



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL  
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS  
ESTRATEGICOS EN MIBANCO AGENCIA JAEN  
MATRIZ, 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autor**

**Bach. Villegas Vasquez Emer**

**Asesor:**

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique.**

**Línea de Investigación:**

**Finanzas**

**Pimentel – Perú**

**2018**

**LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS  
ESTRATEGICOS EN MIBANCO, AGENCIA JAEN MATRIZ 2017.**

**Aprobación de Tesis**

---

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique  
Asesor

---

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia  
presidente del Jurado de Tesis

---

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo  
secretario del Jurado de Tesis

---

Mg. Vásquez Machuan Sergio Norbi  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el tiempo de mi formación profesional.

A mis padres; Fausto y Edita, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

El Autor

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Señor de Sipan; a mis maestros. Mg. Wilmer Vidaurre García y Mg. Edgard Chapañan Ramírez, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis. A mis amigos. Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que, hasta ahora, seguimos siendo amigos: Mg. Ricardo Mondragón y Analí Dávila, por haberme ayudado a realizar este trabajo.

El Autor

## RESUMEN

El trabajo tiene por finalidad conocer la implicancia de la cartera morosa y su impacto en el logro de metas y objetivos en la empresa financiera Mibanco Jaén Matriz 2017, durante el trabajo de campo realizado para la recopilación de la información se obtuvo que los altos índices de morosidad que tiene el área de cobranza impiden el normal cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se aplicó encuestas para recolectar la información.

Durante la investigación se pudo apreciar que los distintos tipos de crédito otorgados a personas naturales y jurídicas presentan un porcentaje alto de morosidad, estos resultados fueron contrastados por la prueba de hipótesis para determinar si la variable independiente tiene implicancia en la variable dependiente es decir que los índices de morosidad influyen significativamente en el cumplimiento de los objetivos que tiene dicha entidad financiera. La investigación es descriptiva propositiva, no experimental.

El objetivo de la presente investigación es diagnosticar la morosidad actual, diagnosticar el estado actual sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, describir la relación entre ellos en la empresa Mibanco Jaén - 2017. Después se realizó el análisis estadístico llegando a la siguiente conclusión: Los índices de morosidad implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado Mibanco posee un índice de morosidad moderado que interviene directamente en el logro de sus objetivos estratégicos desde el punto de vista: económico y financiero, social o del cliente, interno y cultural, es decir estos objetivos estratégicos solo se cumplen en una escala de 80 al 89%, También se determinó algunos factores que influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos las moras de alto riesgo que son las programadas y judicializadas estos factores además de correr el riesgo de perder el capital demandan de una inversión en asesorías legales y otros.

**Palabras claves:** morosidad, cumplimiento, objetivos, estratégicos

## ABSTRACT

The purpose of this paper is to know the implication of the nonperforming portfolio in the achievement of goals and objectives in the financial company Mibanco Jaén Matriz 2017, during the field work carried out to compile the information, it was obtained that the high delinquency rates the collection area prevents the normal fulfillment of the strategic objectives.

During the investigation it was possible to appreciate that the different types of credit granted to natural and legal persons present a high percentage of delinquency, these results were contrasted by the test of hypotheses to determine if the independent variable has implication in the dependent variable is that the delinquency rates significantly influence the fulfillment of the financial institution's objectives.

The objective of the present investigation is to diagnose the current delinquency, to diagnose the current state on the fulfillment of the strategic objectives, to describe the relation between them in the company Mibanco Jaén - 2017. Afterwards the statistical analysis was made arriving at the following conclusion: According to the analysis made, Mibanco has a moderate default ratio that is directly involved in the achievement of its strategic objectives from the economic, financial, social, or economic point of view. customer, internal and cultural, ie these strategic objectives are only met on a scale of 40 to 70%, also determined some factors that influence the achievement of strategic objectives the high risk blackberries that are programmed and judicialized these factors in addition to running the risk of losing the capital of they command an investment in legal and other advice.

**Keywords:** achievement, goals, strategic

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
<b>CAPITULO I INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	12-14
1.2. Trabajos previos.....	14-18
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18-25
1.4. Justificación del problema .....	25
1.5. Justificación importancia de la investigación:.....	25-26
1.6. Hipotesis general.....	26
1.7. Objetivos de la investigación .....	27
1.7.1 Objetivo general .....	27
1.7.2 Objetivo específico .....	27
<b>CAPITULO II MATERIAL Y MÉTODO</b>	
2.1. Tipo y Diseño de Investigación: .....	29
2.2. Población y muestra.....	30
2.3. Variables y operacionalización. ....	30-32
2.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33-34
2.5. Validez y confiabilidad.....	34
2.6. Procedimiento para la recolección de datos .....	34-35
2.7. Aspecto ético.....	35
2.8. Criterio de rigos científico .....	36
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>	
3.1 Resultados en tablas y graficos.....	38-73
3.2 Discusión de resultados. ....	74-77
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES RECOMENDACIONES</b>	
4.1. Conclusiones:.....	79
4.2. Recomendaciones.....	80

4.3. Referencias bibliograficas .....	81-85
<b>ANEXO .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>87-90</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>91-93</b>
<b>ANEXO 3.....</b>	<b>94-95</b>
<b>ANEXO 4.....</b>	<b>96-102</b>
<b>ANEXO 5.....</b>	<b>103-107</b>



**CAPITULO I:**  
**INTRODUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge para dar respuesta a la interrogante ¿De qué manera la morosidad influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégico Mibanco Agencia Jaén 2017?. De esta manera Patiño (2014). Concluye que los análisis del riesgo de la cartera de crédito, permitirá evaluar variables de comportamiento tales como: moras máximas históricas, mora promedio histórica que servirán como parámetro para la concesión de crédito, Gutiérrez, Pineda & Vargas (2015). Concluye que la causa más común que ocasiona la morosidad es el sobreendeudamiento que tienen el socio posterior al crédito. Parrales (2013) llego a la conclusión que no se cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente Limachi (2015) Concluye que la morosidad durante el 2013-2014 registró incrementos en todos los tipos de créditos y la influencia que ha tenido la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El objetivo de la presente investigación es diagnosticar la morosidad actual, diagnosticar el estado actual sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, describir la relación ellos en la empresa crediticia Mibanco Jaén Matriz; la finalidad es diagnosticar si la morosidad influye en el logro del objetivo organizacional.

Dicha investigación se realizó con la finalidad de que la empresa financiera Mibanco tome la presente propuesta científica e implemente un programa de estrategias para minimizar la morosidad y pueda alcanzar sus objetivos estratégico propuestos. El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción trata de: Realidad Problemática, Trabajos Previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del Problema, Justificación e Importancia del estudio, Hipótesis, Objetivos, Objetivos General, Objetivos Específicos

Capítulo II: materiales y Métodos trata de: Tipo y Diseño de Investigación, Población y Muestra, Variables y Operacionalización, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Técnicas de recolección de datos, Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad, Procedimientos para la recolección de datos, Aspectos éticos, Criterios de rigor científico.

Capítulo III: resultados trata de: Tablas y Figuras, Discusión de resultados, Aporte científico.

Capítulo IV: Por último, las conclusiones y las recomendaciones.

## 1.1 REALIDAD PROBLEMATICA

### A Nivel Internacional.

**Fernández (2016).** En su artículo “Índice de Morosidad de Préstamos Personales en Argentina Situación macroeconómica de Argentina condiciona desempeño del índice” señala que el índice incluye información a marzo de 2016 y para el que consideramos 27 originadores y 239 series. Los originadores son principalmente cooperativas, mutuales y entidades financieras. Las tendencias del crecimiento, el desempleo y la inflación en Argentina constituyen la morosidad con los préstamos personales y que por consiguiente condicionan el desempeño de los fideicomisos financieros en el país que se refleja en el índice evolutivo de morosidad de préstamos personales de S&P Global Ratings.

Los fideicomisos financieros constituyen una de las principales herramientas utilizadas para securitizar los créditos al consumo en Argentina. En el primer semestre de 2016 el volumen de emisiones de los fideicomisos financieros se incrementó 71,9% frente al mismo periodo de 2015 para sumar un total de \$16.832 millones de pesos argentinos (ARP). Para más información vea nuestro artículo “Otro año activo para el mercado de financiamiento estructurado en Argentina”, publicado el 2 de mayo de 2016.

Notamos que el deterioro en la morosidad de los créditos personales se extendió durante el primer trimestre de 2016. La tendencia descendente de la morosidad se revirtió desde mediados de 2015 debido a los incrementos de precios y a los ajustes salariales por debajo de la inflación.

**Rubén (2013).** En su artículo. Efecto cuotas. Concluye que las autoridades y responsables de las instituciones y empresas en la república de Argentina se han incrementado la cartera de moras afirmando que en el último tiempo el índice subió a “\$ 5.400 millones” y con una amenaza de alcanzar los últimos a “\$25.000 millones”, las autoridades responsables de las áreas de cobranza hacen todo lo posible por hacerles recordar sobre el estado del crédito que venció y que se tiene que pagar pero el cliente hace caso omiso, esta actitud genera aún más preocupación por parte de las entidades financieras.

**Tapia (2015)** en su artículo “La morosidad creció en los créditos de consumo este 2015 en Ecuador”. Concluye que los préstamos generalmente son bien evaluados y que las empresas crediticias siempre analizan bien al cliente como por ejemplo la evaluación si es que tiene fuente de ingresos estables entre otros. Cuando la persona es desempleada esto son factores que aportan al incumplimiento de los pagos aumentando la cartera de morosidad perjudicando los niveles de liquides de las empresas. Manifiesta que según el “INEC la tasa de desempleo nacional 3,90% en igual mes del 2014; mientras que el empleo inadecuado, que incluye subempleo y empleo no remunerado, creció 2,14 puntos porcentuales en comparación con el año anterior”. En conclusión, se puede afirmar que el cliente deja de aportar sus obligaciones por otros factores como desempleo, quiebra los negocios, accidentes, inseguridad, clima, otros y no necesariamente por atrevimiento personal.

### **A Nivel Nacional**

**Diario Gestión (2016).** En su Artículo “Morosidad Bancaria Alcanzó Su Mayor Nivel En Diez Años Perú” menciona que las Tasa de morosidad en abril ascendió a 2.77%, reportó Asbanc. Los créditos otorgados a las pequeñas empresas registran la tasa más alta, al llegar a 9.31%.

Se reportó que en 0.17 puntos porcentuales en comparación con abril de 2015, informó la Asociación de Bancos (Asbanc).

Este dato también es el más alto en diez años, desde el 2.90% registrado en agosto del 2005 (ver cuadro).

Según tipo de crédito, el avance de la morosidad de abril de 2016 se explicó por un comportamiento similar en todos los tipos de crédito, a excepción del segmento de consumo, cuyo ratio se mantuvo estable en 3.54% en el cuarto mes del año.

“Dadas sus elevadas participaciones en la cartera bancaria total, los créditos cuya morosidad influyó más en el alza de abril fueron los corporativos,

seguidos de aquellos destinados a las medianas y grandes empresas”, señaló Asbanc.

Hacia adelante, el gremio prevé que en la medida en que el repunte en el PBI se vaya traduciendo en un despegue de la demanda interna, que continúen mejorando los índices de confianza de empresas y consumidores, y previendo mayores avances en el proceso de desdolarización de créditos, “debería observarse un cambio de tendencia en la morosidad bancaria en el mediano plazo”.

**Diario la República (2017).** En su artículo concluye que los índices de la cartera de clientes moros han aumentado los niveles según la ASBANC reportaron que esta tasas al primer trimestre de esta año se incrementó a un 3.02% y estos datos son superior con respecto a los del año pasado, según el análisis e informe se informó que el índice de morosidad se da en un mayor porcentaje por aporte de las pequeñas y micro empresas que no al parecer pierde capacidad de pago por problemas internos y otros de mercado.

#### **A Nivel Local.**

En la provincia de Jaén existen diversas entidades bancarias que realizan actividades comerciales crediticias y se podría hablar de un alto promedio de índice de morosidad según información nacional las mismas que se manifiestan en el no cumplimiento de sus objetivos estratégicos de estas entidades. Existen en el mercado empresas financieras que no utilizan planes de acción para seguimiento, monitoreo y sobre todo una buena evaluación para realizar las transacciones con sus clientes. Es por ello que se ha visto conveniente realizar una propuesta de diseñar un programa estratégico de cobranzas para evitar la morosidad en nuestra agencia financiera.

## **1.2 TRABAJOS PREVIOS.**

### **Internacionales.**

Patiño (2014). En su tesis “Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito profuturo periodo 2014-2015”. Universidad de Cuenca Ecuador. Concluye que las áreas responsables de

control y otorgamiento de créditos deben tener principalmente énfasis en el riesgo crediticio, ya que servirá como indicador para desembolsar un préstamo a un cliente, empresa o micro empresa; las herramientas de “control realizado debe ser el apropiado para el área supervisada y así identificar y mitigar el riesgo”.

Según Patiño un plan de acción de estrategias que permitan minimizar riesgos de morosidad debe ser una política de empresas y no una alternativa de solución. Ya que el aumento de la morosidad puede llevar a las empresas a la pérdida de su capacidad ya sea de activo o patrimonio, además que genera gran malestar entre los trabajadores de la entidad y así como la pérdida de marca y el posicionamiento de las entidades crediticias, es importante el acceso y registro de la información para prevenir la morosidad y el acceso de clientes con riesgo.

**Gutiérrez, et al (2015).** En su tesis “Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2015.” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Concluye que los clientes ya sean personas naturales o jurídicas realizan o ejecutan actividades sin ningún plan post al otorgamiento del préstamo, estos generan excesivos gastos y desequilibra su economía sin medir su rendimiento o nivel de ingresos, “el sobreendeudamiento que tienen el socio posterior al crédito y que, aunque se cumplan con muchos requisitos esto no es suficiente para asegurar en un 100% el pago de las cuotas establecidas dentro de la institución”.

De la investigación se puede afirmar que la tasa más alta de morosidad se ve reflejado en los préstamos personales, durante la evaluación al cliente para el otorgamiento del préstamo los responsables aplican todos los indicadores de control y estas califican pero que según la experiencia no siempre aseguran el cumplimiento total con el pago de sus obligaciones, así mismo si se quiere lograr los objetivos propuesto se debe trazar metas independientes según el sector para cumplirlos a cabalidad.

**Parrales (2013)** en su tesis “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza.” Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil. Llego a la conclusión que actualmente en Guayaquil los niveles de morosidad han superado el 10% lo que significa que la Banca está sufriendo desequilibrios que afecta negativamente al cumplimiento de las metas y objetivos en las empresas así mismo manifiesta que parte de este indicador negativo son los recursos humanos que no están cumpliendo sus actividades regularmente o que aún les falte entrenamiento para ejercer tal actividad y en muchos de los casos “no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas”.

De la presente investigación se afirma que las entidades financieras deben invertir en capacitación a su personal ya que de ellos depende el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; así como se debe tener el número de personal necesario para las operaciones correctas ya que con mano de obra limitada y colaboradores sin capacitación estaría pasando por un estado muy riesgoso las empresas financieras. De igual manera las empresas deben invertir en activos como tecnología informática para mantener actualizado la información de sus operaciones tanto de los trabajadores y clientes.

### **Nacionales.**

**Limachi (2015)** en su tesis “La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la edpyme Raíz Agencia Macusani 2013-2014”. Universidad Nacional del Altiplano. Perú. Concluye que los altos índice de morosidad generan reacciones negativas en las empresas, haciendo perder equilibrio operativo y por lo tanto se perderán clientes y oportunidades, estos factores influyen negativamente al logro y cumplimiento de las metas de las empresas al corto, mediano y largo plazo generando bajos niveles de liquidez y solvencia económica inestable; “La morosidad tuvo una influencia negativa en el alcance de los objetivos”.

De las investigación se afirma que el incremento de la bolsa de morosidad puede causar ciertos problemas en el cumplimiento de la visión y objetivos



estratégicos a largo y mediano plazo, generando otros gastos judiciales y hasta embargos de bienes a clientes, las empresas financiera deben contar con un estrategia de cobranza desde el primer día en que se otorga el crédito nunca debe de fallar las visitas periódicas a los clientes ya que de esta manera estaría minimizando la cartera de morosidad de alto riesgo.

**Araujo et al (2016)** en su tesis “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015”. Universidad César Vallejo. Concluye que las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de las Financiera; “Las causas internas de riesgo crediticio son posibles de ajustarlas, estudiarlas, con el fin de que no causen dificultades a los clientes y por lo contrario sean beneficiosas a la Financiera”.

De la investigación se concluye que los altos porcentajes de morosidad son generados por la poca preparación del personal que está destinado a cumplir las funciones de asesor de crédito y paralelamente a este indicador también involucra la responsabilidad y que tiene cada cliente en la cancelación de las letras en los plazos establecidos. La cancelación después de los plazos establecidos genera morosidad y si no se frena este tipo de actitudes de los clientes estarán maximizando su índice de morosidad.

**Farje et al (2016)**. En su tesis “Mejora del proceso de cobranzas de la empresa overall para disminuir los indicadores de morosidad”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Trabajo que como parte del curso AP00 Proyecto Empresarial EPE. Concluye que con la evaluación del departamento de cobranzas y los indicadores utilizados en el proyecto podremos minimizar el índice de morosidad. “optimizando tiempo en las tareas de los colaboradores del área”.

