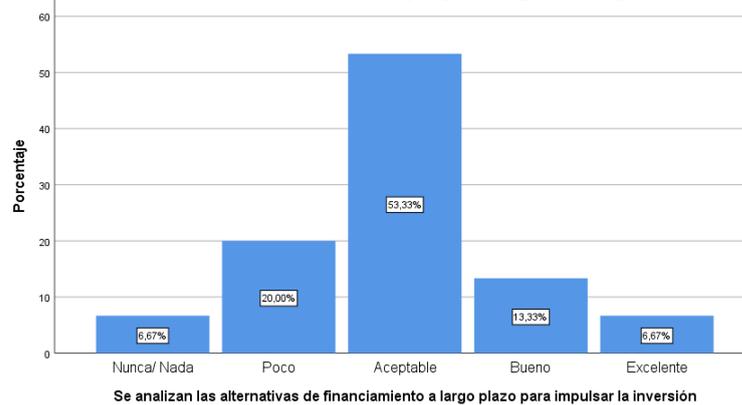
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	1	6,7	6,7	6,7
	Poco	3	20,0	20,0	26,7
	Aceptable	8	53,3	53,3	80,0
	Bueno	2	13,3	13,3	93,3
	Excelente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla N° 18 y figura 15, el 53.3% de las empresas encuestadas, muestra como aceptable, que analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión, el

20% de empresas encuestadas, muestran como poco que analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión, y solo el 6.7% valoran como excelente, que analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión.

Figura 15
Alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión



4.2.1.16. Se analizan el uso de las utilidades acumuladas de periodos anteriores

En este ítem, se evalúa en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, se analiza el uso de las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente de financiamiento, ver la tabla N° 19.

Tabla 19
Se analizan el uso de las utilidades acumuladas de periodos anteriores

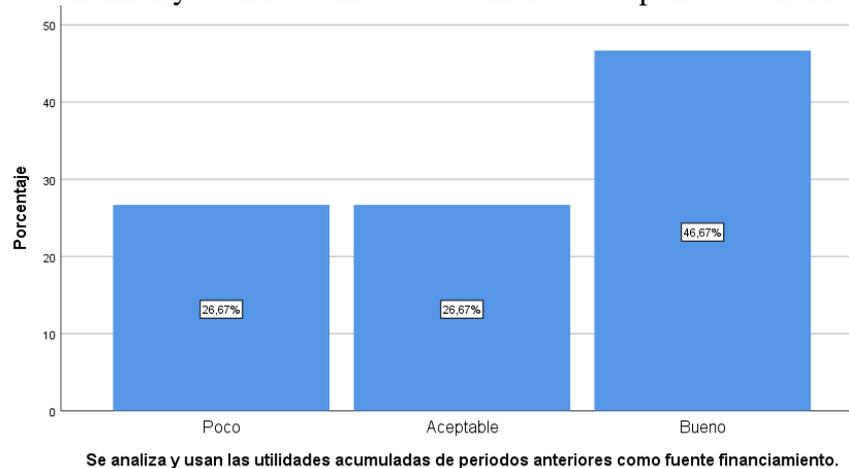
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	26,7	26,7	26,7
	Aceptable	4	26,7	26,7	53,3
	Bueno	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 19 y figura 16, el 46.7% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que analizan el uso de las utilidades acumuladas de periodos anteriores, como fuente de financiamiento, el 26.7% de empresas encuestadas, muestran como aceptable

que analizan el uso de las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente de financiamiento, y el 26.7% muestran como poco que analizan el uso de las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente de financiamiento.

Figura 16
Se analizan y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores



4.2.1.17. Se toma en cuenta el análisis del costo de capital

En este ítem se evalúa en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, si se toma en cuenta el análisis costo del capital, ver la tabla N° 20.

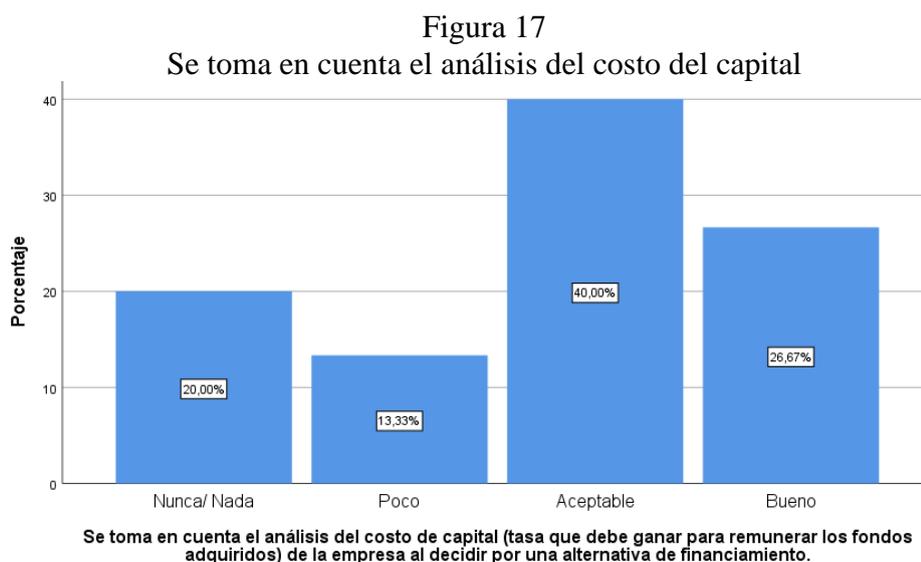
Tabla 20
Se toma en cuenta el análisis del costo del capital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	3	20,0	20,0	20,0
	Poco	2	13,3	13,3	33,3
	Aceptable	6	40,0	40,0	73,3
	Bueno	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 20 y figura 17, el 40% de las empresas encuestadas, muestran como aceptable, que se toma en cuenta el análisis costo del capital en la gestión, el 26.7% de empresas encuestadas, muestran de forma bueno, que se toma en cuenta el análisis costo del capital, y solo el 13.3% muestran como poco, se toma en cuenta el análisis costo del

capital.



4.2.1.18. Uso del capital propio como fuente financiamiento

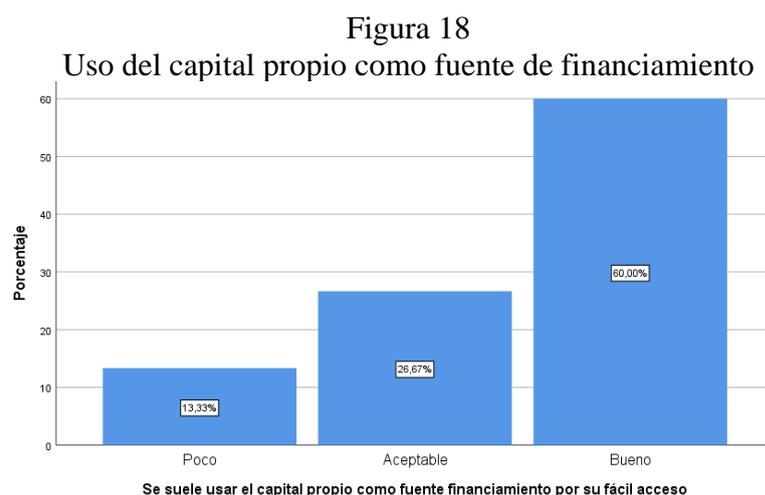
En este ítem, se evalúa en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, se hacen uso del capital propio como fuente de financiamiento, ver la tabla N° 21.

Tabla 21
Uso del capital propio como fuente de financiamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Aceptable	4	26,7	26,7	40,0
	Bueno	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 21 y figura 18, el 60% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que hacen uso del capital propio como fuente de financiamiento, el 26% de empresas encuestadas, muestran como aceptable, que hacen uso del capital propio como fuente de financiamiento, y el 13,3% de las empresas encuestadas muestran como poco, que hacen uso del capital propio como fuente de financiamiento.



4.2.1.19. Se analizan las posibilidades de financiamiento en moneda extranjera

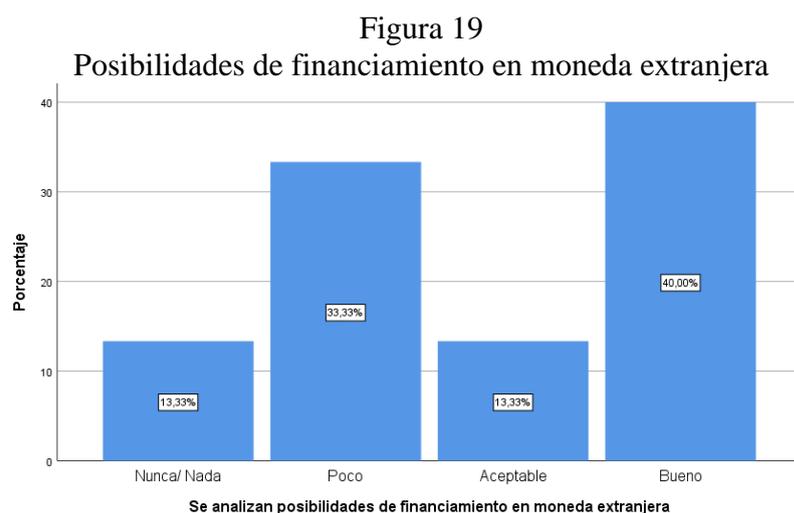
En este ítem, se evalúa se en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, si analizan las posibilidades de financiamiento en moneda extranjera, ver la tabla N° 22.

Tabla 22
Posibilidades de financiamiento en moneda extranjera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	2	13,3	13,3	13,3
	Poco	5	33,3	33,3	46,7
	Aceptable	2	13,3	13,3	60,0
	Bueno	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 22 y figura 19, el 40% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que analizan las posibilidades de financiamiento en moneda extranjera, el 33% de empresas encuestadas, muestran como poco, que analizan las posibilidades de financiamiento en moneda extranjera, y solo el 13.3% muestran que nunca/nada que analizan las posibilidades de financiamiento en moneda extranjera.



4.2.2. Competitividad

4.2.2.1. Servicio brindado a su empresa es superior a la competencia

En este ítem se analiza en las empresas de servicio de la provincia de Pasco, si el servicio brindado es superior al de la competencia, ver tabla N° 23.

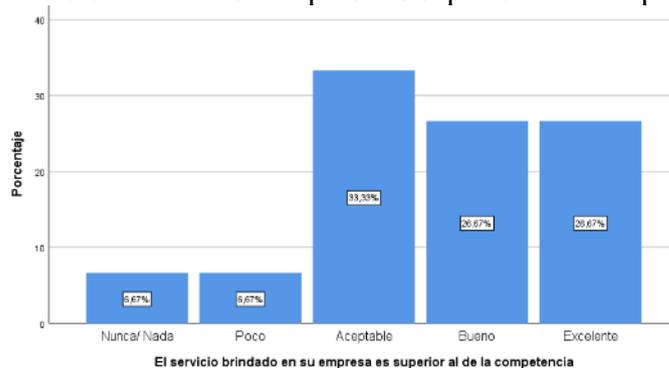
Tabla 23
Servicio brindado a su empresa es superior a la competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	1	6,7	6,7	6,7
	Poco	1	6,7	6,7	13,3
	Aceptable	5	33,3	33,3	46,7
	Bueno	4	26,7	26,7	73,3
	Excelente	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 23 y figura 20, el 33.3% de las empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que el servicio brindado es superior al de la competencia, el 26.7% y 26.7% respectivamente de empresas encuestadas, muestran entre bueno y excelente, que el servicio brindado es superior al de la competencia, y solo el 6.7% muestran como poco, que el servicio brindado es superior al de la competencia.

