



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL CONTABILIDAD**



**TITULO DE LA TESIS**

---

**“GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-  
2017”**

---

**Presentado por:**

Br: Anghela Maria Leyva Saavedra

**Título a optar:**

Contador Público

**Asesor:**

CPC. Abel Tresierra Pantigozo

Puerto Maldonado - Madre de Dios

2018



## Presentación

Señor

Decano de la facultad de ciencias económicas administrativas y contables de la universidad andina del cusco, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco Filial Puerto Maldonado, pongo a vuestra consideración la siguiente Tesis intitulada: **“GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017”**, cuyo objetivo es Describir la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado – 2017, trabajo presentado para optar al título profesional de Contador Público.

Atentamente;

**Br. Anghela Maria Leyva Saavedra**



### **Agradecimiento**

A la Universidad ANDINA DEL CUSCO, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES., en especial a los docentes de la ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, por haberme formado como profesional.

Un agradecimiento singular a mí asesor CPC. Abel Tresierra Pantigozo, por sus orientaciones, apoyo incondicional que ha sobrepasado todas las expectativas que, como alumno, deposite en su persona.

Atentamente;

**Br. Anghela Maria Leyva Saavedra**



### **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mis padres y hermanas por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mí objetivo.

A mi padre por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanza y amor.

A mis hermanas por estar siempre presente acompañándome, guiándome, asesorándome.

Atentamente;

**Br. Anghela Maria Leyva Saavedra**



**Página del jurado**

---

Dra. Nery Porcel Guzmán

PRESIDENTE DEL JURADO

---

MG. CPCC Melchor Gaspar Challco Vergara

SECRETARIO DEL JURADO

---

CPC. Abel Tresierra Pantigozo

ASESOR



## Índice

Presentación...	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Página del jurado .....	v
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
CAPITULO I .....	13
INTRODUCCION .....	13
1.1.Planteamiento del problema .....	13
1.2.Formulación del problema.....	14
1.2.1.Problema general .....	14
1.2.2.Problemas específicos.....	15
1.3.Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1.Objetivo general .....	15
1.3.2.Objetivos específicos.....	15
1.4.Justificación de la investigación .....	16
1.5.Delimitación de la investigación .....	17
CAPITULO II .....	18
MARCO TEORICO .....	18
2.1.Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1.Antecedentes internacionales .....	18
2.1.2.Antecedentes nacionales.....	22
2.1.3.Antecedentes locales.....	27
2.2.Bases legales.....	28
2.3.Bases teóricas .....	29
2.3.1.Gestión Financiera.....	29
2.3.2.Planificación .....	30
2.3.3.Control.....	30
2.3.4.Margen Financiero Neto.....	31
2.3.5.Ingresos.....	32
2.3.6.Gasto.....	33
2.4.Marco conceptual .....	34



2.4.1.Control Ingresos .....	34
2.4.2.Control Gastos .....	34
2.4.3.Estrategias.....	34
2.4.4.Gastos de personal .....	34
2.4.5.Ingresos Financieros .....	35
2.4.6.Interés... ..	35
2.4.7.Objetivos.....	35
2.4.8.Pago de Obligaciones .....	36
2.4.9.Participación de Mercado .....	36
2.4.10.Recursos .....	36
2.4.11.Servicio.....	37
2.5.Formulación de hipótesis.....	37
2.6.Variable de estudio .....	37
2.5.1.Variable .....	37
2.5.2.Conceptualización de la variable .....	37
2.5.3.Operacionalización de la variable.....	39
CAPITULO III .....	41
METODO DE INVESTIGACION.....	41
3.1.Tipo de investigación .....	41
3.2.Enfoque de la investigación.....	41
3.3.Diseño de la investigación.....	41
3.4.Alcance de la investigación .....	42
3.5.Población y muestra de la investigación .....	43
3.5.1.Población .....	43
3.5.2.Muestra .....	43
3.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.6.1.Técnica.....	43
3.6.2.Instrumento.....	44
3.6.3.Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	44
3.7 Procesamiento de datos .....	45
CAPÍTULO IV .....	46
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
4.1.Resultados descriptivos de cada pregunta. ....	52



4.2.Presentación de resultados en tablas en función a los objetivos .....	58
4.3.Estadísticos descriptivos.....	59
CAPITULO V .....	63
DISCUSION .....	63
5.1.Discusión de los hallazgos más relevantes y significativos .....	63
5.2.Limitaciones del estudio.....	66
5.3.Comparación critica con la literatura existente .....	66
5.4.Implicancias del estudio .....	66
Conclusiones .....	67
Recomendaciones .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
ANEXOS.....	74
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	80
Anexo 2: Instrumento .....	82
Cuestionario.....	82
Anexo 3: Instrumento .....	84
Anexo 4: Validación de Instrumento .....	85
Evidencia de la Investigación .....	97