De la investigación se afirma que las empresas deben manejar planes estratégicos paralelos para hacer frente a cualquier descontrol interno y externo en el menor tiempo, principalmente para proteger la rentabilidad, y que para disminuir las amenazas de riesgo de morosidad se debe propone planes de acción estratégicos para la cobranza.

Pally (2016). En su tesis "Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 – 2014", Universidad Nacional del Altiplano, para optar el título de: Contador Público. Concluye que con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito).

De la investigación se concluye que las empresas que tiene cartera de morosidad deben invertir en planes y políticas para recuperar el capital conjuntamente con el interés y sobre todo recuperar al cliente ya que el cliente es la razón de ser de las empresas. Si las empresas financieras no mitigan esta amenaza de morosidad están atentando contra la rentabilidad, liquidez y en un futuro perderán fondos, activos y patrimonio.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

**La Morosidad.** Según de Jaime (1992) "Habrá que distinguir entre aquellas situaciones en las que el cliente no quiere pagar puntualmente, de aquellas otras en que no pueda hacerlo, aunque lo desee".

**La Morosidad.** Según de la dehesa & Guillamon(1992) "Es lo que se adeuda a bancos y cajas de ahorro".

**La Morosidad.** Según Muñoz (1999), considera que los booms de crédito pueden conllevar una situación de vulnerabilidad financiera.

**Estrategias.** Para Quinn(1993). "Los objetivos generales son los objetivos estratégicos".

Según Quinn los objetivos estratégicos son aquellos que buscan conseguir en el mediano o largo plazo y que estos son significan la estabilidad o crecimiento de las empresas o instituciones.

**Fayol (1961):** Define la dirección y objetivos estratégicos indirectamente al señalar: " cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa".

**Términos:**

**Morosidad.** Aguilar & Camargo (2004): “Dado que el registro de las colocaciones vencidas, refinanciadas, reestructuradas”.

Para Giraldo, Y. (2010). “No evidenciaron una relación de equilibrio de largo plazo entre la cartera vencida y el volumen de la cartera total.”

**Ratio de Liquidez.** Coello (s.f) “Indican la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo”.

**Importe.** “Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo”.(<http://www.wiki-finanzas.com>).

**Tipos de Interés.**

**Según (Diario de Finanzas).** “Es el precio del dinero”.

**Mibanco .**

Mibanco es un banco peruano que nació de la necesidad de ayudar a los empresarios de la microempresa y su limitante al sistema financiero.”(Mibanco).

**Crédito.**

Seldon & Pennance “Concesión de permiso de un individuo a otro para obtener la posesión de algo perteneciente al primero”.

**Falta de cumplimiento.**

Diccionario de la lengua española. “Desobediencia de órdenes, reglamentos o leyes, por lo general de modo negativo”.

**Intereses.**

Superintendencia Financiera de Colombia “La utilidad o ganancia periódica que produce un capital se conoce con el nombre de intereses o frutos civiles”.

**Plazo.**

Cubides. “Hecho futuro y cierto, del cual depende la ejecución o extinción de una obligación”.

**Préstamo:**

Seldon, Arthur & Pennance. “Transferencia de poder adquisitivo entre unidades económicas para proporcionar asistencia financiera al prestatario a cambio de un interés”.

**Objetivos a largo plazo.**

Fred R. David. “Los objetivos se definen como los resultados específicos que una organización busca alcanzar al perseguir su misión básica”.

**Estrategias:**

Fred R. DAVID “Las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo”.

**Créditos por Categoría de Riesgo del Deudor:**

**Créditos en Categoría Normal:**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones.

**Créditos en Categoría CPP (Con Problemas Potenciales):**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o

registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario

### **Créditos en Categoría Pérdida:**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días.

### **Objetivos Estratégicos**

- **Definición**

Se denomina objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por una organización para reforzar, a largo plazo, la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.

#### **Definición de Términos.**

**Capacidad de pago.** - margen con la que cuenta como excedente mensual de sus ingresos de una unidad familiar (utilidad neta).

**Cartera.** - es la valoración total, de cara al balance los valores totales en los clientes.

**Cartera vencida.** - en microfinanzas (créditos menores a US\$ 30 000.00) son considerados vencidos cuando tiene retraso de pago superior a los 30 días.

**Créditos MES.** - créditos para pequeña y microempresas calificado con deuda total en el sistema financiero no mayor a US\$ 30 000.

**Crédito.** - En toda operación económica en la que exista una promesa de pago a cambio de algún bien, servicio o dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor significa un riesgo y adopta formas diversas de garantías.

**Créditos atrasados.** - Créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.

**Créditos directos.** - Créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más créditos atrasados.

**Créditos en cobranza judicial.** - Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

**Créditos refinanciados.** - Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

**Cliente.** - quien accede el producto o servicio, para nuestro estudio considera a los que tienen microcréditos vigentes en el sistema financiero.

**Destino del crédito.** - es el plan de inversión para la que solicita el crédito.

**Empresa.** - Organización dedicada al desarrollo de una actividad económica ya sea producción de bienes, prestación de servicios o la comercialización de bienes.

**Encaje Bancario.** - Es la reserva de dinero legal que mantienen las entidades financieras La demanda de efectivo por parte de sus depositantes en el Banco Central de Reserva y está constituido por un porcentaje del total de depósitos.

**Encaje Legal.** - También se le conoce reserva bancaria de caja y es la parte líquida que mantienen los bancos privados, es exigible por el Banco Central para indicar solvencia inmediata, es decir para hacer frente a las retiradas ocasionales de dinero en cuenta corriente a la vista.

**Entidad.** - Asociación de personas de cualquier tipo, en especial la que se dedica a una actividad laboral, entidad financiera; entidad deportiva; entidad política; el primer paso que algunos consumidores dan para adquirir una vivienda es abrir una cuenta de ahorro en una entidad bancaria

**Evaluación-** Supone la recolección de información sobre todo aquellos que interviene en logro de los objetivos con el propósito de facilitar el seguimiento constante de lo que será evaluado, el control o verificación de logros, la retroalimentación y recolección para tomar decisiones.

**Experiencia crediticia.** - haber tenido antecedentes crediticios en otras entidades financieras.

**Finanza.** - Acción de entregar una cierta cantidad de dinero a título de depósito en un organismo público Contrato accesorio por el cual una de las partes denominadas fiador, se obliga de forma unilateral a pagar o cumplir por un tercero en el supuesto de que este no lo haga

**Garantía.** - Son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

**Instituciones Microfinancieras.**- las instituciones que se dedican a actividades de servicios de microfinanzas.

**Evaluación.** - Supone la recolección de información sobre todo aquellos que interviene en logro de los objetivos con el propósito de facilitar el seguimiento constante de lo que será evaluado, el control o verificación de logros, la retroalimentación y recolección para tomar decisiones.

**Experiencia crediticia.**- haber tenido antecedentes crediticios en otras entidades financieras.

**Finanza.**- Acción de entregar una cierta cantidad de dinero a título de depósito en un organismo público Contrato accesorio por el cual una de las partes denominadas fiador, se obliga de forma unilateral a pagar o cumplir por un tercero en el supuesto de que este no lo haga

**Garantía.** - Son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

**Instituciones Microfinancieras.**-las instituciones que se dedican a actividades de servicios de microfinanzas.

**Hipoteca.** - Derecho real que grava bienes inmuebles o considerados como tales, sujetándoles a responder el cumplimiento de una obligación o del pago de una deuda. Contrato otorgado en Escritura Pública, por el cual una de las partes recibe de la otra una cantidad con intereses, amortización y

vencimiento determinados con la garantía de un bien inmueble que responderá de las obligaciones por el deudor en caso de incumplimiento.

**Impacto.** - La consecuencia o consecuencias de un hecho; expresado ya sea en términos cualitativos o cuantitativos. Usualmente se expresará en términos monetarios, como pérdidas financieras. También es llamado severidad.

**Interés.**- Es la renta que percibe la entidad financiera por la utilización de dinero dado en préstamo. Constituye el precio de capital, el que se paga por el uso del dinero o capital ajeno, se expresa en porcentajes mensuales, anuales.

**Ingresos.** - Corresponde a los montos ganados por la institución financiera por interés y comisiones cargadas a los clientes y por lo ganado en las inversiones realizadas. Estos están referidos al resultado operativo.

**Microfinanzas.**- alude a la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a aquellos que son laboralmente independientes. Los servicios financieros incluyen ahorros y créditos, aunque en algunos casos también se tiene la provisión de seguros (Ledgerwood, 1999).

**Microcréditos.** - son pequeños préstamos realizados a personas de bajos recursos, incluyendo microempresas de subsistencia o los denominados auto empleados, aquellos que normalmente no son sujetos de crédito para el sector financiero tradicional; para nuestro estudio se consideran los créditos MES.

**Microempresa.** - actividad económica en la que el propietario arriesga sus propios recursos para generar un ingreso, pueden tener hasta un límite de 10 empleados.

**Mora Contable.** - Es el indicador que se determina dividiendo la sumatoria de los saldos vencidos en más la cartera judicial entre el saldo total de la cartera de colocaciones; los días de atraso para que un crédito se considere vencido lo establece la SBS de acuerdo a los tipos de crédito; por agencia; por asesor de negocios.

**Mora.** - Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.



**Morosidad.** - persona natural o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario peruano se suele aplicar a partir de los 30 días vencidos para créditos mes.

**Moroso.** - es el que retrasa el pago de sus deudas o incumple otras obligaciones, por su natural tendencia dejar para después o para mañana lo que podría hacer hoy.

**Muestra.** - Fracción de una población seleccionada según un criterio determinado, con el fin de estudiar sobre ellas ciertas características, valido para extraer conclusiones sobre la población total

**Nivel de endeudamiento.** - expresa la proporción del total del pasivo representan las deudas, o la intensidad con que la empresa ha recurrido a los fondos ajenos para su financiación.

**Liquidez.** - Naturaleza de ciertos activos de la persona natural persona jurídica o empresa. Es la facilidad y la rapidez con que los activos de una institución financiera pueden convertirse en efectivo, por ello la revelación en la toma de decisiones financieras.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿De qué manera la morosidad influye en el cumplimiento de los objetivos estratégico en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017?

#### **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

La investigación tiene por objetivo Diagnosticar la morosidad y su implicancia significativa al logro de sus cumplimientos objetivos estratégicos en Mibanco Jaén, 2017. Con la presente investigación se beneficiará a la empresa financiera Agencia Jaén, a sus administradores, gerentes a sus colaboradores los departamentos involucradas, gerentes será una herramienta asertiva para realizar la cobranza y disminuir los índices de morosidad y así alcanzar sus objetivos estratégicos propuestos.

El presente porte será una herramienta disponible para las entidades financieras en los departamentos de cobranzas y disminuir los niveles de morosidad y alcanzar los objetivos estratégicos propuestos.

Y de esta manera permitirá que las entidades financieras puedan alcanzar sus objetivos estratégicos propuestos por la empresa en la provincia de Jaén.

### **Limitaciones de la investigación:**

Son las siguientes:

- Limitado acceso a la información por considerarse datos confidenciales
- Los insuficientes recursos económicos con el que se dispone para poder desplazarnos.
- Poco interés por algunos trabajadores en brindar información concisa y detallada.
- Los clientes se reusan a brindar información categorizada sobre la morosidad.

### **Delimitación de la Investigación**

Campo: Organizacional.

Área: Crédito y cobranza.

Aspecto: indicadores que intervienen en el logro de objetivos estratégicos.

Delimitación Espacial: La presente investigación se desarrolló en Mibanco Agencia Jaén Distrito y provincia de Jaén, región Cajamarca.

Delimitación Temporal: Esta investigación se realizó en el año 2016-2017

## **1.6. Hipótesis general**

(H<sub>0</sub>). Los índice de morosidad no influye significativamente al logro de los objetivos estratégicos en la entidad Financiera Mibanco Jaén.

(H<sub>1</sub>). Los índice de morosidad influye significativamente al logro de los objetivos estratégicos en la entidad Financiera Mibanco Jaén.

## **1.7. Objetivos de la investigación:**

### **1.7.1 Objetivo general**

Diagnosticar la morosidad y su implicancia significativa al logro y cumplimiento de los objetivos estratégico en Mibanco - Jaén Matriz 2017.

### **1.7.2. Objetivo específico**

- Diagnosticar la morosidad actual en Mibanco Agencia Jaén Matriz 2017.
- Diagnosticar el estado actual sobre el logro de los objetivos estratégicos en Mibanco - Jaén Matriz 2017.
- Describir la relación entre morosidad y el logro de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.

**CAPÍTULO II:**  
**MATERIAL Y MÉTODO**

## 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

### 2.1.1. Tipo de Investigación:

La característica más importante de la investigación correlacional es que las dos variables tratadas son medidas (sin ser manipuladas) y los resultados son ciertos independientemente del tipo de variable (cuantitativa o categórica) (Price, Jhangiani, & Chiang, 2017).

Descriptiva:

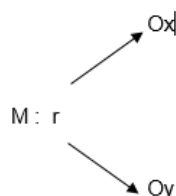
- Se realizará una descripción, con mayor exactitud, los procesos internos que realiza la empresa financiera Mibanco agencia – Jaén Matriz., se recopilará datos sobre diferentes aspectos de los representantes de la empresa con la finalidad de conocer cuáles son sus políticas para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

“Los estudios descriptivos miden de una manera independiente los conceptos o variables a los que se refiere y se centran en medir con mayor precisión posible” (Hernández, F. y otros, 2003)

### 2.1.2. Diseño de la investigación:

Es cuantitativo ya que es necesario para poder analizar la recolección y análisis de datos, así como también los resultados obtenidos de las encuestas que se les realizara a los trabajadores de la mencionada empresa financiera Mibanco agencia – Jaén Matriz.

El esquema del diseño es el siguiente:



M=Muestra

Ox = Observación de la variable la morosidad.

Oy = Observación de la variable cumplimiento de objetivos.

r = Relación entre la morosidad y cumplimiento de objetivos.

## **2.2. Población y muestra**

**Población:**

La población estuvo conformada por 30 personas administrativas que son colaboradores de Mibanco Agencia Jaén Matriz- 2017.

**Muestra:**

Para esta investigación se ha tomado en cuenta el muestreo aleatorio estratificado con 20 informantes:

10 Colaboradores del área de Crédito y Cobranza; 03 Colaboradores del área de Administración; 02 Colaboradores del área de Gerencia; 02 Colaboradores del área de Operaciones; 01 Colaboradores del área de Informes; 02 Colaboradores del área de Operaciones.

## **2.3 Variables y Operacionalización.**

### **2.3.1. Variables:**

Variable independiente: La morosidad.

Variable dependiente: cumplimiento de objetivos.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MIBANCO AGENCIA JAEN MATRIZ 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<b>¿De qué manera la morosidad influye en el cumplimiento de los objetivos estratégico en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017?</b>	<b>GENERAL</b>  Diagnosticar la morosidad y su implicancia significativa en el logro y cumplimiento de los objetivos estratégico Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.	(H <sub>1</sub> ). El índice de morosidad influye significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la empresa Financiera Mibanco agencia Matriz Jaén.	VI:  Morosidad          VD:  Cumplimiento de objetivos	Correlacional	Administrativos de la empresa Mibanco, agencia Jaén Matriz 2017	Encuesta	Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
	<b>ESPECÍFICOS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar la morosidad actual en Mibanco Agencia Jaén Matriz 2017.</li> <li>Diagnosticar el estado actual sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.</li> <li>Describir la relación entre morosidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.</li> </ul>			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
				Diseño pre experimental	Aleatoria simple 10 encuestados	Cuestionario (Se realizó un cuestionario de 20 preguntas con alternativas de 1= Nunca 2= A veces 3 = Siempre)	

### 2.3.2. Operacionalización.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	ESCALA DE MEDICION
Independiente  Morosidad	La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago.	<p>El crédito es un préstamo de dinero que la empresa otorga a su cliente</p> <p>cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago</p> <p>Acción que representan una parte del capital de una empresa.</p>	Mora vencida	• Clientes	Entrevistas  Encuestas	Test para medir el nivel de liquidez en bases a un programa de estrategias de cobranza
				• Empresas		
			Mora de alto riesgo	• Reprogramados		
				• Judicializados		
Dependiente  Cumplimiento de objetivos	<p>Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a largo plazo significativa de su valor</p>	<p>liquidez general relaciona el activo corriente frente a los pasivos de la misma naturaleza</p> <p>liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago</p>	Factores que intervienen al cumplimiento de objetivos estratégicos	Factor económico y Financiero	Entrevistas  Encuestas  Documentos: Plan operativo estratégico	
				Factor social o del cliente		
				Factor Interno		
				Factor cultural		



## **2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Métodos**

Método Analítico:

Mediante el método analítico se ha realizado una investigación sistemática de la situación actual de la empresa Mibanco, Agencia Jaén Matriz. Se ha desarrollado un análisis general de todas las actividades, proceso y resultados para identificar los problemas principales planteados en las variables de estudio.