Figura 20
Servicio brindado a su empresa es superior a la competencia



4.2.2.2. En qué medida se controla la Satisfacción del servicio

En este ítem se analiza en qué medida se controla la satisfacción del servicio, en las empresas de servicios de la provincia de Pasco. ver tabla N° 24.

Tabla 24

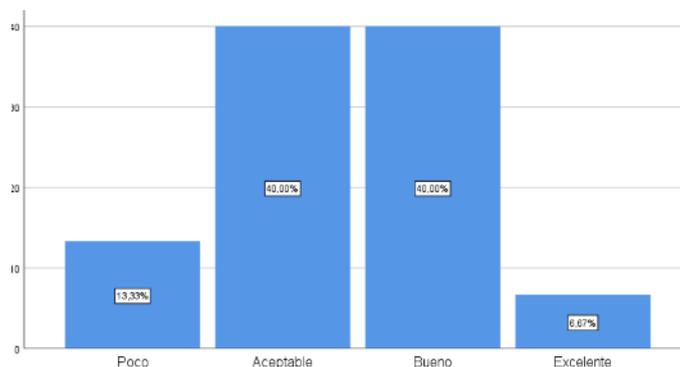
En qué medida se controla la satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	2	13,3	13,3	13,3
Aceptable	6	40,0	40,0	53,3
Bueno	6	40,0	40,0	93,3
Excelente	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 24 y figura 21, el 40%, 40%, de las empresas encuestadas, muestran entre aceptable y bueno respectivamente, que analiza en qué medida se controla la satisfacción del servicio, solo el 6.7% muestra como excelente, que se analiza en que medida se controla la satisfacción del servicio.

Figura 21
En qué medida se controla la satisfacción del cliente



4.2.2.3. Lineamientos para brindar un servicio de calidad

En este ítem, se analiza los lineamientos para brindar un servicio de calidad, en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver tabla N° 25.

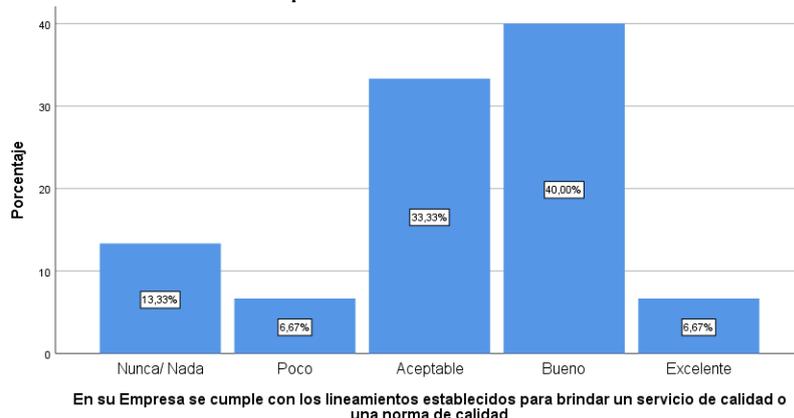
Tabla 25
Lineamientos para brindar un servicio de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca/ Nada	2	13,3	13,3	13,3
	Poco	1	6,7	6,7	20,0
	Aceptable	5	33,3	33,3	53,3
	Bueno	6	40,0	40,0	93,3
	Excelente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 25 y figura 22, el 40% y 33.3% respectivamente de las empresas encuestadas, muestran entre bueno y aceptable, que se analizan los lineamientos para brindar un servicio de calidad, el 13.3% de empresas encuestadas, muestran como nunca /nada, que se analiza los lineamientos para brindar un servicio de calidad, y solo el 6.7% muestran de manera excelente, que se analizan los lineamientos para brindar un servicio de calidad.

Figura 22
Lineamientos para brindar un servicio de calidad



4.2.2.4. Frecuencia de control de resultados de trabajo en la empresa

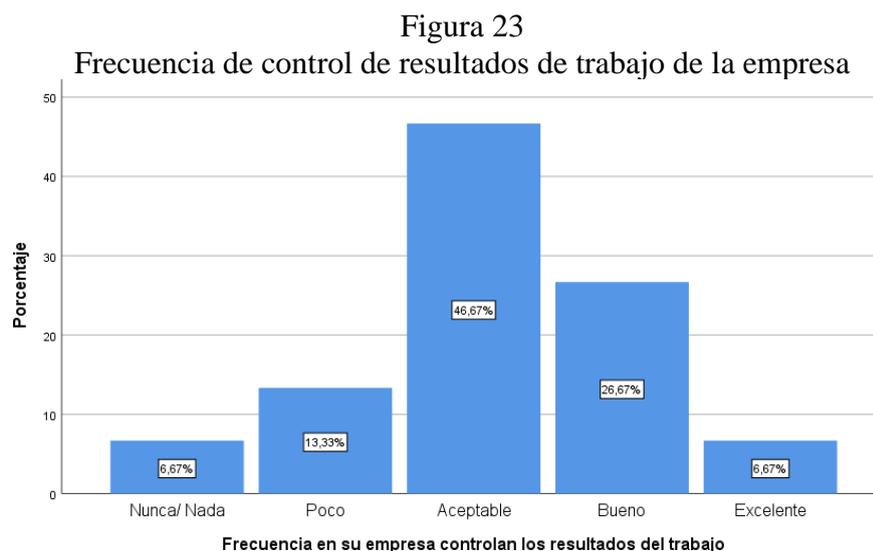
En este ítem, se evalúa la frecuencia de control de resultados de trabajo en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver tabla N° 66.

Tabla 26
Frecuencia de control de resultados de trabajo de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca/ Nada	1	6,7	6,7	6,7
Poco	2	13,3	13,3	20,0
Aceptable	7	46,7	46,7	66,7
Bueno	4	26,7	26,7	93,3
Excelente	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 26 y figura 23, el 46.7% y 26.7% de las empresas encuestadas respectivamente muestran una calificación entre aceptable y bueno, que se evalúa la frecuencia de control de resultados de trabajo de la empresa, y solo el 6.7%, muestran la calificación de excelente, que se evalúa la frecuencia de control de resultados de trabajo en las empresas.



4.2.2.5. El cliente se siente satisfecho ante la atención brindada por la empresa

En este ítem, se analiza si el cliente se siente satisfecho ante la atención brindada por las empresas de servicios de la provincia de Pasco, ver tabla N° 27.

Tabla 27
Satisfacción del cliente ante la atención brindada por la empresa

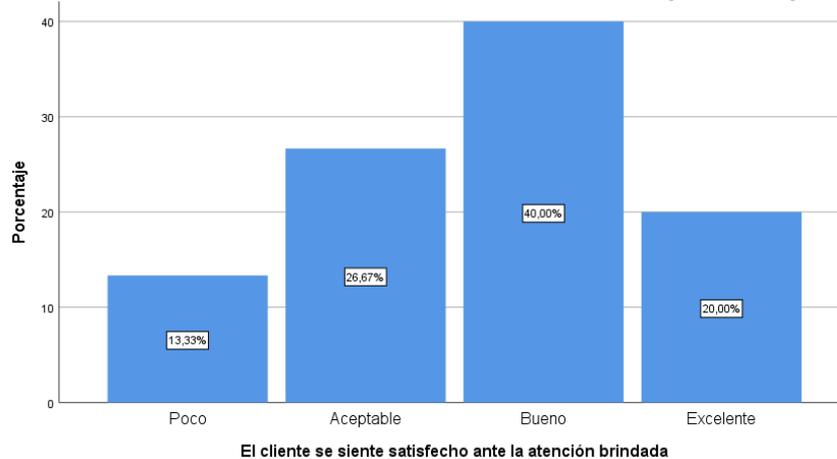
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Aceptable	4	26,7	26,7	40,0
	Bueno	6	40,0	40,0	80,0
	Excelente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 27 y figura 24, el 40% de las empresas encuestadas, muestran de forma bueno, la satisfacción del cliente ante la atención brindada por la empresa, el 26% de empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, la satisfacción del cliente ante la atención brindada por la empresa

y solo el 13.3% muestran como poco, la satisfacción del cliente ante la atención brindada por la empresa.

Figura 24
Satisfacción del cliente ante la atención brindada por la empresa



4.2.2.6. Reciben quejas o reclamos de sus clientes

En este ítem, se analiza si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, reciben quejas o reclamos de sus clientes, ver tabla N° 28.

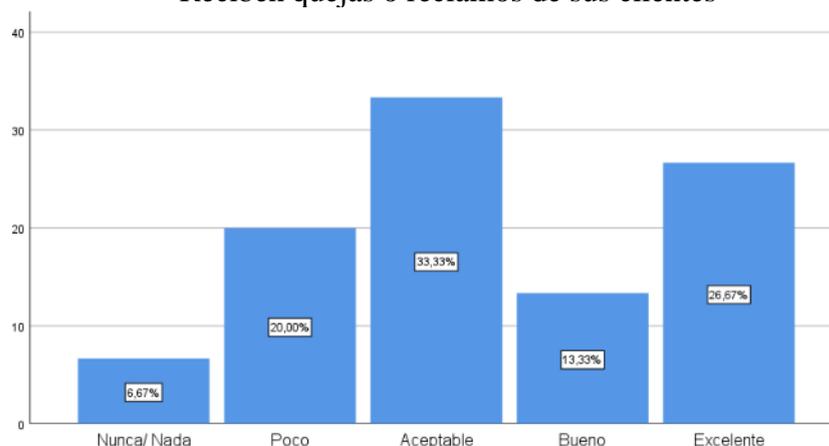
Tabla 28
Reciben quejas o reclamos de sus clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca/ Nada	1	6,7	6,7	6,7
Poco	3	20,0	20,0	26,7
Aceptable	5	33,3	33,3	60,0
Bueno	2	13,3	13,3	73,3
Excelente	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 28 y figura 25, el 33.3% de las empresas encuestadas, muestran que reciben quejas o reclamos de sus clientes, el 26.7% de empresas encuestadas, muestran de forma excelente reciben quejas o reclamos de sus clientes, y solo el 6.7% muestran una calificación de nunca/nada que las empresas reciben quejas o reclamos de sus clientes.

Figura 25
Reciben quejas o reclamos de sus clientes



4.2.2.7. La atención brindada genera confianza en sus clientes

En este ítem, se analiza si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, si la atención brindada genera confianza en sus clientes, ver tabla N° 29.

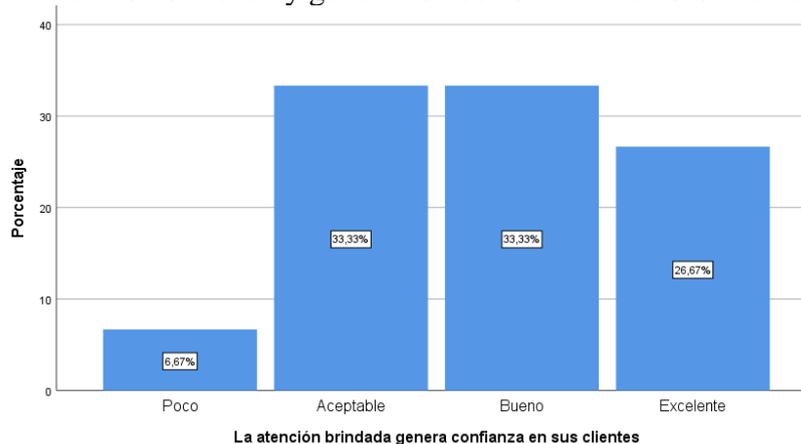
Tabla 29
Atención brindada y generación de confianza en sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	6,7	6,7	6,7
	Aceptable	5	33,3	33,3	40,0
	Bueno	5	33,3	33,3	73,3
	Excelente	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 29 y figura 26, se muestra que el 33,3%, 33,3% respectivamente de las empresas encuestadas, muestran de forma aceptable y bueno, que la atención brindada genera confianza en sus clientes, el 26,7% de empresas encuestadas, muestran de forma excelente que la atención brindada genera confianza en sus clientes y solo alrededor del 7% muestran como poco que la atención brindada genera confianza en sus clientes.