**Índice De Tablas**

Tabla 1: Baremo de la variable Gestión Financiera .....	47
Tabla 2: Baremo de la Dimensión planificación .....	48
Tabla 3: Baremo de la Dimensión control.....	48
Tabla 4: Baremo de la variable margen financiero neto.....	49
Tabla 5: Instrumento de la variable gestión financiera.....	51
Tabla 6: Instrumento de la variable gestión financiera.....	51
Tabla 7: Opinión de expertos.....	52
Tabla 8: ¿En MIBANCO sucursal Puerto Maldonado tienen objetivos trazados a corto plazo?.....	52
Tabla 9: ¿Se alcanza los objetivos a mediano y a corto plazo en Mibanco?.....	53
Tabla 10: ¿Se implementa campañas y programas empresariales en Mibanco?.....	53
Tabla 11: ¿Existen estrategias de implementación en Mibanco?.....	54
Tabla 12: ¿Se verifica los resultados en los estados financieros de Mibanco puerto maldonado?.....	54
Tabla 13: ¿Existe un flujo constante de dinero en caja de Mibanco sucursal Puerto Maldonado? .....	54
Tabla 14: ¿Los clientes realizan sus pagos de sus préstamos en el debido momento en Mibanco sucursal Puerto Maldonado? .....	55
Tabla 15: ¿Existe gran cantidad de clientes que pagan sus préstamos con mora mensualmente? .....	55
Tabla 16: ¿Se realiza arqueo de caja constantemente? .....	56
Tabla 17: ¿Existe control por parte del responsable de los gastos que realiza la empresa? .....	56
Tabla 18: ¿Se realiza el pago de las obligaciones de la empresa Mibanco en el determinado tiempo? .....	56



Tabla 19: ¿Se realiza el pago de personal en el debido momento? .....	57
Tabla 20: ¿Los ingresos que tiene MIBANCO sucursal Puerto Maldonado son controlados adecuadamente?.....	57
Tabla 21: Tabla de frecuencia de Control Financiero .....	58
Tabla 22: Tabla de frecuencia de Control ingreso.....	58
Tabla 23: Tabla de frecuencia de control gasto.....	58
Tabla 24: Tabla de frecuencia de la variable gestión financiera .....	59
Tabla 25: Tabla de frecuencia de la dimensión planificación y control.....	60
Tabla 26: Tabla de frecuencia de la variable margen financiera neto .....	61



### Resumen

En los últimos años la Empresa Mibanco ha presentado problemas deficientes en la gestión financiera y el margen financiero neto puesto que no se lleva una adecuada administración de los recursos que se tiene. El presente trabajo de investigación se realizó a la Empresa Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017, con el objetivo de Describir la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado – 2017.

La metodología de investigación se centró en el tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. La población y la muestra del estudio estuvieron conformadas por los trabajadores de la Empresa Mibanco que fueron 25 trabajadores y la información financiera. Los datos obtenidos se han procesado utilizando estadística descriptiva y los resultados se presentan en tablas y figuras.

Se concluye la variable Gestión Financiera tiene una media de 20.80, lo cual se encuentra en un nivel de Si, eso significa que los trabajadores de la Empresa Mibanco han desarrollado Siempre la Gestión financiera en lo que respecta a la planificación y control de los manejos de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados, La variable Margen Financiero Neto tiene una media de 343,198.00 soles se encuentra en un nivel bueno lo que significa que la Empresa Mibanco tienen un Margen Financiero neto adecuado. **Palabras claves:** Gestión Financiera, Margen Financiero Neto, planificación, control, ingreso y gastos.



### Abstract

In recent years, the Mibanco Company has presented poor problems in financial management and net financial margin since it does not take an adequate management of the resources that are available. The present research work was carried out at the Mibanco Company Banco de la Microempresa S.A. Puerto Maldonado Branch - 2017, with the objective of Describing Financial Management and Net Financial Margin in Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Puerto Maldonado Branch - 2017.

The research methodology focused on the type of applied research, quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope. The population and sample of the study consisted of the workers of the Mibanco Company who were 25 workers and the financial information. The data obtained have been processed using descriptive statistics and the results are presented in tables and figures.

The variable Financial Management has an average of 20.80, which is at a level of Yes that means that the workers of the Mibanco Company have always developed Financial Management in regard to the planning and control of the management of financial resources in order to generate greater profits and / or results. The variable Net Financial Margin has an average of 343,198.00 soles is at a good level which means that the Mibanco Company has an adequate Net Financial Margin. Keywords: Financial Management, Net Financial Margin, planning, control, income and expenses.