Método Descriptivo:

Se utilizó este método porque me ha permitido describir los hechos tal como son en su contexto, para poder realizar estas actividades he utilizado y aplicado instrumentos y técnicas para la recolección de la información en la empresa financiera la Mibanco, Agencia Jaén Matriz

### **2.4.2 Técnicas de recolecciones datos.**

Para la investigación se ha utilizado técnicas de investigación, aplicando encuesta como instrumento importante y sencilla.

**Encuestas:** técnica que se aplicado con la finalidad de obtener los datos directamente de los sujetos que intervienen en la investigación mediante cuestionarios físicos.

#### **Observación**

La observación lo he realizado con el fin de tener un escenario real sobre del estado actual en el que mibanco desarrolla sus actividades, también se ha analizado documentación administrativa y financiera para observar el cumplimiento de sus objetivos propuestos. También se tuvo acceso a la base de datos de préstamos y cobranzas.

### **2.4.3 Instrumentos**

Los instrumentos a emplear en nuestra investigación son:

**Cuestionarios:** Mediante el cuestionario ha permitido recolectar la información por variables de estudio y que responde a los objetivos planteados.

**Fichas de Observación:** nos ha permitido ir tomando nota sobre diversas actividades internas que realizan los colaboradores de la empresa financiera, información que es de relevancia para las variables de estudio planteadas en la presente investigación.

## **2.5. La validez y Confiabilidad.**

### **Validez**

Ha permitido reconocer el nivel de interpretación correcta que se ha obtenido los resultados respetando los resultados que se hayan obtenido después del proceso de la investigación. Asimismo se ha corroborado con el programa computación spss.

### **Confiabilidad**

En la presente investigación la confiabilidad es se basa en el nivel de análisis de los datos propuestos para aplicarse en presente investigación; así mismo la presente investigación ha pasado por la evaluación de juicio de expertos u observadores que sustentan su confiabilidad en los instrumentos planteados para la presente investigación.

## **2.6. Procedimiento para la recolección de datos.**

Después de aplicar los instrumentos o encuestas y las fichas de observación se pasará a un proceso de tabulación de datos y estos posteriormente a gráficos expresados en porcentualidades y frecuencias que nos dará un mayor entendimiento sobre los indicadores de estudio.

La investigación se realizó en dos etapas:

### **Trabajo de campo:**

Para la recolección de datos se tuvo en cuenta

- a) Visita de coordinación para el desarrollo de la investigación.
- b) Visita de observación para hacer un reconocimiento de las actividades, procesos y funcionamiento de los servicios.
- c) Aplicación de instrumentos de investigación con las instancias respectivas.
- d) Recopilación de datos, información y documentación contable, administrativa y de gestión sobre la empresa.

### **Trabajo de gabinete**

- a) Se aplicaran procesamiento resultado de aplicación de instrumentos de investigación.
- b) Se aplicar sistematización de los resultados de observación.
- c) Se aplicar la evaluación, comparación y valoración de datos, información y documentación respectiva.
- d) Elaboración informe final.

### **Análisis estadísticos de datos**

Los resultados se ha utilizado el programa spss para determinar validez y viabilidad del instrumento; igualmente para los resultados tabulaciones y graficas se utilizado el referido programa.

## **2.7 Aspectos éticos**

Como responsable de la presente investigación guardaré los derechos de los colaboradores e involucrados en la recolección de la información, así mismo los resultados se recolectaron previo consentimiento informado Se garantiza la confidencialidad de los datos guardando respeto de sus costumbres y derechos de los involucrados.

## **2.8 Criterios de rigor científico**

Se utilizaron los siguientes criterios de rigor científico:

### **Credibilidad**

Con respecto a la credibilidad menciono que los instrumentos de investigación se registran los datos e información que permiten obtener los hallazgos o resultados que son confirmados por los participantes, quienes ven reflejados su forma de sentir y pensar de un determinado problema.

### **Confirmabilidad**

Para la presente investigación se ha hecho comparaciones con trabajos previos nacionales e internacionales, así como con teorías que sustentan a nuestras variables en estudio. Se confirma datos y conclusiones similares de investigación, considerando perspectivas análogas.

### **Transferibilidad**

La presente investigación no garantiza que pueda ser replicados en otros espacios y contextos y obtener resultados similares. Ya que como es una entidad financiera tienen sus propios objetivos estratégicos, distintos reglamentos y por ende puede que la no muestre los mismos resultados; se exige tener descripciones y características detalladas en las investigaciones para garantizar la similitud entre los contextos donde se realiza un estudio.

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS.**

3.1. Resultados en tablas y gráficos

LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MI BANCO AGENCIA JAEN MATRIZ 2017.

Objetivo 1: Diagnosticar la morosidad actual en Mibanco Agencia Jaén Matriz 2017.

Tabla 1



REPORTE DE CARTERA MOROSA POR MESES

DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 EXPRESADO EN SOLES AÑO 2015

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	total
S/ 92,000.00	S/ 92,500.00	S/ 93,000.00	S/ 93,500.00	S/ 94,000.00	S/ 94,500.00	S/ 94,000.00	S/ 94,500.00	S/ 95,000.00	S/ 95,500.00	S/ 96,000.00	S/ 100,250.00	S/ 1,134,750.00

Fuente: reporte de cartera morosa por meses

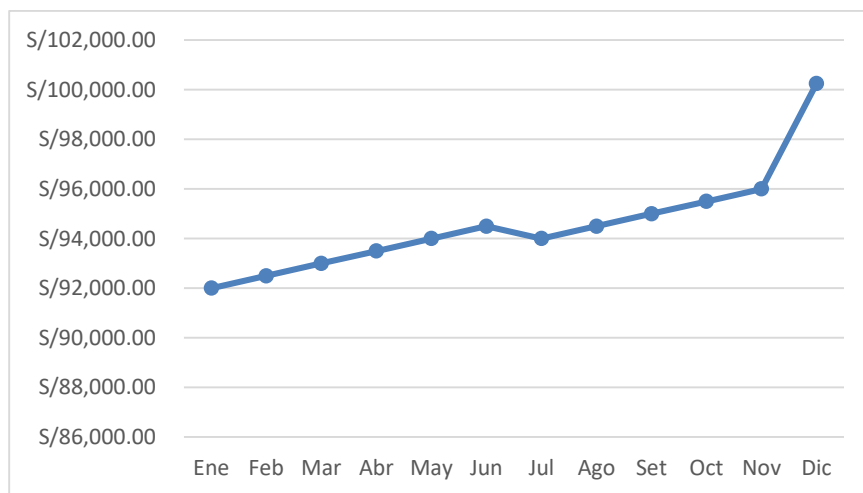


Figura 1: reporte de cartera morosa por meses

Según la figura 1 llama la atención el crecimiento de la tasa de morosidad de Mibanco Agencia Jaén, se incrementa en 9%, de enero a diciembre el año 2015, situándose por encima del nivel promedio alcanzado por la banca comercial para ese año.

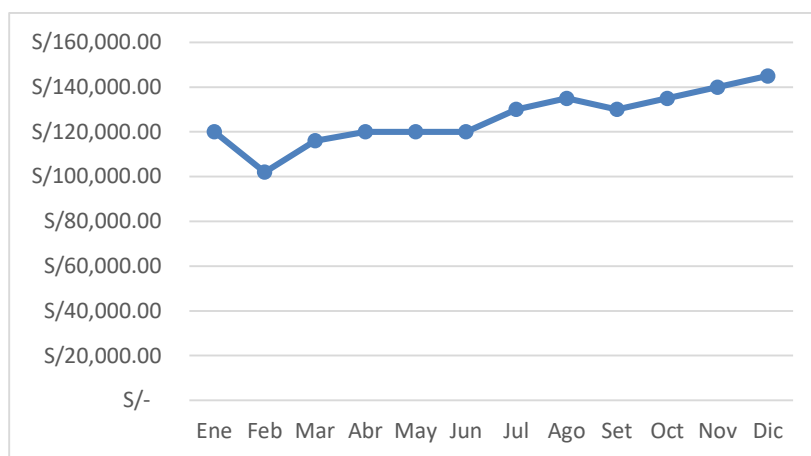
**Tabla 2**

**REPORTE DE CARTERA MOROSA POR MESES**

DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 EXPRESADO EN SOLES  
AÑO 2016

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	total
S/ 120,000.00	S/ 102,000.00	S/ 116,000.00	S/ 120,000.00	S/ 120,000.00	S/ 120,000.00	S/ 130,000.00	S/ 135,000.00	S/ 130,000.00	S/ 135,000.00	S/ 140,000.00	S/ 145,000.00	S/ 1,513,000.000

**Fuente:** Reporte de cartera morosa por meses



**Figura 2:** Reporte de cartera morosa por meses

Según la figura 2 de la misma manera llama la atención el crecimiento de la tasa de morosidad de Mibanco Agencia Jaén, se incrementa en 20%, de enero a diciembre el año 2016, también situándose por encima del nivel promedio alcanzado por la banca comercial para ese año.

Realizando una comparación entre los años 2015 y 2016 encontramos que el crecimiento de la cartera de morosidad es de 3%, la cual preocupa a los administradores y gerentes de la empresa financiera. El 3% es la proporción de la cartera que se encuentra en mora con respecto a la cartera total.

Estos porcentajes pueden darse a factores Internos como la mala originación del crédito o viene dada por una mala evaluación financiera, la falta de seguimiento de la cartera en mora es dada por la falta de controles, tanto a nivel del sistema como a nivel de la gerencia del área de crédito y en menor escala los factores externos como conflictos sociales, crisis financiera entre otros.

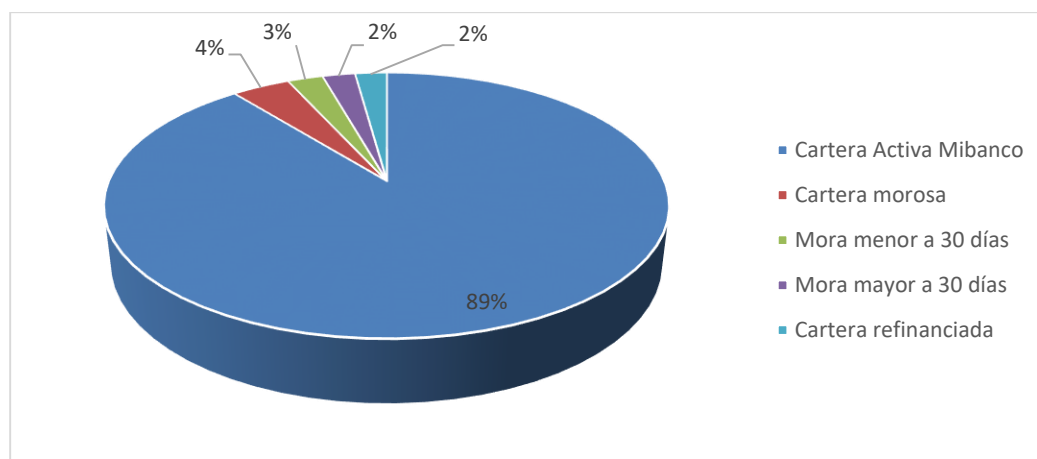
## INFORMACIÓN SOBRE CARTERA ACTIVA Y MOROSA POR AÑO

**Tabla 3**

**DEL 01 ENERO DEL 2015 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 EXPRESADO EN SOLES**

ACTIVO	CANTIDAD	2015	2016
<b>CARTERA ACTIVA MIBANCO</b>		<b>S/. 33,621,750.00</b>	<b>S/. 34,000,000.00</b>
Total clientes		4250	4525
Cartera morosa		S/ 1,134,750.00	S/ 1,513,000.00
Mora menor a 30 días		S/ 691,500.00	S/ 922,000.00
Mora mayor a 30 días		S/ 637,500.00	S/ 850,000.00
Cartera refinanciada		S/ 621,000.00	S/ 828,000.00
Cartera castigada	20	S/ 48,750.00	
Cartera castigada	25		S/ 65,000.00

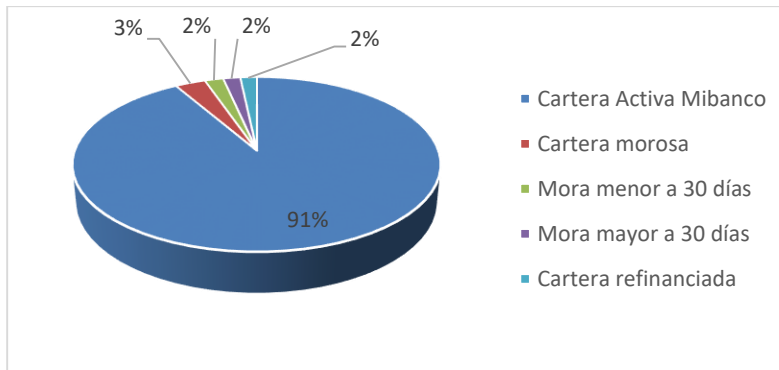
Fuente: Documentación financiera Mibanco Agencia Jaén.



**Figura 3:** Documentación financiera Mibanco Agencia Jaén

En la tabla 3 y figura 3 según la información correspondiente al año 2015 se evidencia que el 89% corresponde a la cartera activa de Mibanco, el 4% a la cartera morosa, el 3% corresponde a la cartera con mora menores a 30 días, también el 2% representa a la cartera con deuda mayor a 30 días y el 2% como una cartera refinanciada.





**Figura 4:** Cartera año 2016

En la tabla 3 y figura 4 según la información correspondiente al año 2016 se evidencia un incremento porcentual del 91% corresponde a la cartera activa de Mibanco, el 3% corresponde a la cartera morosa, el 2% a la cartera con mora menores a 30 días, también el 2% representa a la cartera con deuda mayor a 30 días y el 2% como una cartera refinanciada.

**ÍNDICE DE MOROSIDAD:** El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es el indicador adecuado para medir los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

**Formula:**

índice de morosidad = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre.

$$I.M = 1,134,750.00 / 33,621,750.00$$

$$=3 \%$$

Mibanco Agencia Jaén cuenta con 4250 cliente en el año 2015 y se incrementó a 4525 en el año 2016 respectivamente, su cartera activa en el año 2015 es de S/ 33 621 750.00 y se incrementó en el año 2016 a 34 000 000.00. La cartera castigada al 2015 fue de 20 clientes con una deuda total de 48 750.00 y en el año 2016 se incrementó a 25 clientes con un total de deuda de S/ 65 000.00 respectivamente.

**Objetivo 2.** Diagnosticar el estado actual sobre el logro de los objetivos estratégicos en Mibanco - Jaén Matriz 2017.

**Objetivos estratégicos en Mibanco - Jaén matriz 2017.**

**Tabla 4**

Objetivo estratégico largo plazo	Objetivos medios	Perspectiva	Objetivos generales	Indicadores	Ejec 2013 %	Ejec 2014 %	Proyec 2012-2016 %	Nivel cumplimiento %
Lograr Rentabilidad	Lograr la eficiencia	financiera	incrementar el patrimonio	Ratio de capital global	14	15	18	86
			incrementar la rentabilidad	Rentabilidad patrimonio ROE	16	14	16	85
				Rentabilidad de inversiones ROA	0.5	0.08	0.90	8
			Disminuir el costo por riesgo crediticio	variación del costo por riesgo crediticio	65	74	66	89
			Incrementar los ingresos por otras líneas de negocio	Variación de los ingresos por servicios	15	16	29	53
				Variación de los ingresos neto por tesorería	23	32	26	139
	Lograr productividad	procesos internos		Numero promedio de operaciones	57	47	70	80
			Mejorar la calidad de cartera	Índice de morosidad	4	5.8	4	-0.30
				Índice de cartera de alto riesgo	4	7	4	-100
		Crecimiento, aprendizaje, desarrollo e innovación	Incrementar la satisfacción de los colaboradores	Índice de rotación del personal	31	40	38	-6.2
Lograr Cobertura	lograr servicios al cliente	clientes	Fidelizar a los clientes	Índice de deserción de clientes con calificación normal	0.89	0.97	0.89	110
			Elevar el número de clientes	Cientes de créditos	986	897	860	95
			Optimizar la calidad del servicio	Nuevos canales de atención al cliente	1	1	4	60
				Índice de satisfacción al cliente	84	83	100	91

Fuente: Plan Estratégico de largo plazo de Mibanco Agencia Jaén

- Objetivo 3. Describir la relación entre morosidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.

**DETERMINACION DE LA RELACION ENTRE LA MOROSIDAD Y EL OBJETIVO ESTRATEGICO DE RENTABILIDAD.**

- A continuación, se presenta información de los niveles de morosidad, utilidad neta y rentabilidad sobre activos de Mibanco Agencia Jaén 2015 – 2016.

**MORA UTILIDAD NETA Y RENTABILIDAD  
MIBANCO AGENCIA JAEN 2016**

**Tabla 5**

Meses	Mora %	Utilidad Neta Miles S/	ROA %
Ene	1.20	16	0.6
Feb	1.02	15	0.8
Mar	1.61	18	0.5
Abr	1.20	17	0.7
May	1.20	17	0.7
Jun	1.20	17	0.7
Jul	1.30	17	0.6
Ago	1.35	17	0.7
Set	1.30	17	0.7
Oct	1.30	17	0.8
Nov	1.40	17	0.2
Dic	1.15	16	0.1

**Fuente:** reporte comparativo de Mibanco Agencia Jaén.

## UTILIDAD NETA Y RENTABILIDAD

**a) UTILIDAD NETA.** Adicionando al resultado de operación el ingreso extraordinario neto y deduciendo las obligaciones impositivas (impuesto a la renta), Mibanco Agencia Jaén logró una utilidad promedio en ejercicio de S/. 33,621,750.00 en diciembre del año 2015 monto inferior a la obtenida en el año 2016. Ascendiendo a S/. 34,000,000.00.