Figura 26
Atención brindada y generación de confianza en sus clientes



4.2.2.8. La empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones

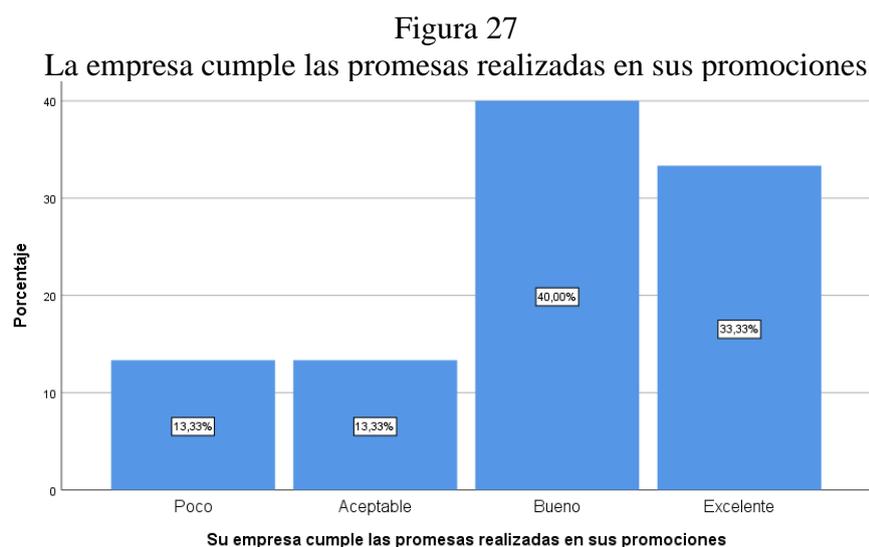
En este ítem, se analiza si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, cumplen las promesas realizadas en sus promociones, ver tabla N° 30.

Tabla 30
La empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Aceptable	2	13,3	13,3	26,7
	Bueno	6	40,0	40,0	66,7
	Excelente	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 30 y figura 27, el 40% de las empresas encuestadas, muestran de forma bueno, que cumplen las promesas realizadas en sus promociones, el 33% de empresas encuestadas, muestran de forma excelente, cumplen las promesas realizadas en sus promociones, y solo el 13.3% muestran poco, que cumplen las promesas realizadas en sus promociones.



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.9. Su empresa supera lo esperado por el cliente

En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de pasco, superan lo esperado por el cliente, ver tabla N° 31.

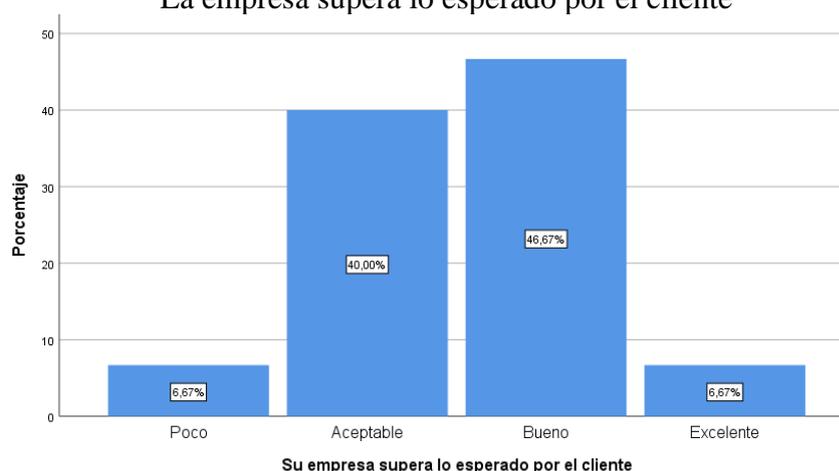
Tabla 31
La empresa supera lo esperado por el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	6,7	6,7	6,7
	Aceptable	6	40,0	40,0	46,7
	Bueno	7	46,7	46,7	93,3
	Excelente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 31 y figura 28, se muestra que el 46% de las empresas encuestadas, muestran de forma bueno, superan lo esperado por el cliente, el 40% de empresas encuestadas, muestran una calificación aceptable que superan lo esperado por el cliente, y solo el 6,7% muestran que poco se evidencian que superan lo esperado por el cliente.

Figura 28
La empresa supera lo esperado por el cliente



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.10. Su empresa cumple con las expectativas del cliente

En este ítem, se analiza si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, cumplen con las expectativas del cliente, ver tabla N° 32.

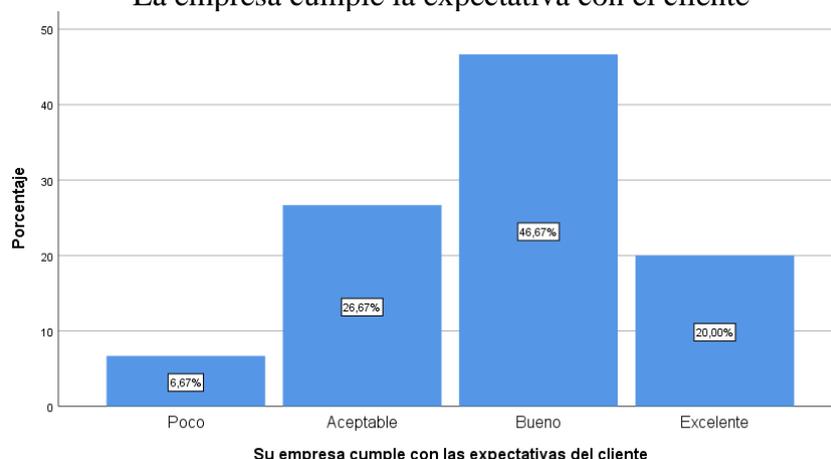
Tabla 32
La empresa cumple la expectativa con el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	1	6,7	6,7	6,7
Aceptable	4	26,7	26,7	33,3
Bueno	7	46,7	46,7	80,0
Excelente	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 32 y figura 29, el 46% de las empresas encuestadas, muestran la calificación bueno, que cumplen con las expectativas del cliente, el 26.7% de empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que cumplen con las expectativas del cliente, y solo el 6.7% muestran poco, que cumplen con las expectativas del cliente.

Figura 29
La empresa cumple la expectativa con el cliente



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.11. Los procesos de su empresa son eficientes

En este ítem, se evalúa si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, si los procesos de su empresa son eficientes, ver tabla N° 33.

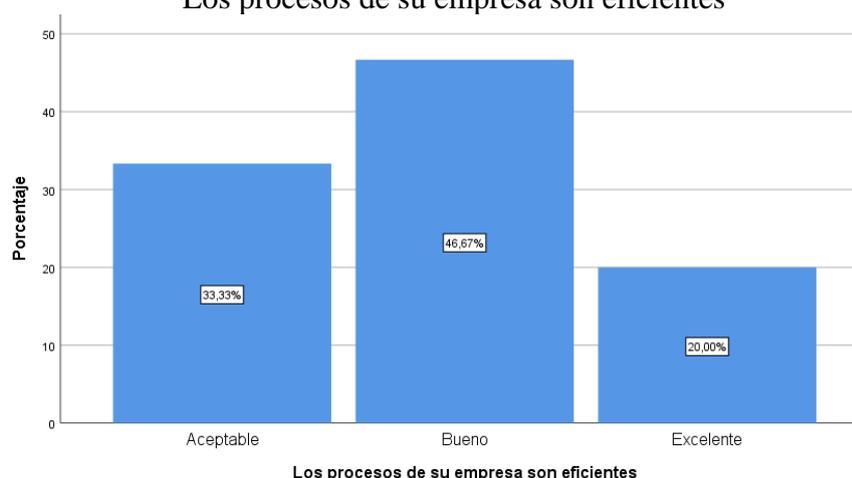
Tabla 33
Los procesos de su empresa son eficientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	5	33,3	33,3	33,3
	Bueno	7	46,7	46,7	80,0
	Excelente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 33 y figura 30, el 46.7% de las empresas encuestadas, muestran como buenos, que los procesos de su empresa son eficientes, el 33,3% de empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que los procesos de su empresa son eficientes, y solo el 20% muestran que los procesos de su empresa son eficientes.

Figura 30
Los procesos de su empresa son eficientes



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.12. Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos

En este ítem, se evalúa si en las empresas de servicios de la provincia de Pasco, los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos, ver tabla N° 34.

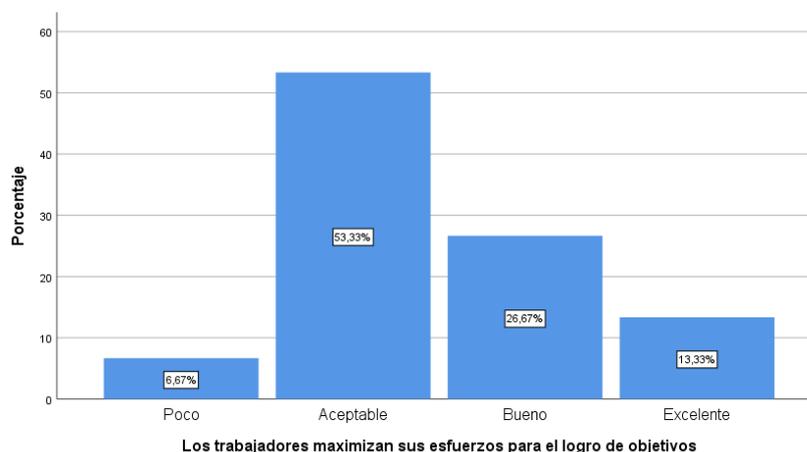
Tabla 34
Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	6,7	6,7	6,7
	Aceptable	8	53,3	53,3	60,0
	Bueno	4	26,7	26,7	86,7
	Excelente	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 24 y figura 31, el 53% de las empresas encuestadas, muestran como aceptable, que los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos, el 26% de empresas encuestadas, muestran de forma bueno, que los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos y solo el 6.7% muestran de poco, que los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos.

Figura 31
Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.13. Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos

En este ítem, se evalúa si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos, ver tabla N° 35.

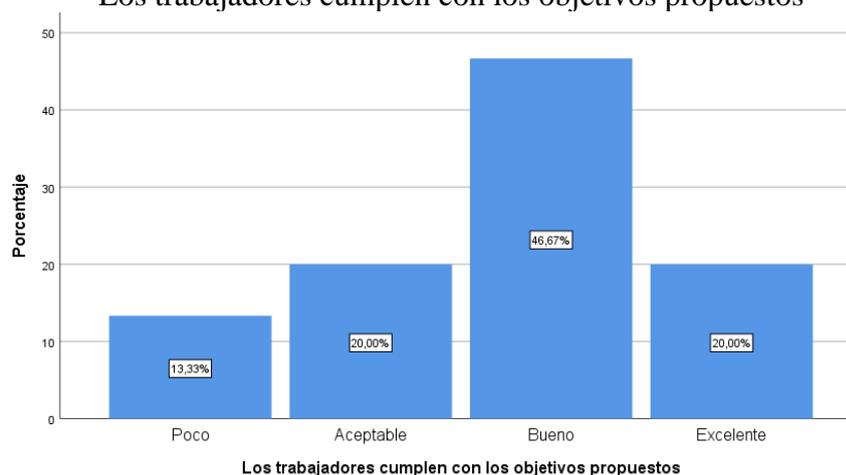
Tabla 35
Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	2	13,3	13,3	13,3
Aceptable	3	20,0	20,0	33,3
Bueno	7	46,7	46,7	80,0
Excelente	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 35 y figura 32, el 46.7% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos, el 20% de empresas encuestadas, muestran como excelente, que los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos, y solo el 13.3% muestran como poco, que los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos.