**b) RENTABILIDAD.** Mibanco Agencia Jaén presenta una desmejora en su rentabilidad, reflejándose en una reducción de rentabilidad neta sobre activos (ROA) con respecto al año 2015 y 2016.

## NIVEL DE CORRELACION ENTRE MOROSIDAD Y RENTABILIDAD

En la tabla se muestra que el coeficiente de correlación entre el nivel de morosidad y el nivel de rentabilidad es de 0.88; es decir, significa que existe una correlación muy alta. Evaluación del ROA aplicado a los estados financieros ver anexo 5.

Estadístico	Mora	Utilidad Neta en Miles	ROA
Mínimo	1.01	15	0.6
Máximo	1.61	18	0.8
Promedio	1.3	17	0.7

Coeficiente de Correlación  $\rho = -0.88$

**NIVEL DE CORRELACION ENTRE MOROSIDAD Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS.**

**Tabla 6**

**CORRELACIONES**

		MOROSIDAD	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	1	,337
	Sig. (bilateral)		,311
	N	20	20
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Correlación de Pearson	,337	1
	Sig. (bilateral)	,311	
	N	20	20

Grado de significación al 0.311

Se observa que existe relación positiva moderada, entre la morosidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco Agencia –Jaén.

**Gráfico 1: Segmento de cartera de clientes expresado en unidades**

Tipo de crédito	2015	2016
Pequeña empresa	2750	1750
Microempresa	1000	935
Persona Natural	500	1840
Total	4250	4525

Fuente: Cartera de clientes Mibanco Agencia –Jaén.

En el gráfico 1 se observa que la mayor cartera de clientes son las pequeñas empresas en el año 2015 con 2 750 clientes y presente un decremento en el 2016 a 1750 clientes mientras que el préstamo a personas naturales en el año 2015 fue de 500 y en el año 2016 se incrementó a 1840.

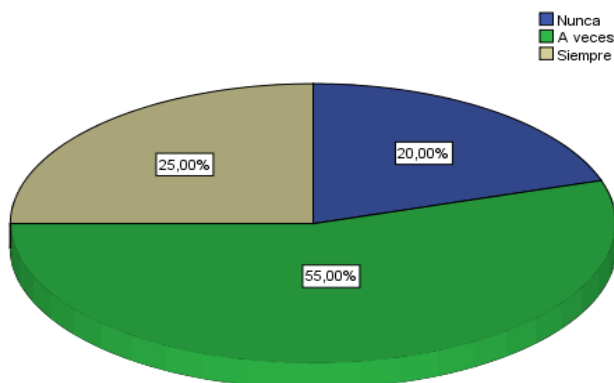
**ENCUESTAS APLICADAS A 20 COLABORADORES DE LAS ÁREAS DE CRÉDITO Y COBRANZA, GERENCIA, DE ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN Y OTROS.**

**Tabla 7**

**¿Mibanco, actualmente cuenta con políticas de calificación de riesgo de clientes?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	11	55,0
Siempre	5	25,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°5** ¿Mibanco, actualmente cuenta con políticas de calificación de riesgo de clientes?

**Interpretación:**

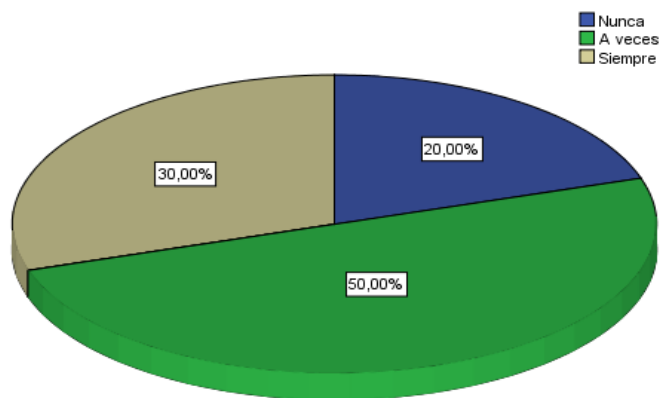
Según la tabla 7 y figura 5 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que la empresa nunca han tenido cuentas políticas de clasificación de riesgo de cliente, 11 personas, que representan el 55.0% opinan que a veces la empresa si cuenta con políticas de clasificación de riesgo de clientes y 5 personas que representa el 25.0% creen que la empresa siempre han tenido políticas de clasificación de riesgo de cliente.

**Tabla 8**

**¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de crédito en los clientes?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	10	50,0
Siempre	6	30,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°6** ¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de crédito en los clientes?

**Interpretación:**

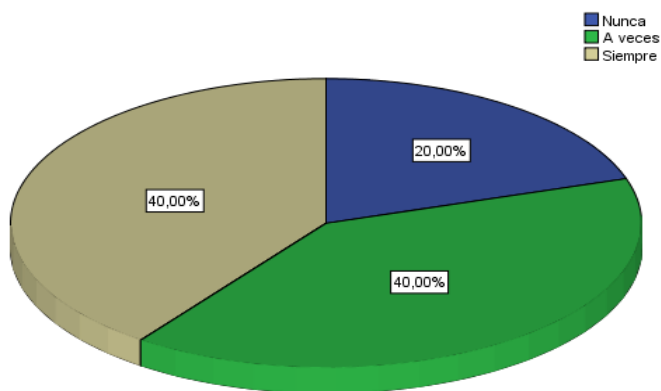
Según la tabla 8 y figura 6 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que la empresa nunca ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de crédito en los clientes, 10 personas, que representan el 50.0% opinan que a veces la empresa si se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de crédito en los clientes y 6 personas que representa el 30.0% creen que la empresa siempre se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de crédito en los clientes.

**Tabla 9**

**¿Ha implementado medidas para reducir el índice de morosidad en los clientes?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	8	40,0
Siempre	8	40,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°7** ¿Ha implementado medidas para reducir el índice de morosidad en los clientes?

**Interpretación:**

Según la tabla 9 y figura 7 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que la empresa nunca se ha implementado medidas para reducir el índice de morosidad en los clientes, 8 personas, que representan el 40.0% opinan que a veces la empresa si se ha implementado medidas para reducir el índice de morosidad en los clientes y 8 personas que representa el 40.0% creen que la empresa siempre se ha implementado medidas para reducir el índice de morosidad en los clientes.

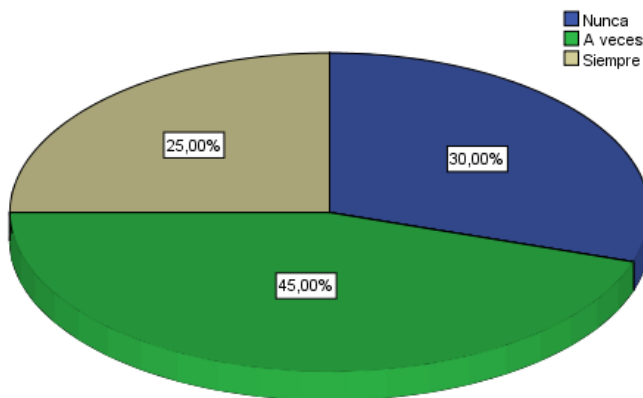


**Tabla 10**

**¿Las empresas formalizadas a las que le otorgan crédito Mibanco tienen alto grado de registro de morosidad?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	30,0
A veces	9	45,0
Siempre	5	25,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°8** ¿Las empresas formalizadas a las que le otorgan crédito Mibanco tienen alto grado de registro de morosidad?

**Interpretación:**

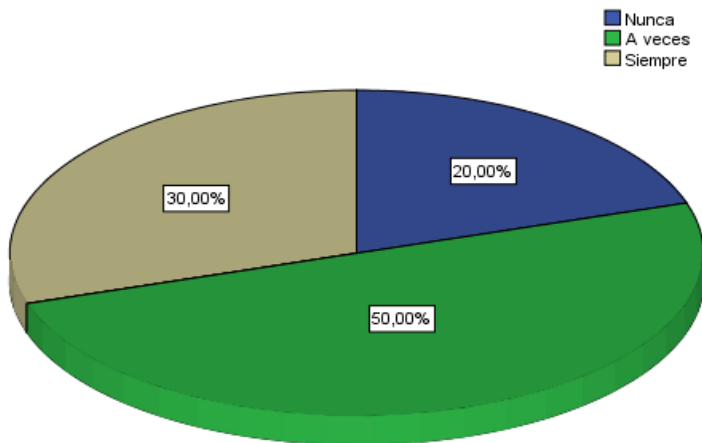
Según la tabla 10 y figura 8 se observa que; de los 20 encuestados, 6 personas que equivale al 30.0% opinan que nunca las empresas formalizadas a las que le otorgan crédito Mibanco tienen alto grado de registro de morosidad, 9 personas, que representan el 45.0% opinan que a veces las empresas formalizadas a las que le otorgan crédito Mibanco tienen alto grado de registro de morosidad y 5 personas que representa el 25.0% creen que siempre las empresas formalizadas a las que le otorgan crédito Mibanco tienen alto grado de registro de morosidad.

**Tabla 11**

**¿Existe en Mibanco un plan de acción que maneje el riesgo crediticio programado?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	10	50,0
Siempre	6	30,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°9** ¿Existe en Mibanco un plan de acción que maneje el riesgo crediticio programado?

**Interpretación:**

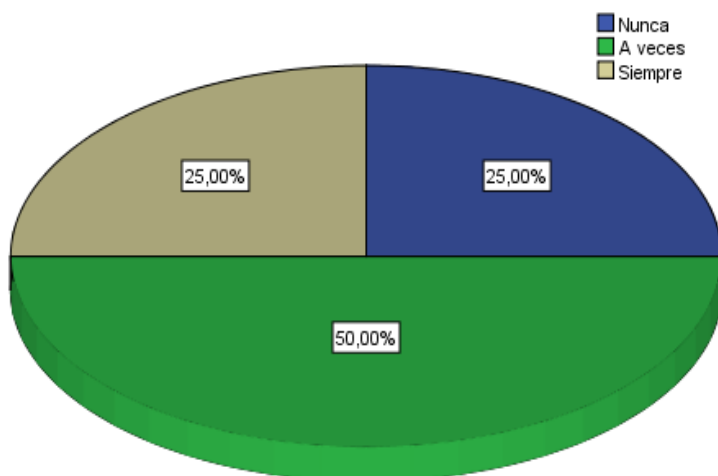
Según la tabla 11 y figura 9 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca en la empresa Mibanco existe un plan de acción que maneje el riesgo crediticio programado, 10 personas, que representan el 50.0% opinan que a veces la empresa Mibanco existe un plan de acción que maneje el riesgo crediticio programado y 6 personas que representa el 30.0% creen que siempre la empresa Mibanco existe un plan de acción que maneje el riesgo crediticio programado.

**Tabla 12**

**¿Mibanco utiliza un plan de estratégico en cobranzas para que los clientes no lleguen a la morosidad?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25,0
A veces	10	50,0
Siempre	5	25,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°10** ¿Mibanco utiliza un plan de estratégico en cobranzas para que los clientes no lleguen a la morosidad?

**Interpretación:**

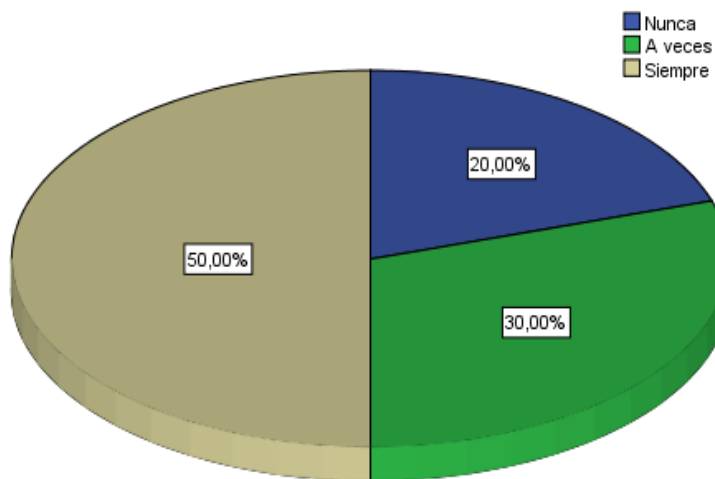
Según la tabla 12 y figura 10 se observa que; de los 20 encuestados, 5 personas que equivale al 25.0% opinan que nunca Mibanco utiliza un plan de estratégico en cobranzas para que los clientes no lleguen a la morosidad, 10 personas, que representan el 50.0% opinan que a veces Mibanco utiliza un plan de estratégico en cobranzas para que los clientes no lleguen a la morosidad y 5 personas que representa el 25.0% creen que siempre Mibanco utiliza un plan de estratégico en cobranzas para que los clientes no lleguen a la morosidad.

**Tabla 13**

**¿Mibanco tiene un porcentaje previsto para considerar una cartera incobrable o cobrable a largo plazo?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	6	30,0
Siempre	10	50,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°11** ¿Mibanco tiene un porcentaje previsto para considerar una cartera incobrable o cobrable a largo plazo?

**Interpretación:**

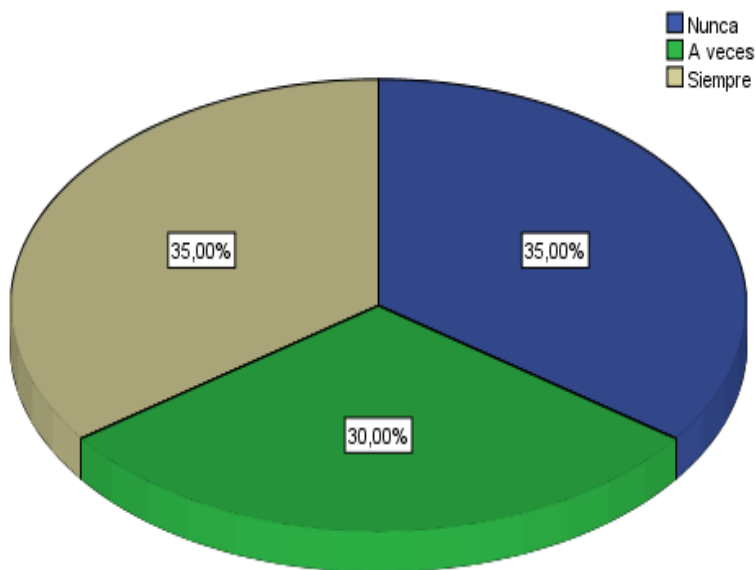
Según la tabla 13 y figura 11 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca Mibanco tiene un porcentaje previsto para considerar una cartera incobrable o cobrable a largo plazo, 6 personas, que representan el 30.0% opinan que a veces Mibanco tiene un porcentaje previsto para considerar una cartera incobrable o cobrable a largo plazo y 10 personas que representa el 50.0% creen que siempre Mibanco tiene un porcentaje previsto para considerar una cartera incobrable o cobrable a largo plazo.

**Tabla 14**

**¿Los casos de morosidad judicializados son mayormente a personas naturales?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	35,0
A veces	6	30,0
Siempre	7	35,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°12** ¿Los casos de morosidad judicializados son mayormente a personas naturales?

**Interpretación:**

Según la tabla 14 y figura 12 se observa que; de los 20 encuestados, 7 personas que equivale al 35.0% opinan que nunca los casos de morosidad judicializados son mayormente a personas naturales, 6 personas, que representan el 30.0% opinan que a veces los casos de morosidad judicializados son mayormente a personas

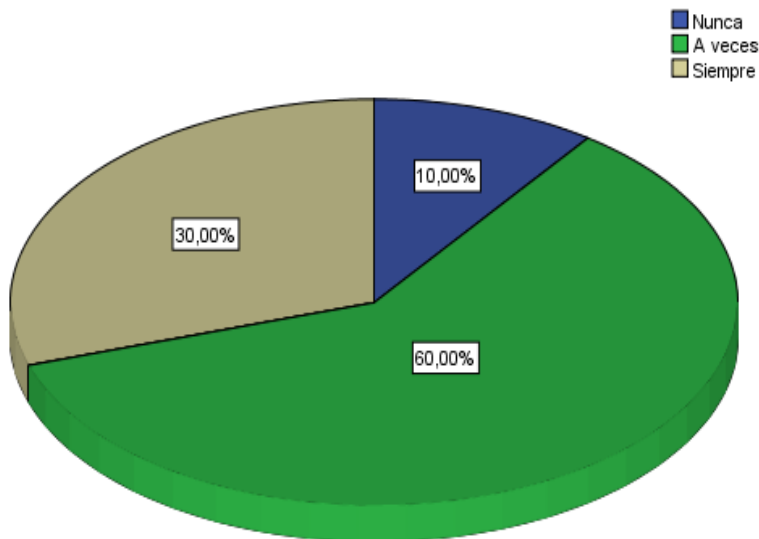
naturales y 7 personas que representa el 35.0% creen que siempre los casos de morosidad judicializados son mayormente a personas naturales.