Figura 32
Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.14. Se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores

En este ítem, se evalúa a las empresas de servicios de la provincia de Pasco, si evalúan constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores, ver tabla N° 36.

Tabla 36
Evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores

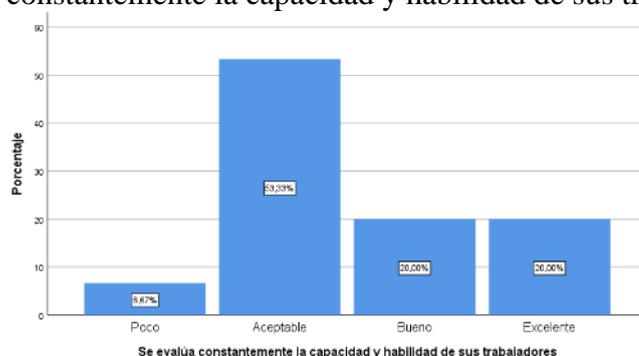
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	6,7	6,7	6,7
	Aceptable	8	53,3	53,3	60,0
	Bueno	3	20,0	20,0	80,0
	Excelente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 36 y figura 33, el 53% de las empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que evalúan constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores, el 20% de empresas encuestadas, muestran de forma excelente, que evalúan constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores, y solo el 6.7% muestran como poco, evalúan constantemente la capacidad y habilidad de sus

trabajadores.

Figura 33
Evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.15. Su Empresa documenta cada proceso de la misma manera

En este ítem, se evalúa a las empresas de servicios de la provincia de Pasco, que documentan cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera, ver tabla N° 37.

Tabla 37
Su empresa documenta cada proceso de la misma manera

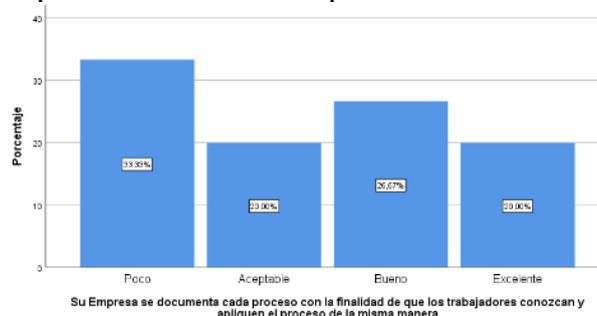
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	5	33,3	33,3	33,3
	Aceptable	3	20,0	20,0	53,3
	Bueno	4	26,7	26,7	80,0
	Excelente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 37 y figura 34, el 33% de las empresas encuestadas, muestran de forma poco, que documentan cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera, el 26.7% de empresas encuestadas, muestran como bueno, que documentan cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera, y solo el 20% muestran como excelente, que documentan cada proceso con la

finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera.

Figura 34
Su empresa documenta cada proceso de la misma manera



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.16. La empresa acepta nuevas ideas para la mejora de procesos

En este ítem, se evalúa si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, aceptan nuevas ideas para la mejora de procesos, ver tabla N° 38.

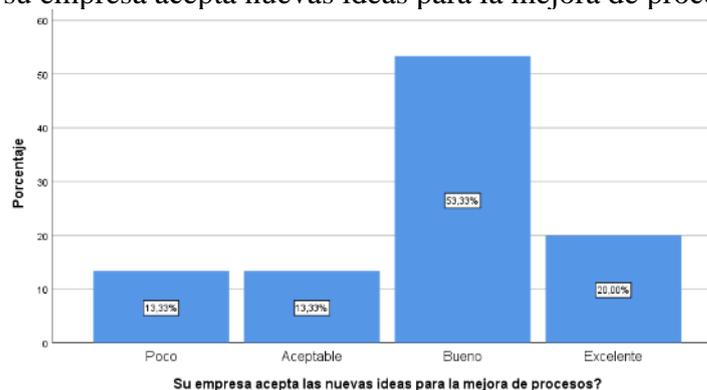
Tabla 38
su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Aceptable	2	13,3	13,3	26,7
	Bueno	8	53,3	53,3	80,0
	Excelente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 38 y figura 35, el 53.3% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que aceptan nuevas ideas para la mejora de procesos, el 20% de empresas encuestadas, muestran como excelente, que aceptan nuevas ideas para la mejora de procesos, y el 13.3% muestra como poco, que aceptan nuevas ideas para la mejora de procesos.

Figura 35
su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de procesos



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.17. La empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes

En este ítem se evalúa, si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes, ver tabla N° 39.

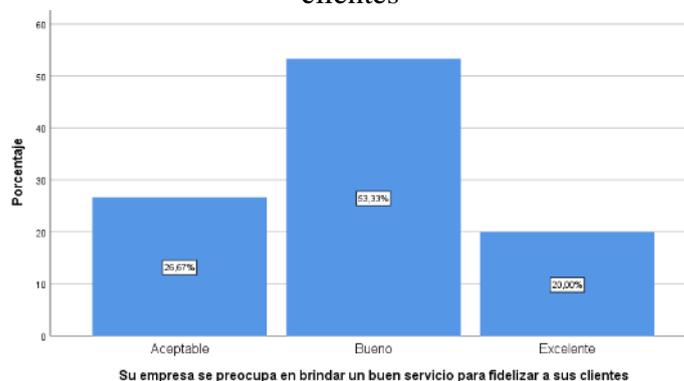
Tabla 39
La empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	4	26,7	26,7	26,7
	Bueno	8	53,3	53,3	80,0
	Excelente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 39 y figura 36, el 53.3% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes, el 26.7% de empresas encuestadas, muestran de forma aceptable, que se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes, y el 20% muestran como excelente, que se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes.

Figura 36
La empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.18. Analiza a la competencia para buscar ser diferente

En este ítem, se muestra a las empresas de servicios de la provincia de Pasco, que analizan a la competencia para buscar ser diferentes, ver tabla N° 40.

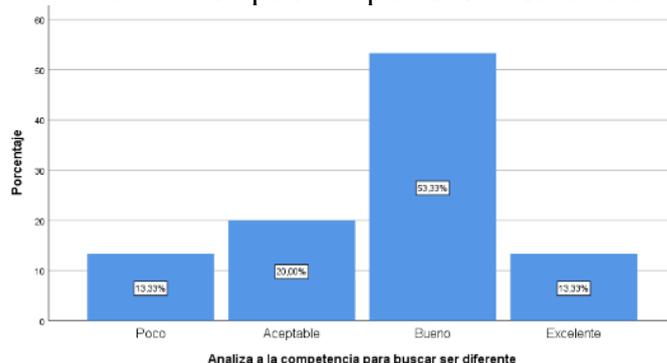
Tabla 40
Analiza a la competencia para buscar ser diferente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Aceptable	3	20,0	20,0	33,3
	Bueno	8	53,3	53,3	86,7
	Excelente	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 40 y figura 37, el 53.3% de las empresas encuestadas, muestran como bueno, que analizan a la competencia para buscar ser diferentes, el 20% muestran como aceptable, que analizan a la competencia para buscar ser diferentes, y solo el 13.3% muestran como poco, que analizan a la competencia para buscar ser diferentes.

Figura 37
 Analiza a la competencia para buscar ser diferente



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.19. El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño

En este ítem, se analiza si el personal que labora en la empresa en estudio, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño, ver tabla N° 41.

Tabla 41
 El personal que labora en su empresa se capacita para incrementar su desempeño

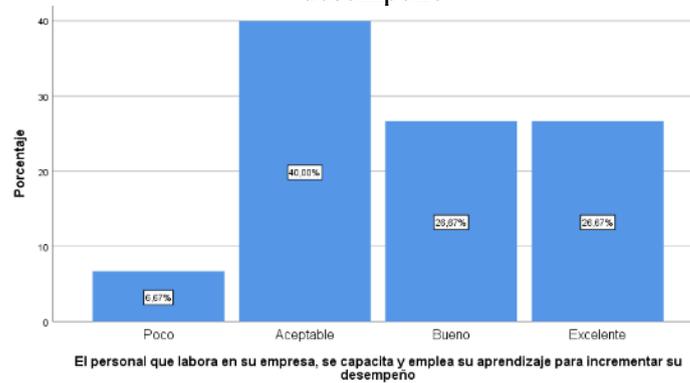
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	6,7	6,7	6,7
	Aceptable	6	40,0	40,0	46,7
	Bueno	4	26,7	26,7	73,3
	Excelente	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 41 y figura 38, el 40% de las empresas encuestadas, muestran como aceptable, que el personal que labora en la empresa en estudio, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño, el 26.7%, 26.7% respectivamente de empresas encuestadas, muestran entre bueno/excelente, que el personal que labora en la empresa en estudio, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño, y solo el 6.7% muestra como poco, que el personal que labora

en la empresa en estudio, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño.

Figura 38
El personal que labora en su empresa se capacita para incrementar su desempeño



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.20. En qué medida su empresa utiliza la tecnología

En este ítem, se analiza en qué medida la empresa de servicios de la provincia de pasco, utiliza tecnología, ver tabla N° 42.

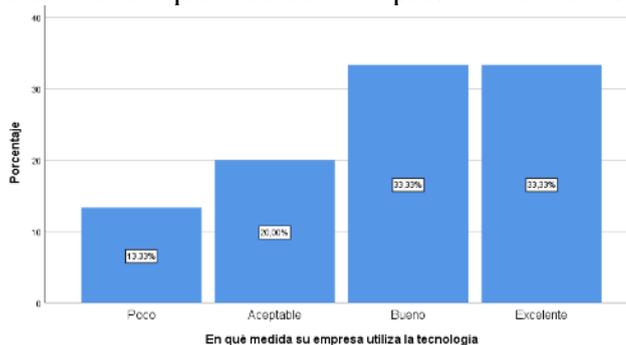
Tabla 42
Se analiza en qué medida la empresa utiliza tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	13,3	13,3	13,3
	Aceptable	3	20,0	20,0	33,3
	Bueno	5	33,3	33,3	66,7
	Excelente	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 42 y figura 39, el 33%, 33% respectivamente de las empresas encuestadas, muestran como bueno/excelente que utilizan tecnologías, el 20% de empresas encuestadas, muestran como aceptable, que utiliza tecnología, y solo el 13.3% valoran como poco, que se utilizan tecnología.

Figura 39
Se analiza en qué medida la empresa utiliza tecnología



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.21. Planificación financiera

En este ítem se analiza, si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, realizan una planificación financiera, ver tabla N° 43.