**Tabla 15**

**¿La rentabilidad que actualmente que obtiene Mibanco es la adecuada?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10,0
A veces	12	60,0
Siempre	6	30,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°13** ¿La rentabilidad que actualmente que obtiene Mibanco es la adecuada?

**Interpretación:**

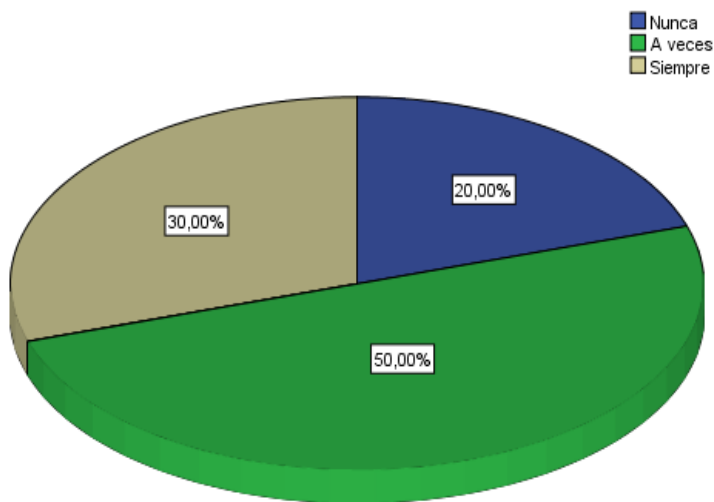
Según la tabla 15 y figura 13 se observa que; de los 20 encuestados, 2 personas que equivale al 10.0% opinan que nunca la rentabilidad que actualmente que obtiene Mibanco es la adecuada, 12 personas, que representan el 60.0% opinan que a veces la rentabilidad que actualmente que obtiene Mibanco es la adecuada y 6 personas que representa el 30.0% creen que siempre la rentabilidad que actualmente que obtiene Mibanco es la adecuada.

**Tabla 16**

**¿Mibanco cuenta con estrategias que le permitan informar el riesgo de liquidez?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	10	50,0
Siempre	6	30,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°14** ¿Mibanco cuenta con estrategias que le permitan informar el riesgo de liquidez?

**Interpretación:**

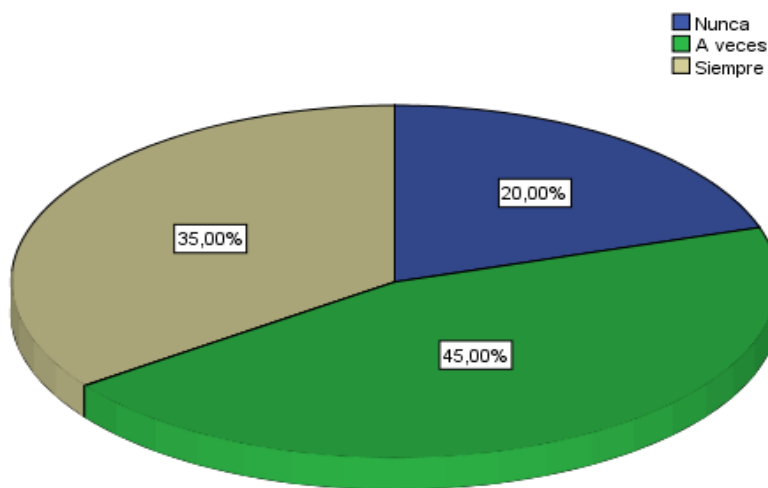
Según la tabla 16 y figura 14 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca Mibanco cuenta con estrategias que le permitan informar el riesgo de liquidez, 10 personas, que representan el 50.0% opinan que a veces Mibanco cuenta con estrategias que le permitan informar el riesgo de liquidez y 6 personas que representa el 30.0% creen que siempre Mibanco cuenta con estrategias que le permitan informar el riesgo de liquidez.

**Tabla 17**

**¿En Mibanco los niveles de liquidez y rentabilidad son los programados alcanzar en su planeamiento estratégico?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	9	45,0
Siempre	7	35,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°15** ¿En Mibanco los niveles de liquidez y rentabilidad son los programados alcanzar en su planeamiento estratégico?

**Interpretación:**

Según la tabla 17 y figura 15 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca en Mibanco los niveles de liquidez y rentabilidad son los programados alcanzar en su planeamiento estratégico, 9 personas, que representan el 45.0% opinan que a veces en Mibanco los niveles de liquidez y rentabilidad son los programados alcanzar en su planeamiento estratégico y 7 personas que representa el 35.0% creen que siempre en Mibanco los niveles de liquidez y rentabilidad son los programados alcanzar en su planeamiento estratégico.

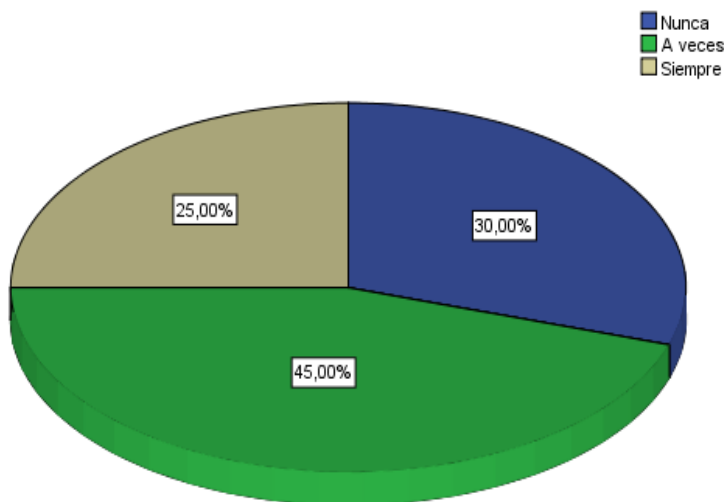


**Tabla 18**

**¿Mibanco ha logrado una alta tasa de participación en los mercados de la provincia de Jaén como lo planificado?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	30,0
A veces	9	45,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°16** ¿Mibanco ha logrado una alta tasa de participación en los mercados de la provincia de Jaén como lo planificado?

**Interpretación:**

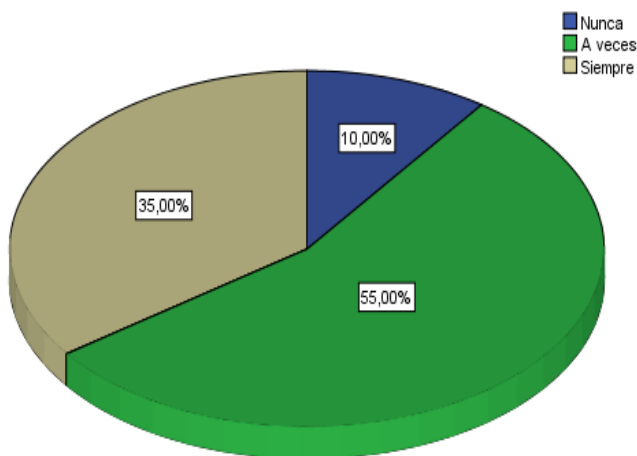
Según la tabla 18 y figura 16 se observa que; de los 20 encuestados, 6 personas que equivale al 30.0% opinan que nunca Mibanco ha logrado una alta tasa de participación en los mercados de la provincia de Jaén como lo planificado, 9 personas, que representan el 45.0% opinan que a veces Mibanco ha logrado una alta tasa de participación en los mercados de la provincia de Jaén como lo planificado y 5 personas que representa el 25.0% creen que siempre Mibanco ha logrado una alta tasa de participación en los mercados de la provincia de Jaén como lo planificado.

**Tabla 19**

**¿Mibanco es reconocido por sus clientes por la calidad de servicio y responsabilidad para con sus clientes en la provincia de Jaén?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10,0
A veces	11	55,0
Siempre	7	35,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°17** ¿Mibanco es reconocido por sus clientes por la calidad de servicio y responsabilidad para con sus clientes en la provincia de Jaén?

**Interpretación:**

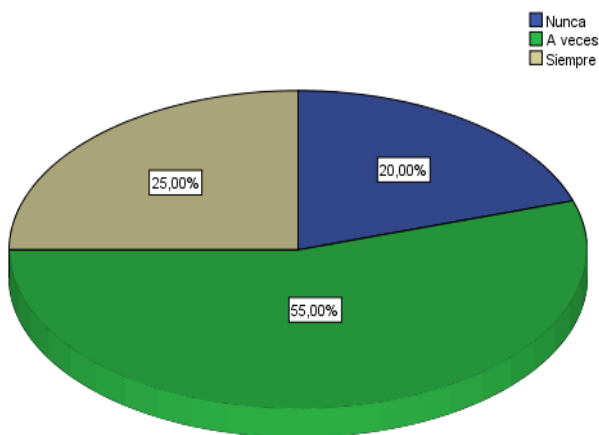
Según la tabla 19 y figura 17 se observa que; de los 20 encuestados, 2 personas que equivale al 10.0% opinan que nunca Mibanco es reconocido por sus clientes por la calidad de servicio y responsabilidad para con sus clientes en la provincia de Jaén, 11 personas, que representan el 55.0% opinan que a veces Mibanco es reconocido por sus clientes por la calidad de servicio y responsabilidad para con sus clientes en la provincia de Jaén y 7 personas que representa el 35.0% creen que siempre Mibanco es reconocido por sus clientes por la calidad de servicio y responsabilidad para con sus clientes en la provincia de Jaén.

**Tabla 20**

**¿Existe un plan de contingencias en Mibanco?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	11	55,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°18** ¿Existe un plan de contingencias en Mibanco?

**Interpretación:**

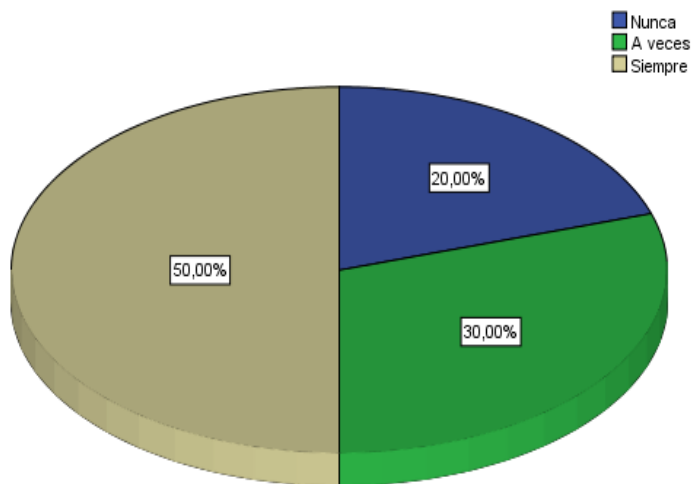
Según la tabla 20 y figura 18 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca existe un plan de contingencias en Mibanco, 11 personas, que representan el 55.0% opinan que a veces existe un plan de contingencias en Mibanco y 5 personas que representa el 25.0% creen que siempre existe un plan de contingencias en Mibanco.

**Tabla 21**

**¿Cuenta Mibanco con un manual de proceso de sus operaciones?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	6	30,0
Siempre	10	50,0
Total	20	100,0

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°19** ¿Cuenta Mibanco con un manual de proceso de sus operaciones?

**Interpretación:**

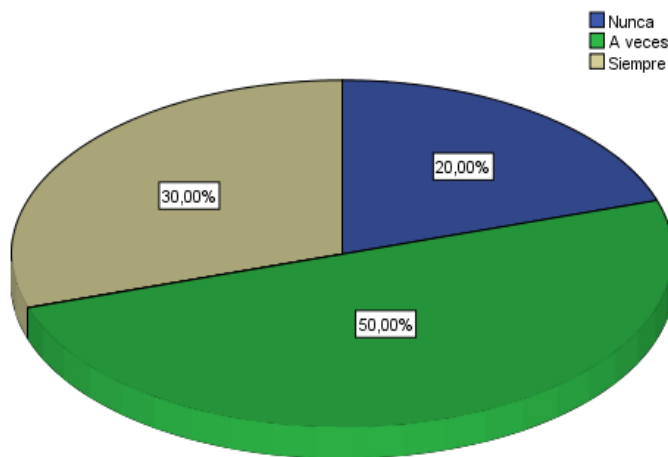
Según la tabla 21 y figura 19 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca cuenta Mibanco con un manual de proceso de sus operaciones, 6 personas, que representan el 30.0% opinan que a veces cuenta Mibanco con un manual de proceso de sus operaciones y 10 personas que representa el 50.0% creen que siempre cuenta Mibanco con un manual de proceso de sus operaciones.

**Tabla 22**

**¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de liquidez?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	10	50,0
Siempre	6	30,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°20** ¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de liquidez?

**Interpretación:**

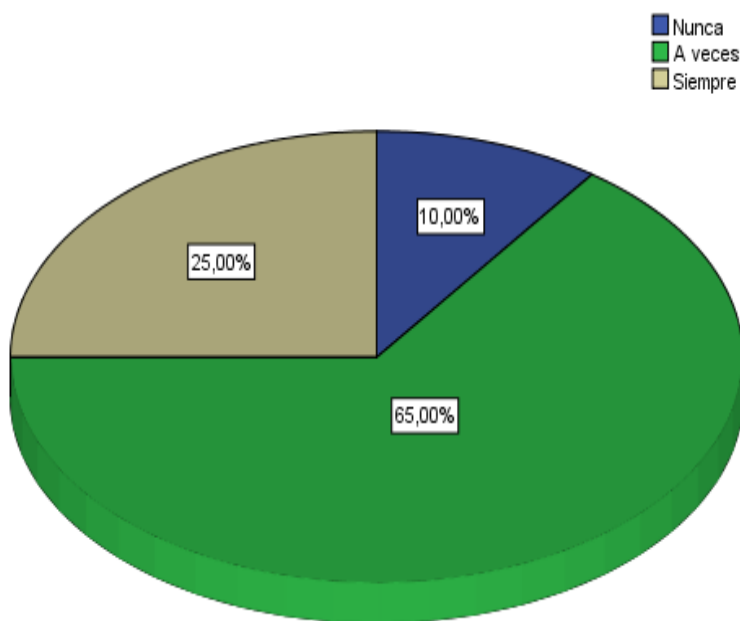
Según la tabla 22 y figura 20 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de liquidez, 10 personas, que representan el 50.0% opinan que a veces se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de liquidez y 6 personas que representa el 30.0% creen que siempre se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de liquidez.

Tabla 23

**¿Mibanco aplica políticas de capacitación en sus colaboradores?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10,0
A veces	13	65,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°21 ¿Mibanco aplica políticas de capacitación en sus colaboradores?**

**Interpretación:**

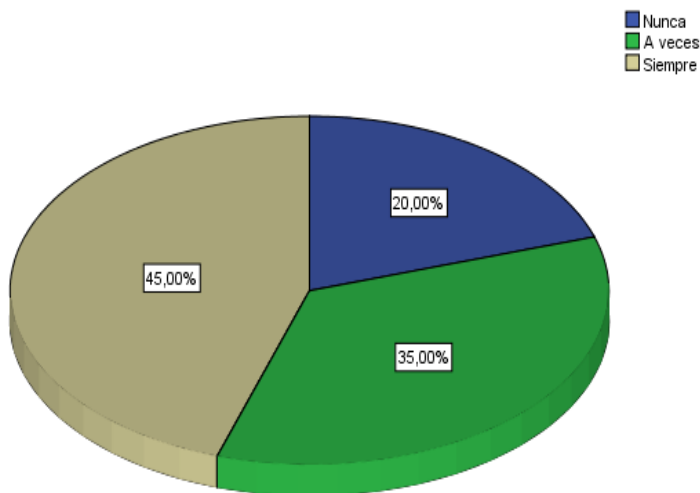
Según la tabla 23 y figura 21 se observa que; de los 20 encuestados, 2 personas que equivale al 10.0% opinan que nunca Mibanco aplica políticas de capacitación en sus colaboradores, 13 personas, que representan el 65.0% opinan que a veces Mibanco aplica políticas de capacitación en sus colaboradores y 5 personas que representa el 25.0% creen que siempre Mibanco aplica políticas de capacitación en sus colaboradores.

**Tabla 24**

**¿Existe buen clima laboral con sus colaboradores encargados del área crediticia y cobranza?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
A veces	7	35,0
Siempre	9	45,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°22** ¿Existe buen clima laboral con sus colaboradores encargados del área crediticia y cobranza?

**Interpretación:**

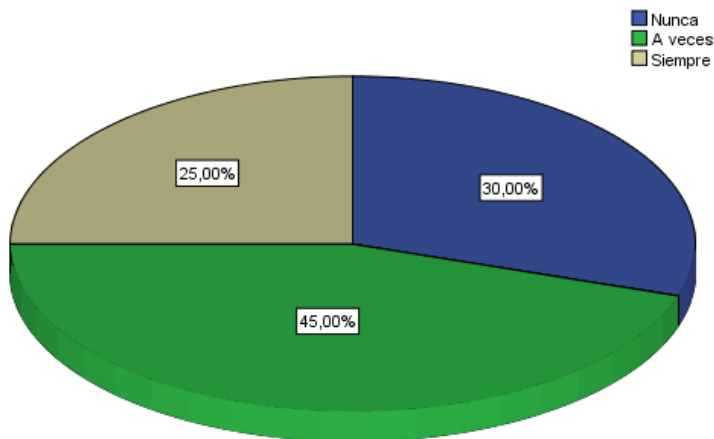
Según la tabla 24 y figura 22 se observa que; de los 20 encuestados, 4 personas que equivale al 20.0% opinan que nunca existe buen clima laboral con sus colaboradores encargados del área crediticia y cobranza, 7 personas, que representan el 35.0% opinan que a veces existe buen clima laboral con sus colaboradores encargados del área crediticia y cobranza y 9 personas que representa el 45.0% creen que siempre existe buen clima laboral con sus colaboradores encargados del área crediticia y cobranza.