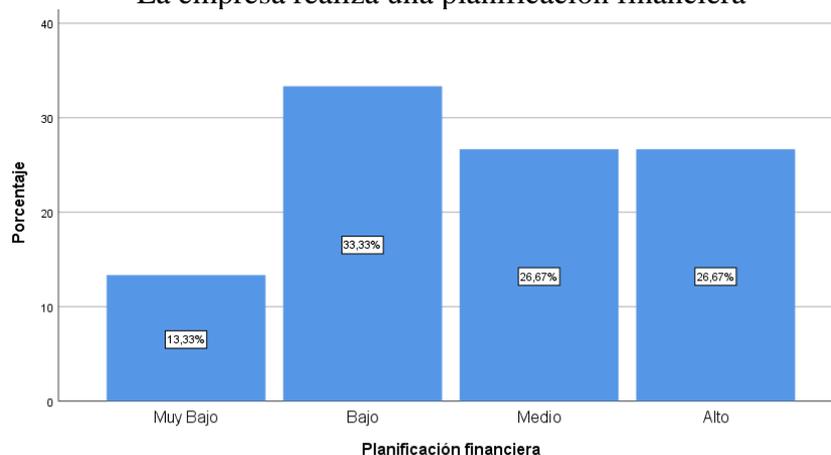
Tabla 43
La empresa realiza una planificación financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Bajo	2	13,3	13,3	13,3
Bajo	5	33,3	33,3	46,7
Medio	4	26,7	26,7	73,3
Alto	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. -De acuerdo a la tabla 43 y a la figura 40, la planificación financiera de las empresas encuestadas, se encuentra en un nivel bajo con 33% y sin embargo con niveles medio y alto del 26.7%, 26.7% respectivamente, al respecto se puede inferir que la planificación financiera por parte de los empresarios está en un nivel medio/alto, que puede ser superado con facilidad por la preocupación de contar con un plan financiero – presupuestario.

Figura 40
La empresa realiza una planificación financiera



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.22. Evaluación Financiera

En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, realizan una evaluación financiera, ver tabla N° 44.

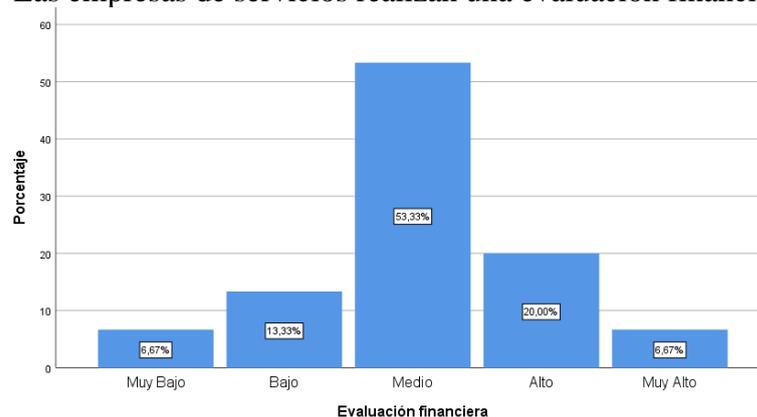
Tabla 44
Las empresas de servicios realizan una evaluación financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Bajo	1	6,7	6,7	6,7
Bajo	2	13,3	13,3	20,0
Medio	8	53,3	53,3	73,3
Alto	3	20,0	20,0	93,3
Muy Alto	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 44 y a la figura 41 la evaluación financiera de las empresas encuestadas se encuentra en un nivel medio, con un 53.3% y un nivel alto con 20%, al respecto se puede inferir que la evaluación financiera por parte de los empresarios, está en un nivel medio/alto, que puede ser mejorado con facilidad por la preocupación de desarrollar una evaluación financiera de ejecución de presupuestos

Figura 41
Las empresas de servicios realizan una evaluación financiera



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.23. Gestión de la Inversión

En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, realizan una gestión de la inversión, ver tabla N° 45.

Tabla 45
Las empresas de servicios realizan una Gestión de la Inversión

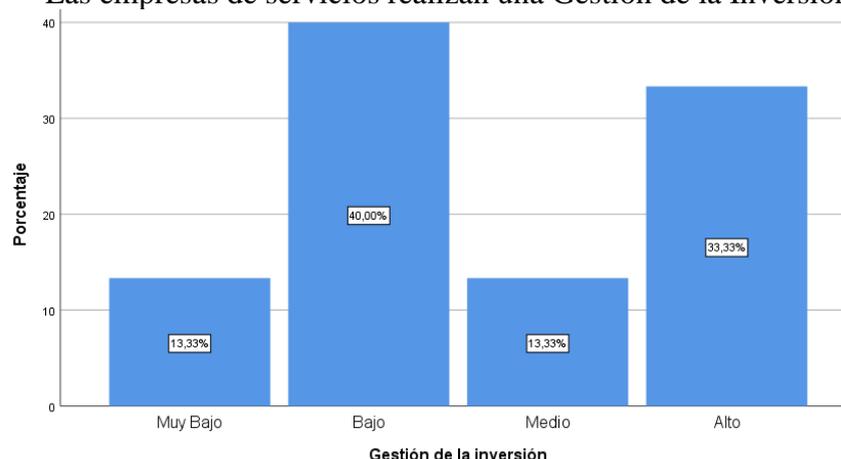
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	2	13,3	13,3	13,3
	Bajo	6	40,0	40,0	53,3
	Medio	2	13,3	13,3	66,7
	Alto	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 45 y a la figura 42 la gestión de la inversión en las empresas encuestadas se encuentra en un nivel bajo con 40% y un nivel alto con 33.3%, al respecto se puede inferir que la gestión de la inversión por parte de los empresarios está en un nivel bajo/alto, que puede ser mejorado la preocupación de contar con una gestión de la inversión adecuada.

Figura 42

Las empresas de servicios realizan una Gestión de la Inversión



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.24. Gestión del Financiamiento

En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, realizan una gestión del financiamiento, ver tabla N° 46.

Tabla 46

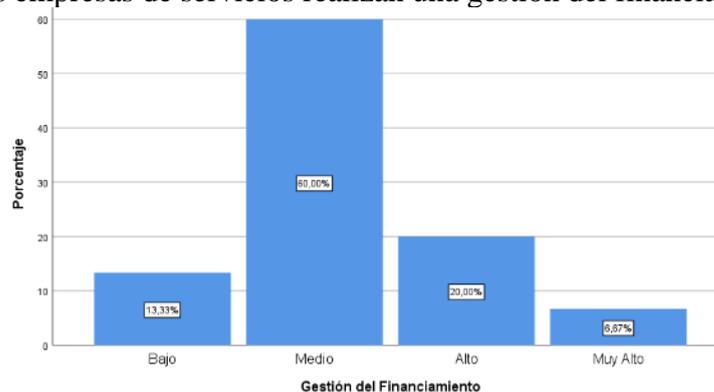
Las empresas de servicios realizan una gestión del financiamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13,3	13,3	13,3
	Medio	9	60,0	60,0	73,3
	Alto	3	20,0	20,0	93,3
	Muy Alto	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 46 y a la figura 43 la gestión del financiamiento de las empresas encuestadas se encuentra en un nivel medio con 60% y un nivel alto con 20%, al respecto se puede inferir que la gestión del financiamiento por parte de los empresarios está en un nivel medio/alto, que puede ser superado con facilidad por la preocupación de contar con una adecuada gestión del financiamiento.

Figura 43
Las empresas de servicios realizan una gestión del financiamiento



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.25. Calidad de Servicio

En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, cuentan con una adecuada calidad de servicios, ver tabla N° 47.

Tabla 47
Las empresas desarrollan una adecuada calidad de servicios

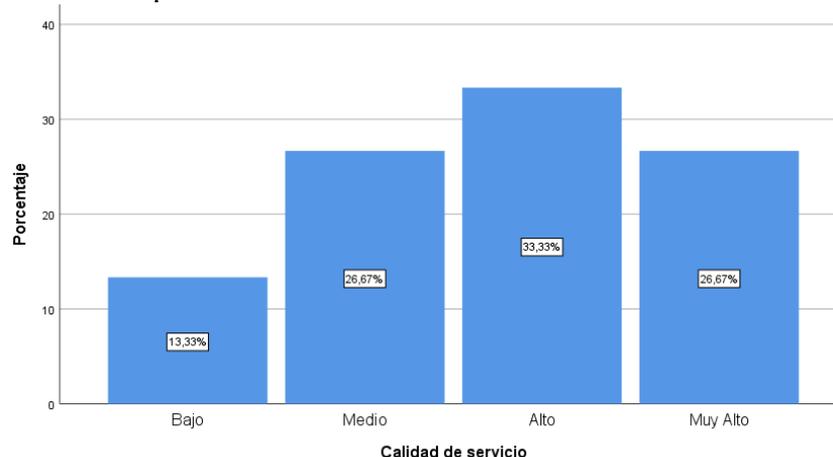
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	13,3	13,3	13,3
	Medio	4	26,7	26,7	40,0
	Alto	5	33,3	33,3	73,3
	Muy Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 47 y a la figura 44 la calidad de servicios en las empresas encuestadas se encuentra en un nivel alto con 33.3% y un nivel muy alto con 26.7%, al respecto se puede inferir que la calidad de servicio por parte de los empresarios está en un nivel alto/muy alto, que puede ser sostenible en el tiempo, por la preocupación de seguir innovando la calidad de servicios

Figura 44

Las empresas desarrollan una adecuada calidad de servicios



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.26. Productividad

En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, desarrollan una adecuada productividad, ver tabla N° 48.

Tabla 48

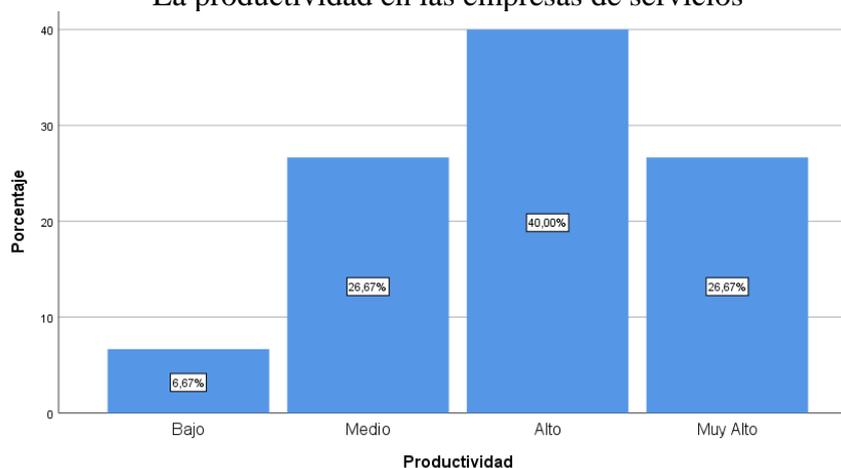
La productividad en las empresas de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	6,7	6,7	6,7
	Medio	4	26,7	26,7	33,3
	Alto	6	40,0	40,0	73,3
	Muy Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 48 y a la figura 45 la productividad de las empresas encuestadas se encuentra en un nivel alto con 40% y entre niveles medio y muy alto con 26.7%, 26.7% respectivamente, al respecto se puede inferir que la productividad por parte de los empresarios está en un nivel alto/muy alto, que puede ser sostenible con facilidad por la preocupación de mejorar las actividades relacionados a la eficiencia, eficacia y efectividad de la empresa.

Figura 45
La productividad en las empresas de servicios



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.27. Ventaja Competitiva

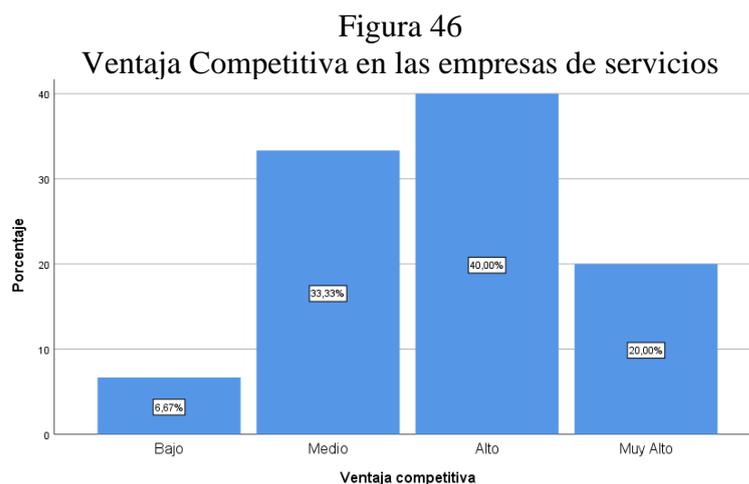
En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, valoran la ventaja competitiva, ver tabla N° 49.

Tabla 49
Ventaja Competitiva en las empresas de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	6,7	6,7	6,7
	Medio	5	33,3	33,3	40,0
	Alto	6	40,0	40,0	80,0
	Muy Alto	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 49 y a la figura 46 la ventaja competitiva de las empresas encuestadas se encuentra en un nivel alto con 40% y un nivel medio con 33.3%, al respecto se puede inferir que la ventaja competitiva por parte de la empresa está en un nivel alto/medio, que puede ser superado con facilidad por la preocupación de mejorar los factores de ventaja competitiva.



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.28. Gestión Financiera

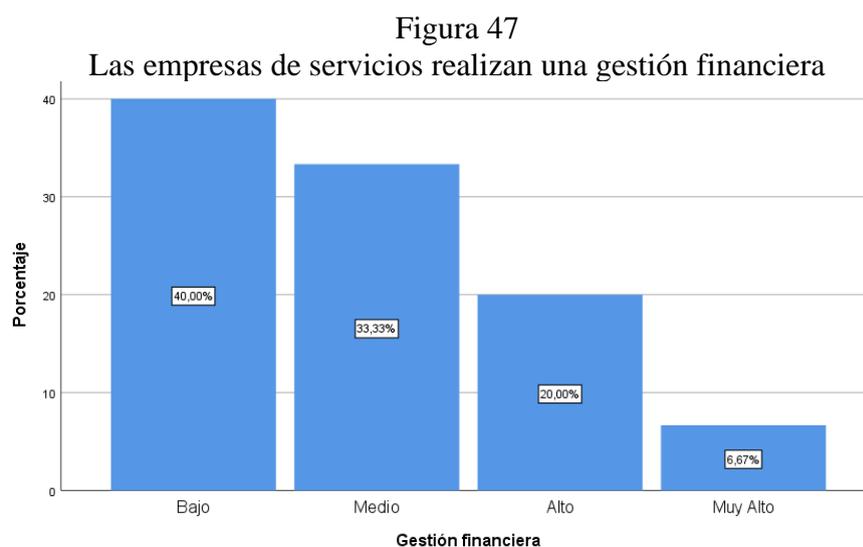
En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, realizan una Gestión Financiera, ver tabla N° 50.

Tabla 50
Las empresas de servicios realizan una gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	40,0	40,0	40,0
	Medio	5	33,3	33,3	73,3
	Alto	3	20,0	20,0	93,3
	Muy Alto	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 50 y a la figura 47 la gestión financiera de las empresas encuestadas se encuentra en un nivel bajo con 40% y un nivel medio con 33.3%, al respecto se puede inferir que la gestión financiera por parte de los empresarios está en un nivel bajo/medio, que puede ser mejorado con facilidad por la preocupación de mejorar la gestión financiera.



Fuente. - resultados de la investigación

4.2.2.29. Competitividad

En este tema de análisis se muestra si las empresas de servicios de la provincia de Pasco, tienen un nivel de competitividad, ver tabla N° 51.

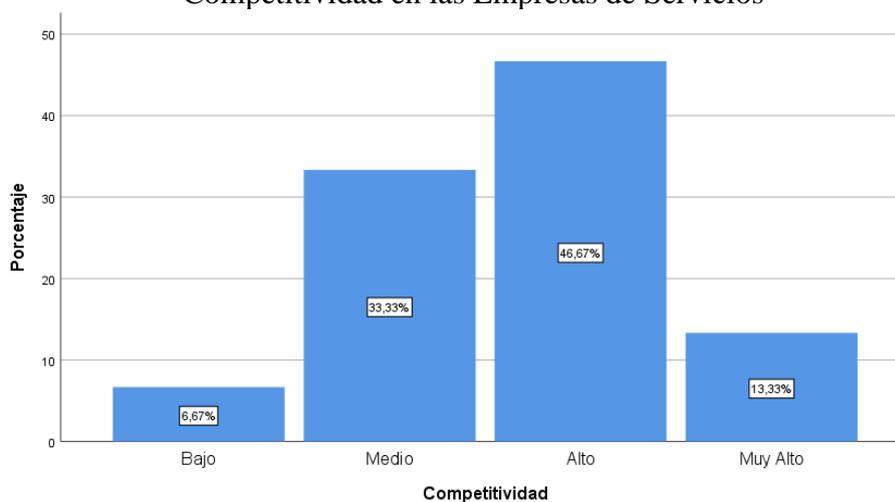
Tabla 51
Competitividad en las empresas de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	6,7	6,7	6,7
	Medio	5	33,3	33,3	40,0
	Alto	7	46,7	46,7	86,7
	Muy Alto	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente. - resultados de la investigación

Interpretación. - De acuerdo a la tabla 51 y a la figura 48 la competitividad de las empresas encuestadas, se encuentra en un nivel alto con 46.7% y un nivel medio con 33.3%, al respecto se puede inferir que la competitividad por parte de las empresas está en un nivel alto/medio, que puede ser superado con facilidad por la preocupación de mejorar de forma continua los factores de competitividad.

Figura 48
Competitividad en las Empresas de Servicios



Fuente. - resultados de la investigación

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

4.3.1.1. Planteamiento de la hipótesis estadística o general

Hi Existe relación significativa entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023

Ho No existe relación significativa entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

a) Prueba de hipótesis rho de spearman

A continuación, se muestra la Prueba de hipótesis utilizando la Rho de Spearman, aplicado a la variable dependiente e independiente, ver tabla N° 52.

Tabla 52
Prueba de correlaciones Rho de Spearman

	Gestión financiera	Competitividad
Rho de Spearman Gestión financiera	,992** ,000 15	1,000 . 15
Competitividad	1,000 . 15	,992** . 15

Fuente. - resultados de la investigación

b) Interpretación de la Hipótesis General

De acuerdo al procesamiento de datos del cuestionario, se obtienen el p valúe =0.000 siendo inferior a la significancia estadística, 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, donde la gestión financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

4.3.2.1. Planteamiento de la hipótesis estadística 1

Hi. Existe relación significativa entre la planificación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023

Ho. No existe relación significativa entre la planificación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

a) Prueba de hipótesis rho de spearman

A continuación, se muestra la Prueba de Hipótesis Rho de Spearman de la hipótesis específica 1, ver tabla N° 53.

Tabla 53
Prueba de Hipótesis Rho de Spearman

		Planificación financiera	Competitividad
Rho de Spearman	de Planificación financiera	de 1,000	,767**
	Coeficiente de correlación	.	,001
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	15	15
Competitividad	de Planificación financiera	de ,767**	1,000
	Coeficiente de correlación	,001	.
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	15	15

Fuente. - Resultados de la investigación

b) Interpretación de la prueba de hipótesis específica 1

De acuerdo al procesamiento de datos del cuestionario, se obtienen el p valúe

=0.001 siendo inferior a la significancia estadística de 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, donde la Planificación financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

4.3.2.2. Prueba de Hipótesis estadística 2

Hi. Existe relación significativa entre la evaluación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

Ho. No existe relación significativa entre la evaluación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

a) Prueba de Hipótesis Rho de Spearman

A continuación, se muestra la Prueba de Hipótesis Rho de Spearman específica 2, ver tabla N° 54.

Tabla 54
Prueba de hipótesis Rho Spearman

		Evaluación financiera	Competitividad
Rho	deEvaluación	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman	financiera	Sig. (bilateral)	,727**
		N	,002
			15
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,727**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
			15

Fuente. - resultados de la investigación

b) Interpretación de la Prueba de Hipótesis Específica 2

De acuerdo al procesamiento de datos del cuestionario, se obtienen el p valúe =0.002 siendo inferior a la significancia estadística 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, donde la Evaluación financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

4.3.2.3. Prueba de Hipótesis estadística 3

Hi. Existe relación significativa entre la gestión de la inversión y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

Ho. No existe relación significativa entre la gestión de la inversión y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

a) Prueba Hipótesis Rho de Spearman

A continuación, se muestra la Prueba Hipótesis Rho de Spearman, específica 3, asociación lineal por lineal, ver tabla N° 55.

Tabla 55
Prueba de Hipótesis Rho de Spearman

	Gestión de la inversión	Competitividad
Rho de Spearman	1,000	,939**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15
	Competitividad	1,000
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

Fuente. - resultados de la investigación

b) Interpretación de la Prueba de Hipótesis Específica 3

De acuerdo al procesamiento de datos del cuestionario, se obtienen el p valúe =0.000 siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, donde la gestión de la inversión influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

4.3.2.4. Prueba de Hipótesis estadística 4

Hi. Existe relación significativa entre la gestión del financiamiento y la competitividad de las empresas de servicios de la

provincia de Pasco 2023.

Ho. No existe relación significativa entre la gestión del financiamiento y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.

c) Prueba Hipótesis Rho de Spearman

A continuación, se muestra la Prueba Hipótesis Rho de Spearman, específica 4, asociación lineal por lineal, ver tabla N° 56.

Tabla 56
Prueba de Hipótesis Rho de Spearman

	Gestión del Financiamiento	delCompetitividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,827**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15
	Competitividad	Coeficiente de correlación
		,827**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

Fuente. - resultados de la investigación

d) Interpretación de la Prueba de Hipótesis Específica 3

De acuerdo al procesamiento de datos del cuestionario, se obtiene el p valúe =0.000 siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada por el investigador, donde la gestión del financiamiento influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados del estudio muestran que se encontró de acuerdo a la prueba de hipótesis Rho de Spearman, que la gestión financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco. Asimismo, es importante mostrar que de acuerdo el estudio de investigación de Velezmoro (2021), se evidenció que la Gestión Financiera incide directamente en la Competitividad de las Empresas del Sector de Exhibición de Películas en el Mercado

de Perú, 2017-2019, y a nivel de sus hipótesis específicas; como los estados financieros, se relacionan de forma directa y positiva con la evaluación de la estrategia de crecimiento, la rentabilidad entre otros factores de la cuota de mercado, lo que permite una mayor competitividad de las empresas., entre otras investigaciones que encontraron resultados de relación directa y significativa entre las variables objeto de estudio de la presente investigación.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la prueba Rho Spearman de la hipótesis general de la investigación se en concordancia al procesamiento de datos del cuestionario, se obtuvo el p valúe =0.000 siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por tanto, se concluye aceptar la hipótesis planteada por el investigador, donde la gestión financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.
2. De acuerdo a la prueba Rho Spearman de la hipótesis específica 1, y al procesamiento de datos del cuestionario, se obtuvo el p valúe =0.001 siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por lo que se concluye aceptar la hipótesis planteada por el investigador, donde la Planificación financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.
3. De acuerdo a la prueba Rho Spearman de la hipótesis específica 2, y al procesamiento de datos del cuestionario, se obtienen el p valúe =0.002 siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por lo que se concluye aceptar la hipótesis planteada por el investigador, donde la Evaluación financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la Provincia de Pasco.
4. De acuerdo a la prueba Rho Spearman de la hipótesis específica 3, y al procesamiento de datos del cuestionario, se obtienen el p valúe =0.000 siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por lo que se concluye acepta la hipótesis planteada por el investigador, donde la gestión de la inversión influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

5. De acuerdo a la prueba Rho Spearman de la hipótesis específica 4, y al procesamiento de datos del cuestionario, se obtienen el p valúe =0.000 siendo inferior a la significancia estadística de 0.05, por tanto, se concluye aceptar la hipótesis planteada por el investigador, donde la gestión del financiamiento influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco.