**Tabla 25**

**¿Mlbanco participa de eventos culturales que realiza la provincia de Jaén?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	30,0
A veces	9	45,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°23** ¿Mlbanco participa de eventos culturales que realiza la provincia de Jaén?

**Interpretación:**

Según la tabla 25 y figura 23 se observa que; de los 20 encuestados, 6 personas que equivale al 30.0% opinan que Mlbanco nunca participa de eventos culturales que realiza la provincia de Jaén, 9 personas, que representan el 45.0% opinan que a veces Mlbanco participa de eventos culturales que realiza la provincia de Jaén y 5 personas que representa el 25.0% creen que siempre Mlbanco participa de eventos culturales que realiza la provincia de Jaén.

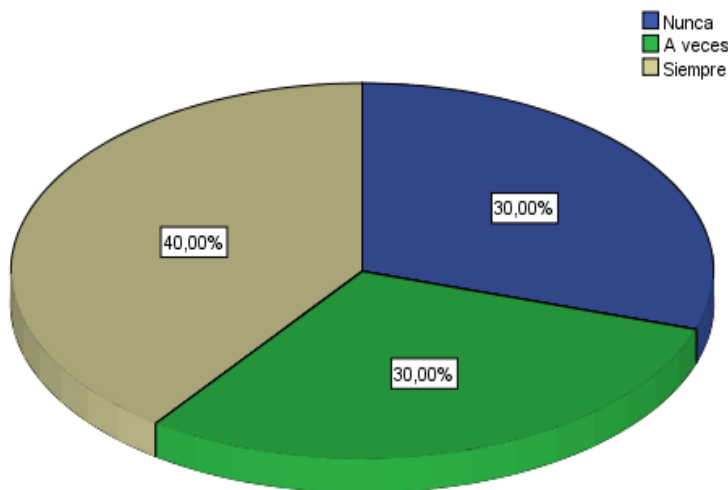


**Tabla 26**

**¿Mibanco participa y concientiza sobre temas de economía a la ciudadanía en la provincia de Jaén?**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	30,0
A veces	6	30,0
Siempre	8	40,0
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°24** ¿Mibanco participa y concientiza sobre temas de economía a la ciudadanía en la provincia de Jaén?

**Interpretación:**

Según la tabla 26 y figura 24 se observa que; de los 20 encuestados, 6 personas que equivale al 30.0% opinan que Mibanco nunca participa y concientiza sobre temas de economía a la ciudadanía en la provincia de Jaén, 6 personas, que representan el 30.0% opinan que a veces Mibanco participa y concientiza sobre temas de economía a la ciudadanía en la provincia de Jaén y 8 personas que representa el 40.0% creen que siempre Mibanco participa y concientiza sobre temas de economía a la ciudadanía en la provincia de Jaén.

## RESUMEN SEGÚN DIMENSION E INDICADOR

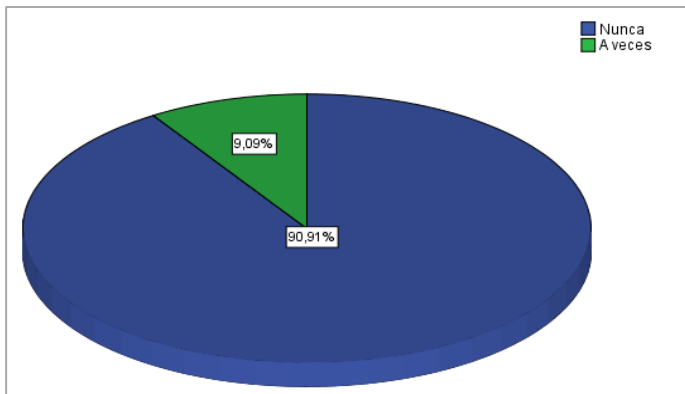
### DIMENSION: MORA VENCIDA

**Tabla 27**

*Indicador: Clientes*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	90,9
A veces	2	9,1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°25 Clientes**

### Interpretación:

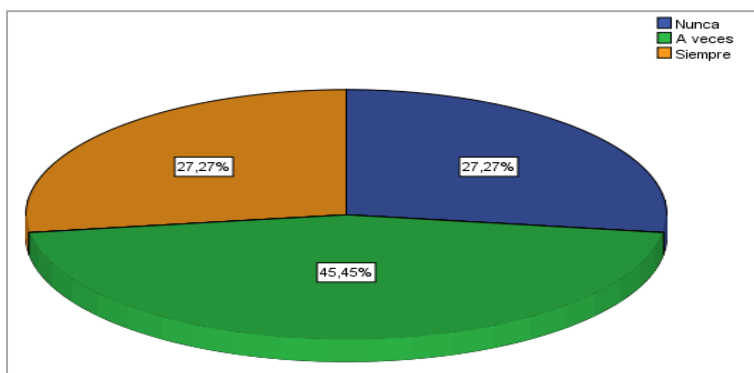
Según la tabla 27 y gráfico 25; en la dimensión mora vencida en el indicador: *clientes con morosidad* se ha obtenido los siguientes resultados: 18 persona que representa el 90.9% opinan que los clientes nunca tienen índices de morosidad en cuanto a créditos financieros que se le ha otorgado dicha empresa financiera; 2 persona, que representa el 9.1% opinan que los clientes a veces tienden a incumplir con los prestamos otorgado por la empresa financiera en los plazos establecidos. Concluyendo que Mibanco Agencia Matriz Jaén tendría un bajo índice de morosidad.

**Tabla 28**

**Indicador:** Empresas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	27,3
A veces	9	45,5
Siempre	5	27,3
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°26** Empresas.

**Interpretación:**

Según la tabla 28 y gráfico 26; de la muestra encuestada 5 personas que representa el 27.30% opinan que las empresas nunca tienden a incumplir con los pagos programados por parte de la empresa financiera, 9 personas, que representan el 45.5% opinaron que a veces las empresas si tiene a incumplir con los pagos programados por la empresa; así mismo 5 personas que representa al 27.3% opinan que las empresas siempre tienden a cometer morosidad en pagos para con la empresa. Concluyendo que las empresas que solicitan créditos incurren muchas veces en el incumplimiento de los pagos programados en su debido tiempo, perjudicando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa financiera.

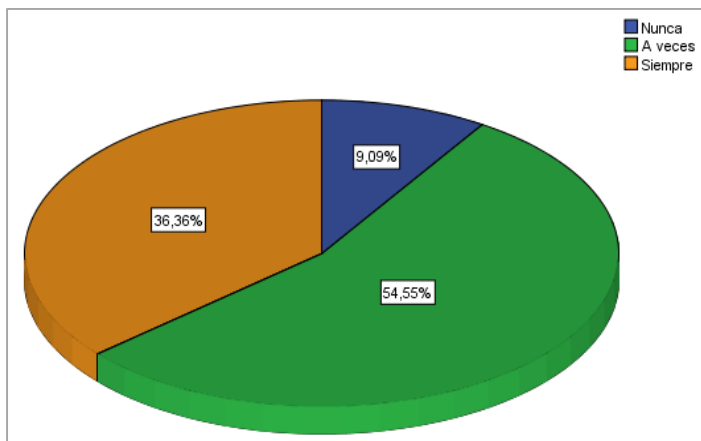
**DIMENSION: MORA DE ALTO RIESGO**

**Tabla 29**

*Indicador: Reprogramados*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	9,1
A veces	11	54,5
Siempre	7	36,4
Total	20	100,0

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°27** *Reprogramados*

**Interpretación:**

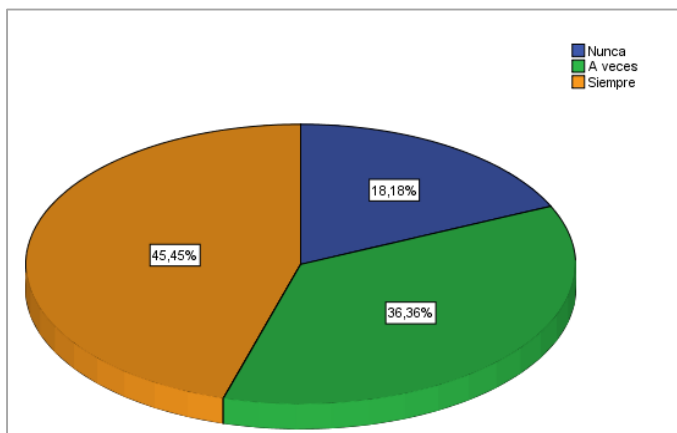
Según la tabla 29 y grafico 27; 2 colaboradores que representa el 9.1% opinan que la empresa nunca ha reprogramado pagos por deudas a sus clientes; 11 colaboradores, que representan el 54.5% opinan la empresa a veces si tiene la necesidad de reprogramar los pagos de sus clientes por deudas; 7 colaboradores que representa el 36.4% creen que la empresa siempre ha reprogramado el pago de deudas con morosidad. Concluyendo que la empresa siempre utiliza como estrategia de cobranza la reprogramación de deudas pendientes de sus clientes.

**Tabla 30**

**Indicador:** Judicializados

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
A veces	7	36,4
Siempre	9	45,5
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°28**

**Interpretación:**

Según la tabla 30 y gráfico 28; 4 personas que representa al 18.2% opinan que la empresa nunca tuvo cobros judicializados por incumplimiento de pagos, 7 personas, que representan el 36.4% opinan que la empresa algunas veces si ha judicializado cobros a clientes morosos; 9 personas que representa el 45.5% creen que la empresa siempre ha tenido casos judicializados por morosidad. En conclusión la empresa si invierte en cobranzas por moras en un bajo índice y que de alguna manera esto afecta a que se cumplan siempre sus planes y objetivos propuestos.

**DIMENSION: FACTORES QUE INTERVIENEN AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

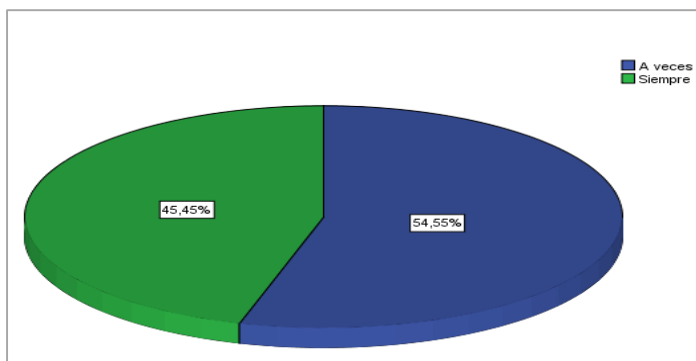
La dimensión factores que intervienen al cumplimiento de objetivos estratégicos, nos permite analizar varios factores como los abordados en la presente investigación: factores económicos y financieros; factores sociales o de Cliente; factores Internos y factores culturales.

**Tabla 31**

**Indicador:** Factor económico y Financiero

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
A veces	11	54,5
Siempre	9	45,5
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°29** Factor económico y Financiero

**Interpretación:**

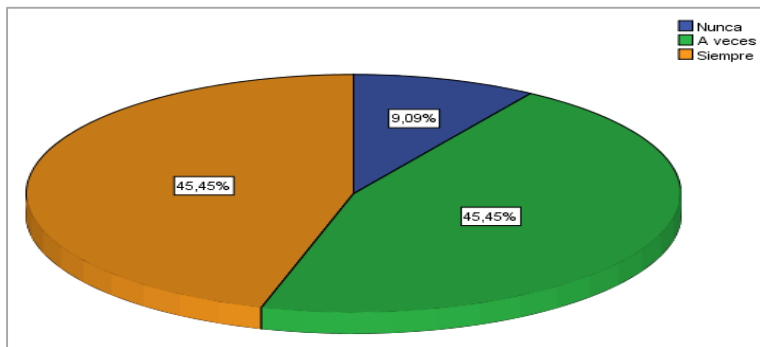
Según la tabla 31 y gráfico 29; 11 Colaboradores que equivale al 54.5% opinan que la empresa si logra alcanzar sus objetivos en cuanto a crecimiento económico y financiero; mientras que 9 personas que equivale al 45.5% opinan que la empresa siempre logra alcanzar sus objetivos propuestos en el marco económico y financiero. En conclusión, Mibanco Agencia Matriz Jaén si logra alcanzar un promedio aceptado en cuanto a crecimiento económico y financiero pero que no alcanza al 100% de lo deseado porque presenta un bajo índice de morosidad.

**Tabla 32**

**Indicador:** Factor social o del cliente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	9,1
A veces	9	45,5
Siempre	9	45,5
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°30** Factor social o del cliente

**Interpretación:**

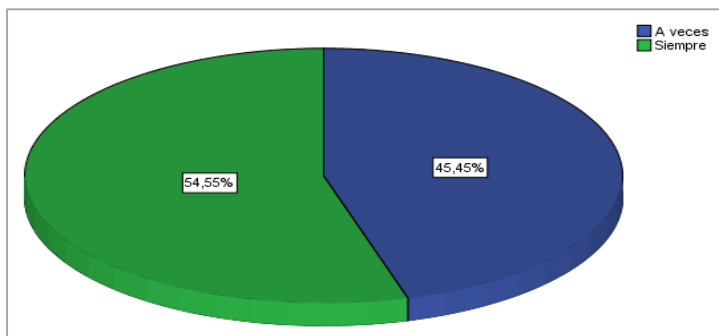
Según la tabla 32 y grafico 30; 2 personas que equivale al 9.1% opinan que la empresa nunca ha logrado cumplir con sus objetivos con proyección social y no se ha logrado cubrir a 100% las expectativas de los clientes; 9 personas, que representan el 45.5% opinan que la empresa si a veces la empresa ha intervenido con cubrir las expectativas de los clientes; 9 personas que representa el 45.5% creen que la empresa siempre ha cumplido con las expectativas de los clientes al 100% y que ha participado en el desarrollo social.

**Tabla 33**

**Indicador:** Factor Interno

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	45,5
Siempre	11	54,5
Total	20	100,0

**Fuente:** Procesamiento estadísticos de los datos.



**Figura N°31** Factor Interno

**Interpretación:**

Según la tabla 33 y gráfico 31; 9 personas que representa al 45.5% opinan que Mibanco a veces si logra cumplir sus objetivos estratégicos internos; 11 personas que representa el 54.5% opinan que Mibanco siempre logra sus objetivos estratégicos internos como generar mayor liquidez, mayor tecnología, mejorar su infraestructura, mano de obra calificada y mayor rentabilidad.

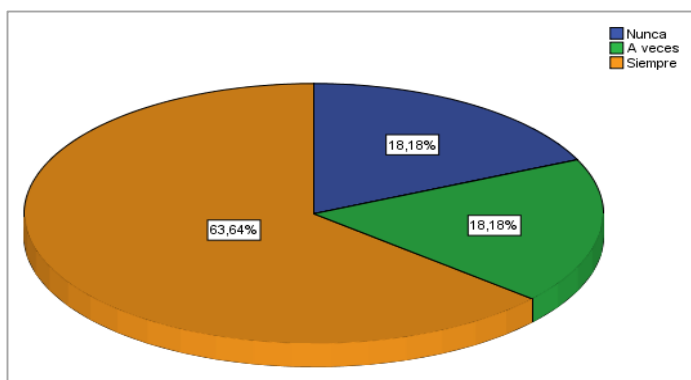


**Tabla 34**

*Indicador: Factor cultural*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	18,2
A veces	4	18,2
Siempre	13	63,6
Total	20	100,0

*Fuente: Procesamiento estadísticos de los datos.*



**Figura N°32** Factor cultural

**Interpretación:**

Según la tabla 34 y gráfico 32; 4 personas que representa el 18.2% opinan que Mibaco nunca ha contribuido con temas culturales en la provincia de Jaén; 4 personas, que representan el 18.2% opinan que Mibanco en ciertas veces si tiene participación cultural en la provincia de Jaén y 13 personas que representa el 63.6% creen que Mibanco siempre tiene participación en eventos culturales en la provincia ya sea participando en pasacalles, brindando charlas a los clientes y otros.

### **3.2. Discusión de los resultados**

Después del presente estudio denominado “La morosidad y el impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco agencia Jaén Matriz 2017”. Se llegó a los siguientes resultados:

En la tabla 1 y figura 1 se observa que la morosidad se incrementa en 9% con relación a los meses de enero a diciembre del 2015; y en la tabla 2 y figura 2 se realizó el mismo análisis correspondiente al año 2016 encontrando un incremento de la morosidad de del 20%. Realizando la evaluación del índice de morosidad (IM) anual del año 2016 encontramos que el índice de la cartera de morosidad es de 3%, la cual preocupa a los administradores y gerentes de la empresa financiera. Estos porcentajes suelen darse por factores internos como la mala originación del crédito, la falta de seguimiento.