RECOMENDACIONES

1. La gestión financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco; por tanto, se recomienda gestionar adecuadamente en las empresas de servicios de la provincia de Pasco; en cuanto a la planificación financiera, la evaluación financiera, la gestión de la inversión y la gestión del financiamiento, la cual permitirá hacer más competitiva a estas organizaciones en materia de calidad de servicios, productividad y le dará una mayor ventaja competitiva, en el manejo de potencialidades empresariales.

2. La planificación financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, por tanto, se recomienda establecer, diseñar y mejorar la gestión y ejecución de presupuestos en estas organizaciones, de manera tal que, le permita alcanzar los resultados producto de una adecuada planificación.

3. La evaluación financiera influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la Provincia de Pasco, por tanto, se recomienda establecer políticas adecuadas para la formulación e implementación de una adecuada gestión financiera, orientada a la competitividad empresarial de este sector empresarial.

4. La gestión de la inversión influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, por tanto, se recomienda, establecer lineamiento de estrategia a fin de mejorar la rentabilidad de las organizaciones de servicios empresariales, mediante la realización de proyectos

adecuadamente elaborados y ejecutados.

5. La gestión del financiamiento influye significativamente en la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco, por tanto, se recomienda gestionar los costos y utilidades de impacto favorable en la gestión de financiamiento en beneficio de los empresarios de servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar & Chavez, M. (2020). Gestión Financiera y Competitividad. Estudio de las MiPymes de la ciudad Machala.
- Bárbara & Muñoz, y Sánchez (2023). Gestión del financiamiento a través de la aplicación del método de rentabilidades.
- Barón, Fermín, & Molina (2018).
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968096001/621968096001.pdf>.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia.
- Cibran, Prado & Otros. (2013). Planificación financiera.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bRg-AQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=teor%C3%ADa+de+la+planificaci%C3%B3n+y+evaluaci%C3%B3n+financiera&ots=F5QWvS5LMI&sig=19jp76qJiM-Q7ytAxL4YnbHByNBg#v=onepage&q&f=false>
- Del Castillo, & Schwalb, M. (2011). guía práctica para la gestión de proyectos con responsabilidad social. Lima.
- Díaz, Quintana, & Fierro (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. Ecuador.
- Duque E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.
- Fontalvo, De La Hoz, & Morelos (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional.
- García, & Pradas (2016). <https://www.redalyc.org/pdf/549/54946039004.pdf>.
- Hernández N., Espinosa D., & Salazar Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista: economía y Desarrollo. La Habana, Cuba.

- Hernández, & Mendoza (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). McGRAW-HILL.
- INEI. (2022). Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Mahoney, J. (2003). Fundamentos Económicos de la Estrategia. Illinois en Urbana-Champaign.
- Mejias Y. (2024). Gestión de la inversión. <https://www.gestiopolis.com/teoria-sistema-gestion-inversiones-una-comercializadora-combustibles-cuba/>
- Morales, & Pech (2000). Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos.
- Nel R., Guillermo W., & Danna J. (2022). Las teorías de la competitividad: una síntesis. Bogotá, Colombia.
- Ramírez, & Ampudia E. (2015). Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial. Maracaibo, Brasil.
- Rosillón, N., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Maracaibo, Venezuela.
- Sánchez, González, & Peiró (2009). Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio la confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios. Estados Unidos.
- Schualb, & Malca, (2012). Responsabilidad Social: fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible. Lima, Perú.
- Suito, B. & Quintana E. (2022). Responsabilidad social empresarial en el sector financiero.
- Tafur, & Izaguirre (2014). Como hacer un Proyecto de Investigación. Lima: Izaguirre

Sotomayor Manuel Hernán.

Vara A. (2010). 7 pasos para una tesis exitosa. un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima, Perú.

Velezmoro (2021). gestión financiera y su efecto en la competitividad de las empresas del sector de exhibición de películas en el mercado de Perú 2017-2019. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1
Instrumento de Recolección de Datos (Observación)

“La Gestión Financiera y la Competitividad de las Empresas de Servicios de la Provincia de Pasco 2023”

Señores empresarios de la MYPES de servicios y consultoría de la provincia de Pasco, tengan el cordial saludo en calidad de investigador de la Escuela de Posgrado de la UNDAC, de la maestría en Gestión Empresarial, que tiene como:

Objetivo. – Conocer de qué manera la gestión financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023. Se le agradecerá contestar las siguientes afirmaciones, y contestar de acuerdo al siguiente instrumento:

Instrucción: Le recordamos la sinceridad de su respuesta, y permitirá, realizar la investigación con veracidad y confiabilidad. Califique con (X) la respuesta que considere pertinente, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones: del Instrumento siguiente:

INDICADORES	Ítems	Nada /nunca	Poco	Aceptable	Bueno	Excelente
Presupuesto	Se elaboran presupuestos para cumplir con los planes financieros y como pronóstico de presupuestos para el futuro					
	Se asignan los responsables para el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros.					
Políticas	Se establecen políticas de recompensa para estimular el logro de las metas financieras.					
	Se diseñan políticas o estrategias para cumplir con los planes financieros.					
Análisis	Se realizan análisis de las razones financieras que miden la liquidez y la eficiencia en la administración de sus activos.					
	Se utilizan los resultados de los análisis de las razones financieras para orientar la toma decisiones.					
Rentabilidad	Se realiza un análisis detallado de las distintas alternativas de inversiones comparando proyecciones de rentabilidad y riesgo.					

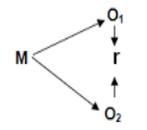
	Se analizan alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados					
	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente financiamiento					
Proyectos	Se planifica anticipadamente el reemplazo de planta y equipo obsoleto, desgastado o por antigüedad.					
	Se utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones. (VAN, TIR)					
	Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.					
	Se elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo					
Costos	Se analizan costos de los intereses de la institución financiera antes de solicitar algún crédito.					
	Se analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión					
Utilidades	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente financiamiento.					
	Se toma en cuenta el análisis del costo de capital (tasa que debe ganar para remunerar los fondos adquiridos) de la empresa al decidir por una alternativa de financiamiento.					
	Se suele usar el capital propio como fuente financiamiento por su fácil acceso					
	Se analizan posibilidades de financiamiento en moneda extranjera					
Servicio	El servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia					
	En qué medida se controla la satisfacción del servicio					
Estándares de calidad	En su Empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad o una norma de calidad					
	Frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo					

Satisfacción del cliente	El cliente se siente satisfecho ante la atención brindada					
	En su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes					
Fiabilidad hacia el cliente	La atención brindada genera confianza en sus clientes					
	Su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones					
Expectativa vs espera	Su empresa supera lo esperado por el cliente					
	Su empresa cumple con las expectativas del cliente					
Eficacia	Los procesos de su empresa son eficientes					
	Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos					
Eficiencia	Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos					
	Se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores					
Mejora continua	Su Empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera					
	¿Su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de sus procesos?					
Diferenciación	Su empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes					
	Analiza a la competencia para buscar ser diferente					
Aprendizaje organizacional	El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño					
	En qué medida su empresa utiliza la tecnología					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 2
Matriz de Consistencia

“La Gestión Financiera y la Competitividad de las Empresas de Servicios de la Provincia de Pasco 2023”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS Y TÉCNICAS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN / POBLACIÓN Y MUESTRA
¿De qué manera la gestión financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?	Determinar la relación entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Existe relación significativa entre la gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Variable 2: Competitividad	Calidad de servicio	Servicio	Método de investigación	Diseño: Correlacional, no experimental
					Estándares de calidad	Método científico	
					Satisfacción del cliente	Hipotético deductivo	
					Fiabilidad hacia el cliente	Enfoque: Cuantitativo	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: Competitividad	Productividad	Expectativa Vs Espera	Tipo de investigación	Diseño específico  Donde: M = Muestra O ₁ = Observación de la V.1. O ₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.
					Eficacia	Por su finalidad:	
					Eficiencia	Aplicada	
					Mejora continua	Técnicas:	
¿De qué manera la planificación financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?	Determinar la relación entre la planificación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Existe relación significativa entre la planificación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Variable 2: Competitividad	Ventaja Competitiva	Diferenciación	Encuesta	Observación directa hermenéutica Instrumentos: Cuestionario Ficha de Observación Gestor Bibliográfico
					Aprendizaje Organizacional	Observación directa	
						Observación directa	
					Observación directa		

¿De qué manera la evaluación financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?	Determinar la relación entre la evaluación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Existe relación significativa entre la evaluación financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Variable 1: Gestión Financiera					Tipo de Muestra: No Probabilística a consideración del Investigador		
								Análisis estadístico	Población: 234 Empresas de servicios de la provincia de pasco Unidad de análisis: Empresas de servicios de asesoría empresarial y consultoría de proyectos	
								Inferencia		
¿ De qué manera la gestión de la inversión se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?	Determinar la relación entre la gestión de la inversión y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Existe relación significativa entre la gestión de la inversión y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023						Muestra: 15 Empresas 15 MYPES de servicios y consultoría de la provincia de pasco n = 15 propietarios o administradores		
									Normalidad	
¿ De qué manera la gestión del financiamiento se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023?	Determinar la relación entre la gestión del financiamiento y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023	Existe relación significativa entre la gestión del financiamiento y la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023								
									Evaluación Financiera	Políticas
									Gestión de la Inversión	Análisis
Gestión del Financiamiento	Rentabilidad									
		Proyectos								
	Costos									
	Utilidades									

Anexo N° 3 Validación de instrumento por expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS (OBSERVACIÓN)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE PASCO 2023
DIRIGIDO A:	Empresarios de la MYPES de servicios y consultoría de la provincia de Pasco
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Conocer de qué manera la gestión financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.
INSTRUCCIONES:	Le recordamos la sinceridad de su respuesta, y permitirá, realizar la investigación con veracidad y confiabilidad. Califique con (X) la respuesta que considere pertinente, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones: del Instrumento siguiente.