En la tabla 3 y figura 3 se observa que en año 2015 se evidencia que el 3% corresponde a la cartera morosa, el 2% corresponde a la cartera con mora menores a 30 días, también el 2% representa a la cartera con deuda mayor a 30 días y el 2% como una cartera refinanciada. En el año 2016 estos porcentajes se incrementaron a 4% la cartera morosa, el 2% corresponde a la cartera con mora menores a 30 días, también el 2% representa a la cartera con deuda mayor a 30 días y el 2% como una cartera refinanciada. Las evaluaciones de sus estados financieros demuestran un ROA variable de crecimiento 10% hasta un 80% de rentabilidad sobre sus activos.

Mibanco Agencia Jaén cuenta con 4250 cliente en el año 2015 y se incrementó a 4525 en el año 2016 respectivamente, su cartera activa en el año 2015 es de S/ 33 621 750.00 y se incrementó en el año 2016 a 34 000 000.00. La cartera castigada al 2015 fue de 20 clientes con una deuda total de 48 750.00 y en el año 2016 se incrementó a 25 clientes con un total de deuda de S/ 65 000.00 respectivamente. La deuda castigada corresponde a un dinero irrecuperable para la entidad.

En la tabla 4 se muestra el diagnóstico sobre el estado actual del cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017, llegando a determinar que los objetivos estratégicos están enfocados a lograr rentabilidad y cobertura, bajo los objetivos medios está: lograr la eficiencia, lograr productividad

y lograr servicios al cliente; bajo perspectivas financieras, de procesos internos, de crecimiento, aprendizaje, de desarrollo e innovación y al cliente para lograr el desarrollo. Los objetivos estratégicos enfocados al logro de rentabilidad se ha logrado un promedio de 80% y el objetivo estratégico de cobertura se alcanzado el 89%.

En la tabla 5, se muestra una comparación entre la mora, utilidad neta y la rentabilidad, también se analizó el nivel de correlación entre morosidad y rentabilidad llegando a determinar que entre el nivel de correlación es de 0.88; es decir, significa que existe una correlación muy alta.

En la tabla 6. Se muestra el cuadro estadístico de correlaciones y observamos que la significación bilateral es de 0.31 esto demuestra que existe relación significativa entre la morosidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, al ser menor de 0.5 debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada entendemos por ello que los índices de morosidad es significativa para el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco agencia Jaén Matriz 2017.

Tabla 29. En la dimensión Mora de alto riesgo, para determinar el estado de morosidad según indicadores: moras reprogramadas y judicializadas; se ha encontrado que el 36.4% cree que las moras vencidas siempre son reprogramadas; así mismo en la tabla 30 se muestra que el 45% de las moras son judicializadas.

Tabla 31. En la dimensión factores que intervienen al cumplimiento de objetivos estratégicos, para determinar el cumplimiento de los objetivos estratégicos según indicadores: objetivos sobre factor económico y financiero según la encuesta se afirma que 45.5% afirma que siempre se cumple sus objetivos estratégicos enfocados en el factor económico y financiero.

Estos resultados son corroborados por **Fernández Gil, (2016)** en su artículo "Índice de Morosidad de Préstamos Personales en Argentina Situación macroeconómica de Argentina condiciona desempeño del índice" señala que las tendencias del crecimiento, el desempleo y la inflación en Argentina constituyen los principales factores que influyen en los niveles de morosidad de los préstamos personales y que por consiguiente condicionan el desempeño de los fideicomisos financieros en

el país que se refleja en el índice evolutivo de morosidad de préstamos personales de S&P Global Ratings.

**Rubén R. (2013.)** Concluye que las autoridades y responsables de las instituciones y empresas en la república de Argentina se han incrementado la cartera de moras afirmando que en el último tiempo el índice subió a “\$ 5.400 millones” y con una amenaza de alcanzar los últimos a “\$25.000 millones”, las autoridades responsables de las áreas de cobranza hacen todo lo posible por hacerles recordar sobre el estado del crédito que venció y que se tiene que pagar pero el cliente hace caso omiso, esta actitud genera aún más preocupación por parte de la entidades financieras.

**Tapia (2015)** Concluye que los préstamos generalmente son bien evaluados y que las empresas crediticias siempre analizan bien al cliente como por ejemplo la evaluación si es que tiene fuente de ingresos estables entre otros. Cuando la persona es desempleada esto son factores que aportan al incumplimiento de los pagos aumentando la cartera de morosidad perjudicando los niveles de liquides de las empresas. Manifiesta que según el “INEC la tasa de desempleo nacional 3,90% en igual mes del 2014; mientras que el empleo inadecuado, que incluye subempleo y empleo no remunerado, creció 2,14 puntos porcentuales en comparación con el año anterior”. En conclusión, se puede afirmar que el cliente deja de aportar sus obligaciones por otros factores como desempleo, quiebra los negocios, accidentes, inseguridad, clima, otros y no necesariamente por atrevimiento personal.

**Diario Gestión (2016).** En su artículo “Morosidad Bancaria Alcanzó Su Mayor Nivel En Diez Años Perú” menciona que las Tasa de morosidad en abril ascendió a 2.77%, reportó Asbanc. Los créditos otorgados a las pequeñas empresas registran la tasa más alta, al llegar a 9.31%. afectando el crecimiento económico y el logro de objetivos de las empresas financieras.

Y finalmente son corroborados por De Jaime (1992)“Habría que distinguir entre aquellas situaciones en las que el cliente no quiere pagar puntualmente, de aquellas otras en que no pueda hacerlo, aunque lo desee”.

Según Muñoz (1999), “considera que los booms de crédito pueden conllevar una situación de vulnerabilidad financiera”. Es decir, la inestabilidad de las empresas

financieras y no cumplirá sus objetivos a mediano y a largo plazo por existir altos índices de morosidad.

Según Fayol: Define la dirección y objetivos estratégicos indirectamente al señalar: "Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa";

## **CAPITULO IV:**

# **CONCLUSIONES RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones:**

- Se concluye que después de haber realizado el diagnóstico actual sobre la morosidad en Mibanco Agencia Jaén se determinó que los niveles de morosidad se incrementaron de enero a diciembre del año 2015 en 9%; y 20% con relación a enero - diciembre del año 2016. Se realizó el análisis de la cartera total de Mibanco para el año 2015 se evidencia que la cartera activa es de 89% y para el año 2016 esta cartera se incrementa a 91%, el 4% corresponde a la cartera morosa y en el año 2016 muestra un descenso de 3%. El índice de morosidad en el primer trimestre del año es de 3%. Así mismo la cartera castigada al 2015 fue de 20 clientes con una deuda total de 48 750.00 y en el año 2016 se incrementó a 25 clientes con un total de deuda de S/ 65 000.00 respectivamente, llámese así a efectivo irrecuperable. La evaluación de ROA según los estados financieros es variable notándose así un crecimiento desde 10% hasta un 80%.
- Se realizó un diagnóstico sobre el estado actual del cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017, llegando a determinar que los objetivos estratégicos están enfocados a lograr rentabilidad y cobertura, bajo los objetivos medios está: lograr la eficiencia, lograr productividad y lograr servicios al cliente; bajo perspectivas financieras, de procesos internos, de crecimiento, aprendizaje, de desarrollo e innovación y al cliente para lograr el desarrollo. Los objetivos estratégicos enfocados al logro de rentabilidad se ha logrado un promedio de 80% y el objetivo estratégico de cobertura se alcanzado el 89%.
- Se realizó la correlación de los indicadores económicos y financieros en los que se ha encontrado que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad y también en la utilidad neta; las morosidades implican significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, según el análisis realizado Mibanco posee un índice de morosidad moderado pero que interviene directamente en el logro de sus objetivos estratégicos desde el punto de vista: económico y financiero.

#### **4.2. Recomendaciones**

- Que la empresa Mibaco Agencia Jaén debe de realizar periódicamente evaluación financiera sobre índices de morosidad en la cartera activa de clientes con el propósito de que se trabaje adecuadamente para hacerles frente ya que actualmente cuenta con una tasa de morosidad del 3%, afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Que se debe cuidar el incremento de la cartera morosa aplicando filtros de seguridad al momento de otorgar créditos ya mucha de la cartera morosa se convierte finalmente en deuda castigada afectando el crecimiento de la empresa. Ya actualmente se tiene 25 clientes con deuda castigada.
- Que la empresa debe evaluar indicadores de ROA, ROE y ROI con el fin de mejorar su liquidez y rentabilidad y tener capacidad productiva bajo estándares de calidad que le permitirá alcanzar al 100% el cumplimiento de su objetivo estratégico.
- Que la empresa debe tener énfasis en la reducción de la cartera morosa ya que según el análisis realizado influyen significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos



### 4.3. Referencias bibliográficas.

#### Trabajos Citados

Aguilar, A & Camargo,C.(2004). Libro. Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. Instituto de Estudios Peruanos – IEP. Trabajo Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/peru/iep/aguilard.pdf>

Aguilar, A. & Camargo, C. (2003). El problema de la calidad de cartera de las instituciones microfinancieras peruanas y abordan el tema desde una perspectiva empírica y global al considerar factores. (Artículo). Perú. Trabajo recuperado de <http://old.cies.org.pe/files/active/0/Rmcred08.pdf>.

Aguilar, P. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. - año 2012 (tesis) presentada para Obtener el título profesional de contador público. Universidad San Martín de Porres. Perú.

Araujo, F. & Moreno, T. & Ferrel, M. (2016). Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015. (Tesis). Para optar el título profesional de Contador Público. Universidad César Vallejo. Perú.

Castañeda & Tamayo. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012. (tesis). Para obtener el Título Profesional de Contador Público Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.

Coello, M. (s.f) Área de finanzas y mercados de capitales. Ratios financieros. Recuperado de

[http://aempresarial.com/servicios/revista/336\\_9\\_.ECQEIWHCPBRBKXJF](http://aempresarial.com/servicios/revista/336_9_.ECQEIWHCPBRBKXJF)

TCQDFRO QGYNYCDJHGALOXSRMUJJOEHXKAAA.pdf

Cubides , C.(2005). Obligaciones, Javegraf. Bogotá DC.

De Jaime Eslava, J. (2013). La gestión del control de la empresa. Madrid: ESIC Editorial

DE JAIME, E. (1992): Como cobrar y no perder el cliente.

DIARIO EL PAIS – (s.f) LA MORODIDA ECONOMIA recuperado de:

[https://elpais.com/diario /1992/12/02/economia /723250822\\_850215.html](https://elpais.com/diario /1992/12/02/economia /723250822_850215.html)

Diario Gestión (2016). Morosidad Bancaria Alcanzó Su Mayor Nivel En Diez Años Perú. Artículo. (Artículo). Perú; recuperado de <http://gestion.pe/economía /morosidad-bancaria-alcanzo-su-mayor-nivel-diez-anos-2161380>

Diario la República (2017). La morosidad aumenta a 3,01% en marzo menciona que según la Asociación de Bancos del Perú. (Artículo). Perú; recuperado de <http://larepublica.pe/economia/867851-bancos-la-morosidad-aumenta-301-en-marzo>

Diccionario de Finanzas (s.f) Recuperado de

[https://www.euroresidents.fes.com/empresa\\_empresas/diccionario\\_de\\_empresa/finanzas/t/tipo-de-interes-concepto.htm](https://www.euroresidents.fes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/t/tipo-de-interes-concepto.htm)

Diccionario de la lengua española. Recuperado de:

<http://lema.rae.es/drae/?val=incumplimiento>. Madrid, España: Real Academia Española. Salvat Universal, diccionario enciclopédico, Salvat Editores, Barcelona, tomo 12

Farje, N. (2016). Mejora del proceso de cobranzas de la empresa overall para disminuir los indicadores de morosidad. (tesis) curso AP00 Proyecto Empresarial EPE. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.

Fayol, H. (1961). Define la dirección y objetivos estratégicos indirectamente al señalar- México.

Fernández (2016). Índice de Morosidad de Préstamos Personales en Argentina Situación macroeconómica de Argentina condiciona desempeño del índice económico . (*artículo*). Argentina.

Fernández, G. (2016). En su artículo “Índice de Morosidad de Préstamos Personales en Argentina Situación macroeconómica”. Argentina.

Finanzas para Mortales (s.f). Ratio De Endeudamiento. Recuperado de <http://www.wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0486>.

Fred, R.(2003) Concepto de Administración Estratégica. Novena Edición -2003. Recuperado de: [http://www.joseacontreras.net/direstr/cap81d.htm#\\_ftnref1](http://www.joseacontreras.net/direstr/cap81d.htm#_ftnref1)

GALA, A. (2008): “Consejos para evitar la morosidad”. Citado por González P. LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS La Gaceta de los Negocios. 9 de junio de 2008.

GestioPolis.com Experto. (2001, septiembre 22). ¿Cuáles son las tres estrategias genéricas de Porter?. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/cuales-son-las-tres-estrategias-genericas-de-porter/>.

Giraldo, Y. (2010). Tesis presentada para optar el al título de Magíster en Finanzas. Universidad Icesi. Colombia. Trabajo recuperado de: [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/item/5394/1/Trabajo\\_Grado\\_\(WGY\).pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/item/5394/1/Trabajo_Grado_(WGY).pdf).

Gutiérrez, P. (2015). Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2015. (tesis) para obtener el Título de Licenciado en Banca y Finanzas Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.

- [http://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_ABRIL\\_2012/IF\\_HUAMAN %20RONDON\\_FCC/Resumen,%20introduccion,%20marco%20teorico.pdf](http://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_HUAMAN%20RONDON_FCC/Resumen,%20introduccion,%20marco%20teorico.pdf)
- Ledgerwood, J. (2000). MANUAL DE MICROFINANZAS: UNA PERSPECTIVA INSTITUCIONAL Y FINANCIERA. Washington, D.C.: Banco Mundial, 308p. (HG178.2.L4E).
- Limachi, G.(2015) La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la edpyme raíz agencia Macusani 2013-2014. (tesis) para optar el título profesional de: Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- MENTAT, Madrid. LARRAN JORGE, M. (1999): “El análisis de la información contable para la toma de decisiones crediticias” Boletín AECA nº 48, pp. 39-44.
- Mibanco.(2014). CLASIFICACION DE RIESGO. Recuperado de : <https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/clasificacion-de-riesgo/files/Informe%20Mibanco%20Junio%202014.pdf>.
- Pally, C. (2016). En su tesis “Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia juliana periodo 2013 – 2014”, universidad nacional del altiplano, para optar el título de: contador público. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally\\_Canaza\\_Ubaldo. pdf?sequence=5](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5)
- Parrales, R. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. (tesis). Para obtener el Título de Magister en Administración de empresa. Ecuador.
- Patiño, M. (2014). Implementación de un modelo de gestión financiera bajo el enfoque de administración de riesgos para la reducción de la morosidad

en la cooperativa de ahorro y crédito profuturo periodo 2014-2015”.

(Tesis). Para obtener el Título de Contador Público Auditor. Universidad de Cuenca Ecuador. Ecuador.

Quinn, S. (1993). Estrategias para el Cambio: contexto y concepto. México: Prentice Hall Hispanoamericana.p.5.

Rubén R. (2013). Efecto cuotas: crece la morosidad en tarjetas y préstamos y se prende una luz de alerta en los bancos. Recuperado de: <http://www.iprofesional.com/notas/172877-tarjetas-bancos-prestamos-pagos-deudas-morosidad-Efecto-cuotas-crece-la-morosidad-en-tarjetas-y-prestamos-y-se-prende-una-luz-de-alerta-en-los-bancos>.

SAURINA, J. (1998) Determinantes de la morosidad de las Cajas de Ahorro España- ñolas Investigaciones Económicas, XXII, 3, pp. 393-426.

Seldon, Arthur & Pennance F. (1986) Diccionario de Economía – Una exposición alfabética de conceptos económicos y sus aplicaciones. Oikos-Tau S.A Editores. Barcelona-España

Seldon, Arthur & Pennance, . Diccionario de Economía – Una exposición alfabética de conceptos económicos y sus aplicaciones. Oikos-Tau S.A Editores. 1986. Barcelona-España

Superintendencia Financiera de Colombia (2006). Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio...ITipo...id>.

Tapia, E. (2015). La morosidad creció en los créditos de consumo este 2015 en Ecuador. (Artículo). Guayaquil Educador.