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	Se elaboran presupuestos para cumplir con los planes financieros y como pronóstico de presupuestos para el futuro	X		X		X	X			
2	Se asignan los responsables para el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros.	X		X		X	X			
3	Se establecen políticas de recompensa para estimular el logro de las metas financieras.	X		X		X	X			
4	Se diseñan políticas o estrategias para cumplir con los planes financieros.	X		X		X	X			
5	Se realizan análisis de las razones financieras que miden la liquidez y la eficiencia en la administración de sus activos.	X		X		X	X			
6	Se utilizan los resultados de los análisis de las razones financieras para orientar la toma de decisiones.	X		X		X	X			
7	Se realiza un análisis detallado de las distintas alternativas de inversiones comparando proyecciones de rentabilidad y riesgo.	X		X		X	X			
8	Se analizan alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados	X		X		X	X			
9	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente de financiamiento	X		X		X	X			
10	Se planifica anticipadamente el reemplazo de planta y equipo obsoleto, desgastado o por antigüedad.	X		X		X	X			
11	Se utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones. (VAN, TIR)	X		X		X	X			

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias										
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar											
	SI	NO	SI	NO	SI	NO														
12	Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.										X									
13	Se elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo										X									
14	Se analizan costos de los intereses de la institución financiera antes de solicitar algún crédito.										X									
15	Se analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión										X									
16	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente financiamiento.										X									
17	Se toma en cuenta el análisis del costo de capital (tasa que debe ganar para remunerar los fondos adquiridos) de la empresa al decidir por una alternativa de financiamiento.										X									
18	Se suele usar el capital propio como fuente financiamiento por su fácil acceso										X									
19	Se analizan posibilidades de financiamiento en moneda extranjera										X									
20	El servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia										X									
21	En qué medida se controla la satisfacción del servicio										X									
22	En su Empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad o una norma de calidad										X									
23	Frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo										X									
24	El cliente se siente satisfecho ante la atención brindada										X									
25	En su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes										X									
26	La atención brindada genera confianza en sus clientes										X									
27	Su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones										X									
28	Su empresa supera lo esperado por el cliente										X									
29	Su empresa cumple con las expectativas del cliente										X									
30	Los procesos de su empresa son eficientes										X									
31	Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos										X									
32	Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos										X									

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
33	Se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores	X		X			X	X		
34	Su Empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera	X		X			X	X		
35	¿Su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de sus procesos?	X		X			X	X		
36	Su empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes	X		X			X	X		
37	Analiza a la competencia para buscar ser diferente	X		X			X	X		
38	El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño	X		X			X	X		
39	En qué medida su empresa utiliza la tecnología	X		X			X	X		

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			60		
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada			60		
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.			60		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.			60		
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de marketing digital y captación de clientes.			60		
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos marketing digital y captación de clientes			60		
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.			60		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			60		

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL				SI	NO	SUGERENCIAS
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar				X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente					X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio				X		
En qué nivel se encuentra el instrumento		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
El porcentaje de validez del instrumento es		60%				

DATOS DEL EVALUADOR			
Nombre y Apellidos	JOSE ANTONIO CAEDENAS SANCHE		
DNI Nº	04072571	Nº Telefónico/Celular	931841051
Dirección domiciliaria	J.R. ABRAHAM VALDELOMAR		
Centro laboral	FACE-UNDAC	Área / Departamento	
Título profesional	LIC. EN ADMINISTRACIÓN	Grado Académico	DOCTOR EN
		Mención	ADMINISTRACIÓN

Universidad de la Guayana
Escuela de Postgrado



Dr. José Antonio CÁRDENAS SINCHE

Firma y sello

INFORME DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS
(OBSERVACIÓN)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE PASCO 2023
DIRIGIDO A:	Empresarios de la MYPES de servicios y consultoría de la provincia de Pasco
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Conocer de qué manera la gestión financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.
INSTRUCCIONES:	Le recordamos la sinceridad de su respuesta, y permitirá, realizar la investigación con veracidad y confiabilidad. Califique con (X) la respuesta que considere pertinente, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones: del Instrumento siguiente.

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	Se elaboran presupuestos para cumplir con los planes financieros y como pronóstico de presupuestos para el futuro	X		X			X	X		
2	Se asignan los responsables para el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros.	X		X			X	X		
3	Se establecen políticas de recompensa para estimular el logro de las metas financieras.	X		X			X	X		
4	Se diseñan políticas o estrategias para cumplir con los planes financieros.	X		X			X	X		
5	Se realizan análisis de las razones financieras que miden la liquidez y la eficiencia en la administración de sus activos.	X		X			X	X		
6	Se utilizan los resultados de los análisis de las razones financieras para orientar la toma de decisiones.	X		X			X	X		
7	Se realiza un análisis detallado de las distintas alternativas de inversiones comparando proyecciones de rentabilidad y riesgo.	X		X			X	X		
8	Se analizan alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados	X		X			X	X		
9	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente de financiamiento	X		X			X	X		
10	Se planifica anticipadamente el reemplazo de planta y equipo obsoleto, desgastado o por antigüedad.	X		X			X	X		
11	Se utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones. (VAN, TIR)	X		X			X	X		



Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
12	Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.	X		X			X	X		
13	Se elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo	X		X			X	X		
14	Se analizan costos de los intereses de la institución financiera antes de solicitar algún crédito.	X		X			X	X		
15	Se analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión	X		X			X	X		
16	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente financiamiento.	X		X			X	X		
17	Se toma en cuenta el análisis del costo de capital (tasa que debe ganar para remunerar los fondos adquiridos) de la empresa al decidir por una alternativa de financiamiento.	X		X			X	X		
18	Se suele usar el capital propio como fuente financiamiento por su fácil acceso	X		X			X	X		
19	Se analizan posibilidades de financiamiento en moneda extranjera	X		X			X	X		
20	El servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia	X		X			X	X		
21	En qué medida se controla la satisfacción del servicio	X		X			X	X		
22	En su Empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad o una norma de calidad	X		X			X	X		
23	Frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo	X		X			X	X		
24	El cliente se siente satisfecho ante la atención brindada	X		X			X	X		
25	En su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes	X		X			X	X		
26	La atención brindada genera confianza en sus clientes	X		X			X	X		
27	Su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones	X		X			X	X		
28	Su empresa supera lo esperado por el cliente	X		X			X	X		
29	Su empresa cumple con las expectativas del cliente	X		X			X	X		
30	Los procesos de su empresa son eficientes	X		X			X	X		
31	Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos	X		X			X	X		
32	Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos	X		X			X	X		

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
33	Se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores	X		X			X	X		
34	Su Empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera	X		X			X	X		
35	¿Su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de sus procesos?	X		X			X	X		
36	Su empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes	X		X			X	X		
37	Analiza a la competencia para buscar ser diferente	X		X			X	X		
38	El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño	X		X			X	X		
39	En qué medida su empresa utiliza la tecnología	X		X			X	X		

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				80	
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.				80	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.				80	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de marketing digital y captación de clientes.				80	
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos marketing digital y captación de clientes				80	
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				80	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80	

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL				SI	NO	SUGERENCIAS
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar				X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente					X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio				X		
En qué nivel se encuentra el instrumento		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
El porcentaje de validez del instrumento es		80%				

DATOS DEL EVALUADOR			
Nombre y Apellidos	Juan Antonio RICALDI BALDEÓN		
DNI N°	20901201	N° Telefónico/Celular	963621159
Dirección domiciliaria	J. Alfonso Rivera N° 295		
Centro laboral	UNOAC - FACE	Área / Departamento	
Título profesional	Licenciado en Administración	Grado Académico	Magister en Gestión F.
		Mención	Gestión Ed.


 UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRÓN
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

 Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEÓN
 DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN


Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEÓN
DOCENTE

Firma y sello

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS
(OBSERVACIÓN)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:	LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LA PROVINCIA DE PASCO 2023
DIRIGIDO A:	Empresarios de la MYPES de servicios y consultoría de la provincia de Pasco
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Conocer de qué manera la gestión financiera se relaciona con la competitividad de las empresas de servicios de la provincia de Pasco 2023.
INSTRUCCIONES:	Le recordamos la sinceridad de su respuesta, y permitirá, realizar la investigación con veracidad y confiabilidad. Califique con (X) la respuesta que considere pertinente, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones: del Instrumento siguiente.

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	Se elaboran presupuestos para cumplir con los planes financieros y como pronóstico de presupuestos para el futuro	X		X			X	X		
2	Se asignan los responsables para el cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes financieros.	X		X			X	X		
3	Se establecen políticas de recompensa para estimular el logro de las metas financieras.	X		X			X	X		
4	Se diseñan políticas o estrategias para cumplir con los planes financieros.	X		X			X	X		
5	Se realizan análisis de las razones financieras que miden la liquidez y la eficiencia en la administración de sus activos.	X		X			X	X		
6	Se utilizan los resultados de los análisis de las razones financieras para orientar la toma decisiones.	X		X			X	X		
7	Se realiza un análisis detallado de las distintas alternativas de inversiones comparando proyecciones de rentabilidad y riesgo.	X		X			X	X		
8	Se analizan alternativas de inversión para expandir la producción, ventas, mercados	X		X			X	X		
9	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente financiamiento	X		X			X	X		
10	Se planifica anticipadamente el reemplazo de planta y equipo obsoleto, desgastado o por antigüedad.	X		X			X	X		
11	Se utilizan métodos dinámicos de evaluación de las inversiones. (VAN, TIR)	X		X			X	X		



Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias	
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
12	Se toma en cuenta los porcentajes Deuda/Capital propio para financiar sus inversiones.	X		X			X	X			
13	Se elaboran proyectos para sustentar la inversión a largo plazo	X		X			X	X			
14	Se analizan costos de los intereses de la institución financiera antes de solicitar algún crédito.	X		X			X	X			
15	Se analizan las alternativas de financiamiento a largo plazo para impulsar la inversión	X		X			X	X			
16	Se analiza y usan las utilidades acumuladas de periodos anteriores como fuente financiamiento.	X		X			X	X			
17	Se toma en cuenta el análisis del costo de capital (tasa que debe ganar para remunerar los fondos adquiridos) de la empresa al decidir por una alternativa de financiamiento.	X		X			X	X			
18	Se suele usar el capital propio como fuente financiamiento por su fácil acceso	X		X			X	X			
19	Se analizan posibilidades de financiamiento en moneda extranjera	X		X			X	X			
20	El servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia	X		X			X	X			
21	En qué medida se controla la satisfacción del servicio	X		X			X	X			
22	En su Empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad o una norma de calidad	X		X			X	X			
23	Frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo	X		X			X	X			
24	El cliente se siente satisfecho ante la atención brindada	X		X			X	X			
25	En su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes	X		X			X	X			
26	La atención brindada genera confianza en sus clientes	X		X			X	X			
27	Su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones	X		X			X	X			
28	Su empresa supera lo esperado por el cliente	X		X			X	X			
29	Su empresa cumple con las expectativas del cliente	X		X			X	X			
30	Los procesos de su empresa son eficientes	X		X			X	X			
31	Los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos	X		X			X	X			
32	Los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos	X		X			X	X			

Ítem	Criterios						En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Inducción a la respuesta (sesgo)		Dejar	Modificar	Eliminar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
33	Se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores	X		X			X	X		
34	Su Empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera	X		X			X	X		
35	¿Su empresa acepta nuevas ideas para la mejora de sus procesos?	X		X			X	X		
36	Su empresa se preocupa en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes	X		X			X	X		
37	Analiza a la competencia para buscar ser diferente	X		X			X	X		
38	El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño	X		X			X	X		
39	En qué medida su empresa utiliza la tecnología	X		X			X	X		

ASPECTOS GENERALES							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-60%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				70	
2	OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				70	
3	ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.				70	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.				70	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de marketing digital y captación de clientes.				70	
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos marketing digital y captación de clientes				70	
8	COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				70	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				70	

OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL					SI	NO	SUGERENCIAS
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere el número de ítems a añadir o quitar					X		
El instrumento necesita ser evaluada nuevamente						X	
El instrumento se puede aplicarse a la población y/o muestra de estudio					X		
En qué nivel se encuentra el instrumento			Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
El porcentaje de validez del instrumento es			70 %				

DATOS DEL EVALUADOR			
Nombre y Apellidos	CESAR WENCESLAO RAMOS INGA		
DNI N°	22428779	N° Telefónico/Celular	977782587
Dirección domiciliaria	CRESPO x castillo 195		
Centro laboral	LINDAC - FACE	Área / Departamento	
Título profesional	LIC EN ADMINISTRACION	Grado Académico	DOCTOR / MAGISTER
		Mención	EDUCACION / GESTION SIMPOSIO



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

César W. Ramos Inga

Dr. César W. Ramos Inga
DOCENTE

Firma y sello