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **INSTRUMENTO ENCUESTA**

## ENCUESTA

**SEXO :**

**EDAD :**

**CARGO:**

LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MI BANCO AGENCIA JAEN MATRIZ 2017.							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORACIÓN			
				1 Nunca	2 A Veces	3 Siempre	
<b>Variable Independiente: MOROSIDAD</b>	Mora vencida	Clientes con morosidad	¿Mibanco, actualmente cuenta con políticas de calificación de riesgo de clientes?				
			¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de crédito en los clientes?				
			¿Ha implementado medidas para reducir el índice de morosidad en los clientes?				
		Empresas con morosidad	¿Las empresas formalizadas a las que le otorgan crédito Mibanco tienen alto grado de registro de morosidad?				
	Mora de alto riesgo	Reprogramados	¿Existe en Mibanco un plan de acción que maneje el riesgo crediticio programado?				
			¿Mibanco utiliza un plan de estratégico en cobranzas para que los clientes no lleguen a la morosidad?				
		Judicializados	¿Mibanco tiene un porcentaje previsto para considerar una cartera incobrable o cobrable a largo plazo?				
			¿Los casos de morosidad judicializados son mayormente a personas naturales?				
	<b>Variable Dependiente: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	Factores que intervienen al cumplimiento de objetivos estratégicos	Factor económico y Financiero	¿La rentabilidad que actualmente que obtiene Mibanco es la adecuada?			
				¿Mibanco cuenta con estrategias que le permitan informar el riesgo de liquidez?			
¿En Mibanco los niveles de liquidez y rentabilidad son los programados alcanzar en su planeamiento estratégico?							
Factor social o del cliente			¿Mibanco ha logrado una alta tasa de participación en los mercados de la provincia de Jaén como lo planificado?				
			¿Mibanco es reconocido por sus clientes por la calidad de servicio y responsabilidad para con sus clientes en la provincia de Jaén?				
Factor Interno			¿Existe un plan de contingencias en Mibanco?				
			¿Cuenta Mibanco con un manual de proceso de sus operaciones?				
			¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de liquidez?				
			¿Mibanco aplica políticas de capacitación en sus colaboradores?				
			¿Existe buen clima laboral con sus colaboradores encargados del área crediticia y cobranza?				
Factor cultural			¿Mibanco participa de eventos culturales que realiza la provincia de Jaén?				
			¿Mibanco participa y concientiza sobre temas de economía a la ciudadanía en la provincia de Jaén?				



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS EN MI BANCO AGENCIA JAEN MATRIZ 2017.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<b>¿De qué manera las morosidades influyen en el cumplimiento de los objetivos estratégico en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017?</b>	<b>GENERAL</b> Diagnosticar la morosidad y su implicancia significativa en el logro y cumplimiento de los objetivos estratégico Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.  <b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la morosidad actual en Mibanco Agencia Jaén Matriz 2017.</li> <li>• Diagnosticar el estado actual sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.</li> <li>• Describir la relación entre morosidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco, Agencia Jaén Matriz 2017.</li> </ul>	(H <sub>1</sub> ). El índice de morosidad influye significativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la empresa Financiera Mibanco agencia Matriz Jaén.	<b>VI:</b> <b>Morosidad</b>  <b>VD:</b> <b>Cumplimiento de objetivos</b>	descriptivo	Administrativos de la empresa Mibanco, agencia Jaén Matriz 2017	Encuesta	Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), apoyándose de la técnica del Alpha Crombach.
				<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
				Diseño pre experimental	Aleatoria simple 20 encuestados	Cuestionario (Se realizó un cuestionario de 20 preguntas con alternativas de 1= Nunca 2= A veces 3 = Siempre	

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	ESCALA DE MEDICION
<b>INDEPENDIENTE</b>  <b>MOROSIDAD</b>	La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago.	El crédito es un préstamo de dinero que la empresa otorga a su cliente cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago Acción que representan una parte del capital de una empresa.	Mora vencida	Clientes	Entrevistas  Encuestas	Test para medir el nivel de liquidez en bases a un programa de estrategias de cobranza
				Empresas		
			Mora de alto riesgo	Reprogramados		
				Judicializados		
<b>DEPENDIENTE</b>  <b>CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a largo plazo significativa de su valor	liquidez general relaciona el activo corriente frente a los pasivos de la misma naturaleza  liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago	Factores que intervienen al cumplimiento de objetivos estratégicos	Factor económico y Financiero	Entrevistas  Encuestas Documentos: Plan operativo estratégico	
				Factor social o del cliente		
				Factor Interno		
				Factor cultural		

## **ANEXO 2**

### **CONFIABILIDAD INSTRUMENTO**

## Análisis de Validez y fiabilidad

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	20

(INSTRUMENTO AL 87% DE CONFIABILIDAD)

**ESTADÍSTICOS TOTAL-ELEMENTO**

ITEMS	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. ¿Mibanco, actualmente cuenta con políticas de calificación de riesgo de clientes?	41,09	65,091	,016	,878
2. ¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de crédito en los clientes?	41,09	63,091	,196	,872
3. ¿Ha implementado medidas para reducir el índice de morosidad en los clientes?	40,91	62,491	,214	,873
4. ¿Las empresas formalizadas a las que le otorgan crédito Mibanco tienen alto grado de registro de morosidad?	41,18	57,964	,610	,858
5. ¿Existe en Mibanco un plan de acción que maneje el riesgo crediticio programado?	41,00	61,000	,358	,867
6. ¿Mibanco utiliza un plan de estratégico en cobranzas para que los clientes no lleguen a la morosidad?	41,18	59,564	,468	,864
7. ¿Mibanco tiene un porcentaje previsto para considerar una cartera incobrable o cobrable a largo plazo?	40,82	58,364	,546	,861
8. ¿Los casos de morosidad judicializados son mayormente a personas naturales?	41,18	58,564	,468	,864
9. ¿La rentabilidad que actualmente que obtiene Mibanco es la adecuada?	40,91	59,091	,629	,859
10. ¿Mibanco cuenta con estrategias que le permitan informar el riesgo de liquidez?	41,00	57,600	,667	,856
11. ¿En Mibanco los niveles de liquidez y rentabilidad son los programados alcanzar en su planeamiento estratégico?	41,00	60,200	,429	,865
12. ¿Mibanco ha logrado una alta tasa de participación en los mercados de la provincia de Jaén como lo planificado?	41,18	56,564	,738	,853
13. ¿Mibanco es reconocido por sus clientes por la calidad de servicio y responsabilidad para con sus clientes en la provincia de Jaén?	40,91	60,691	,462	,864
14. ¿Existe un plan de contingencias en Mibanco?	41,09	58,691	,613	,859
15. ¿Cuenta Mibanco con un manual de proceso de sus operaciones?	40,82	55,364	,809	,850
16. ¿Se ha identificado cuales son los eventos generadores de riesgo de liquidez?	41,00	58,600	,574	,860
17. ¿Mibanco aplica políticas de capacitación en sus colaboradores?	41,00	62,200	,336	,868
18. ¿Existe buen clima laboral con sus colaboradores encargados del área crediticia y cobranza?	40,91	61,491	,296	,870
19. ¿Mibanco participa de eventos culturales que realiza la provincia de Jaén?	41,18	61,764	,279	,870
20. ¿Mibanco participa y concientiza sobre temas de economía a la ciudadanía en la provincia de Jaén?	41,00	56,800	,623	,857

El instrumento es válido por que los coeficientes Ítem – total son mayores a 0.30 ( $r > 0.30$ ) y confiable porque el alfa de cronbach es superior al 0.70 ( $\alpha > 0.70$ ).

## **ANEXO 3**

### **DATOS DE LA ENCUESTA**

**CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA  
FINANCIERA MIBANCO AGENCIA MATRIZ JAEN.**

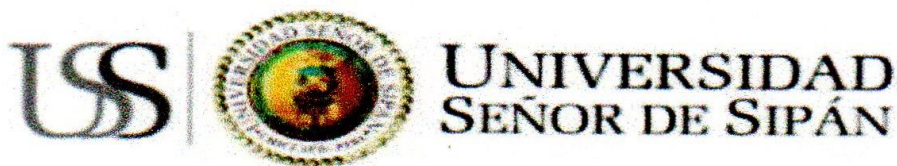
Mora vencida											Factores que intervienen al cumplimiento de objetivos estratégicos																	
Clientes			Empresas		Reprogramados		Judicializados		Factor económico y Financiero			Factor social o del cliente		Factor Interno					Factor cultural									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	total								
2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	2	5	1	2	3	1	1	2	3	3	10	3	2	5	32			
2	2	3	3	1	1	2	3	5	3	2	5	2	3	1	6	2	3	5	2	2	1	2	2	9	1	1	2	36
1	3	2	2	2	2	1	3	4	2	3	5	3	2	3	8	3	2	5	3	3	2	3	3	14	2	3	5	45
2	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	6	2	3	3	8	3	3	6	2	3	3	2	3	13	2	3	5	48
3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	1	4	2	2	2	6	2	2	4	3	3	3	2	1	12	2	1	3	38
3	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	8	2	3	5	2	2	2	2	2	10	2	3	5	39
2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	6	1	2	3	2	3	2	2	3	12	3	2	5	38
2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	5	2	2	4	2	1	2	1	2	8	1	1	2	27
1	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	6	2	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	7	1	2	3	33
3	2	3	3	2	2	3	1	4	3	1	4	3	3	3	9	2	2	4	2	3	3	2	2	12	2	3	5	43
2	2	3	3	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	2	8	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	6	53
2	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	2	5	1	2	3	1	1	2	3	3	10	3	2	5	32			
2	2	3	3	1	1	2	3	5	3	2	5	2	3	1	6	2	3	5	2	2	1	2	2	9	1	1	2	36
1	3	2	2	2	2	1	3	4	2	3	5	3	2	3	8	3	2	5	3	3	2	3	3	14	2	3	5	45
2	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	6	2	3	3	8	3	3	6	2	3	3	2	3	13	2	3	5	48
3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	1	4	2	2	2	6	2	2	4	3	3	3	2	1	12	2	1	3	38
3	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	8	2	3	5	2	2	2	2	2	10	2	3	5	39
2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	6	1	2	3	2	3	2	2	3	12	3	2	5	38
2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	5	2	2	4	2	1	2	1	2	8	1	1	2	27
1	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	6	2	1	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	7	1	2	3	33
3	2	3	3	2	2	3	1	4	3	1	4	3	3	3	9	2	2	4	2	3	3	2	2	12	2	3	5	43
2	2	3	3	3	3	3	3	6	3	3	6	3	3	2	8	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	6	53

## **ANEXO 4**

### **VALIDACION DEL INSTRUMENTO**



JUICIO DE EXPERTOS 1



FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIOS DE EXPERTOS.

I. DATOS GENERALES:

• Apellidos y Nombres del experto:

MORRABON REGALADO JOSÉ RICARDO

• Grado Académico:

MAESTER EN GESTION PUBLICA

• Institución donde labora:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAEN - UNIVERSIDAD  
PRIVADA TELESUP.

• Dirección

Prof. Pedro Conejo Meyvaso ..... Teléfono:  
965036899 ..... Email: ricarmond@hotmail.com

• Autor (es) del Instrumento:

Emer Villegas Vásquez

N°	Indicadores	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines del objetivo específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de mediación del instrumento utilizado es la correcta					X

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:**
**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

*De acuerdo al instrumento evaluado, se cumple para medir las variables planteadas en la investigación.*

*Jaén, agosto 17*

*[Signature]*  
**José Ricardo Mondragón Regalado**  
**MG. EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**COD. MOD. 1040097876**



JUICIO DE EXPERTO N°2



FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIOS DE EXPERTOS.

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto:

Aguirre Baigue Nazario

- Grado Académico:

Doctor

- Institución donde labora:

Universidad Nacional Jaén  
Universidad Alas Peruanas - I.E. Ramon Castilla

- Dirección

Villanueva Pinillos 560

Teléfono:

Email: nabunja@hotmail.com

- Autor (es) del Instrumento:

EMER VILLEGAS VASQUEZ

N°	Indicadores	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines del objetivo específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de mediación del instrumento utilizado es la correcta					X

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

el instrumento es el adecuado para medir las variables de estudio propuestos



*Raúl P.*  
DR. RAÚL AGUIRRE BAIQUE  
DIRECTOR

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIOS DE EXPERTOS.

I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto:  
*Grimaldo Heredia Pérez*
- Grado Académico:  
*Magister en Gestión Pública*
- Institución donde labora:  
*Seguro Integral de Salud - SIS*
- Dirección  
*Las Begonias 100 - Jaén* Teléfono:  
Email: *grimaldo@hotmail.com*
- Autor (es) del Instrumento:

EMER VILLEGAS VASQUEZ



N°	Indicadores	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines del objetivo específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de mediación del instrumento utilizado es la correcta				X	

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

*El instrumento es el adecuado para la investigación y la manipulación de los variables propuestas.*

*[Signature]*  
**CIC. Grimaldo Heredia Pinos**  
 Matricula N° 12-1296

## **ANEXO 5**

### **DOCUMENTOS Y EVIDENCIA FOTOS**

# Análisis Horizontal

Fecha: 02/05/2017

SUBJECIO: 1120404  
 Fecha: 10/05/2016

MFO APLICADO: 31/03/2016

PLAZO: 360

Balances Generales						Pasivos			
	2015 (M)	2016 (M)	2017 (M)	2018 (M)	2019 (M)	2015 (M)	2016 (M)	2017 (M)	2018 (M)
<b>Total</b>	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
<b>Activo</b>	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
Activo Corriente	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
Activo No Corriente	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
<b>Pasivo</b>	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
Pasivo Corriente	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
Pasivo No Corriente	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00

Estado de Resultados						Estado de Resultados			
	2015 (M)	2016 (M)	2017 (M)	2018 (M)	2019 (M)	2015 (M)	2016 (M)	2017 (M)	2018 (M)
<b>Total</b>	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
<b>Operación</b>	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
<b>Financiamiento</b>	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00

Estado de Flujos de Efectivo						Estado de Flujos de Efectivo			
	2015 (M)	2016 (M)	2017 (M)	2018 (M)	2019 (M)	2015 (M)	2016 (M)	2017 (M)	2018 (M)
<b>Total</b>	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
<b>Operación</b>	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00
<b>Financiamiento</b>	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00

**Figuran 29 Documento interno de análisis horizontal**



TERRONES CUBAS TAU													
SOLICITUD 1126824	Nov-2016	Dic-2016	Ene-2017	Feb-2017	Mar-2017	Abr-2017	May-2017	Jun-2017	Jul-2017	Ago-2017	Sep-2017	Oct-2017	Nov-2017
	M-0	M-1	M-2	M-3	M-4	M-5	M-6	M-7	M-8	M-9	M-10	M-11	M-12
<b>Ventas</b>													
Proyección Ventas Normales %	0.00	10.00	-2.00	(1.00)	0.00	0.00	4.00	(5.00)	0.00	(1.00)	4.00	(1.00)	0.00
Proyección Ventas Conservadoras %	0.00	7.00	(3.00)	(2.00)	0.00	(1.00)	3.00	(3.00)	4.00	(2.00)	2.00	(4.00)	(1.00)
<b>Ventas Totales</b>	62,230.2	66,584.0	64,857.2	63,289.2	67,002.2	66,361.5	68,363.2	66,231.9	68,965.1	67,605.4	68,367.5	66,106.2	65,537.2
<b>Ingresos</b>													
Ventas al Contado	66,602.3	66,584.1	66,747.2	67,672.2	61,026.6	60,416.5	62,226.8	60,361.9	60,776.4	61,000.8	62,751.3	60,241.2	56,638.8
Ventas al Crédito Netas	5,870.01	5,870.01	5,959.91	5,791.11	5,665.46	6,006.42	5,945.37	6,123.73	5,940.02	6,177.82	6,054.98	6,175.15	5,928.14
Otros Ingresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Procesos MBANCO	40,673.3	0.00	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.50
<b>Total Ingresos (A)</b>	112,727	86,134.1	84,707.1	83,363.3	66,692.6	66,421.7	68,174.2	66,465.7	66,716.4	67,938.6	68,806.3	66,416.4	62,567.0
<b>Egresos</b>													
Producción Total	48,402.8	52,267.3	61,156.8	60,156.9	63,043.7	62,223.7	64,948.4	62,468.2	64,506.0	63,490.8	64,465.1	62,567.4	61,363.3
Otros Egresos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Cuentas MBANCO</b>	0.00	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50	8,250.50
Pagos de Costos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gastos de la Familia	900.00	1,200.00	900.00	900.00	1,200.00	900.00	1,200.00	900.00	900.00	900.00	1,500.00	900.00	900.00
Reinversiones y Otros	0.00	3,000.00	2,500.00	2,500.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	2,800.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00	3,000.00
Compra de materiales	90,115.5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Compra de Activos Fijos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total Egresos (B)</b>	145,918	63,507.7	82,709.3	81,807.2	85,484.2	84,084.2	86,408.9	84,138.7	85,706.5	85,691.3	87,235.6	84,567.9	84,234.4
<b>Saldo</b>													
Saldo Neto (A - B)	11,809.2	1,026.41	1,917.82	1,549.99	1,797.87	1,737.54	1,875.26	2,346.82	2,009.87	2,091.20	1,568.78	1,828.51	1,332.51
Saldo Anterior de Caja	0.000.00	16,308.2	19,395.6	21,313.4	22,855.4	24,087.3	25,794.8	27,470.1	29,817.0	31,826.8	33,918.0	35,487.8	37,216.3
<b>Saldo Final de Caja</b>	16,309.2	17,334.6	21,313.4	22,855.4	24,087.3	25,794.8	27,470.1	29,817.0	31,826.8	33,918.0	35,487.8	37,216.3	38,548.3

Figura 30 Documento flujo de control de caja.



**Figuran 31 analizando documentos para la investigación**



**Figuran 32 aplicando encuestas para la investigación**



**Figuran 33 instalaciones de la empres**