## CAPITULO I

### INTRODUCCION

#### 1.1. Planteamiento del problema

La empresa Ed pyme Edyficar se fundó en 1998, con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector del micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating 4 y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos. (Mibanco- Banco de la Microempresa S.A., 2018)

Durante los últimos años la empresa MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017 , ha tenido problemas en la rentabilidad efectiva, debido a que existe una deficiente gestión financiera puesto que no se lleva una adecuada administración de los recursos que se tiene los cuales deberían ser lo suficiente como para cubrir los gastos que se pueda tener como sucursal de MIBANCO, a causa de la inadecuada planificación y control; lo que nos da como resultado de que el margen financiero neto sea regular; debido a que los ingresos y gastos no son controlados adecuadamente, si se tendría una adecuada operatividad dentro de la sucursal MIBANCO se contaría con buen capital de trabajo.

Es por este motivo que la presente investigación pretende determinar cómo es la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco de la Micro Empresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado-2017.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa SA Sucursal Puerto Maldonado - 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**P.E.1.** ¿Cómo es el control financiero en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017?

**P.E.2.** ¿Cómo es el control de ingresos en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017?

**P.E.3.** ¿Cómo es el control de gastos en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017?

**P.E.4.** ¿Cuánto es el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Describir la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

**O.E.1** Conocer cómo es el control financiero en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.

**O.E.2** Identificar cómo es el control de ingresos en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.

**O.E.3** Conocer cómo es el control de gastos en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.

**O.E.4.** Describir cuánto es el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Relevancia social**

La gestión financiera y el margen financiero neto es un tema social para las empresas privadas dedicadas a obtener lucro, esta investigación dará algunos alcances que servirán para mejorar la gestión en sus empresas, así como en Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado, al mismo tiempo sea reconocida a nivel nacional o internacional.

### **1.4.2. Implicancias prácticas**

La presente investigación obtuvo implicaciones prácticas importantes la cual ayudará a resolver algún problema presente o que surgirá en un futuro, así mismo propondrá diagnósticos que brindarán información, que ayudará en la toma de decisiones.

### **1.4.3. Valor teórico**

Tendrá un valor teórico relevante porque esta investigación contribuirá con nuevos conocimiento, ya que las teorías tomadas en referencia son las más adecuadas para sustentar la presente investigación, se brindará información relevante respecto a gestión financiera y el margen financiero neto, los resultados ayudarán a la entidad financiera evaluada a saber la realidad en la que se encuentra y de esa manera la alta gerencia tomará cartas en el asunto para poder resolver las problemáticas encontradas, esto servirá de referencia para otras investigaciones.

### **1.4.4. Utilidad metodológica**

Por medio de la presente investigación los instrumentos servirán como referencia para futuras investigaciones y estas son relevantes para la



recolección de datos para el análisis científico, así mismo el lineamiento metodológico utilizado en la investigación servirá como referencia.

#### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

Esta investigación es viable puesto que es una problemática existente en la empresa Mibanco Banco de la Microempresa S.A. de la ciudad de Puerto Maldonado y se me fue factible puesto que tuve las facilidades para poder aplicar y realizar el estudio en la empresa.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación temporal**

En la presente investigación se realizó un estudio con toda la información de gestión financiera y el margen financiero neto correspondiente al año 2017.

#### **1.5.2. Delimitación espacial**

La presente investigación se desarrolló en Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado – 2017, ubicado en la Av. Ernesto Rivero 716, en el Distrito de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

#### **1.5.3. Delimitación conceptual**

El presente trabajo de investigación tubo un campo teórico amplio y entrecruzado por distintas dimensiones. Como para las variables de estudio gestión financiera y el margen financiero neto correspondiente al área financiero de la contabilidad, esto nos ayudará a tener unas referencias más claras.



## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

###### Antecedente 1

(Moyolema Muyulema Maria Hortensia, 2011), en su Tesis titulado **“La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad de Ambato año 2010”, en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador**, para optar el grado de licenciado en contabilidad, al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan, se llega a la conclusión que, actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse. Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados financiero por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras. El desconocimiento sobre indicadores financieros y la inexistencia de un asesor permanente para realizar un análisis correspondiente de su liquidez provoca desconfianza de todos los socios. No cuenta con un plan financiero que le ayude a mejorar la rentabilidad de la institución ya que es una herramienta muy necesaria para poder verificar cuanto seria la proyección para un determinado tiempo.



## **Antecedente 2**

(Granja Villacis Yan Carlos, 2013), en su Tesis titulado **“Análisis a corto plazo de una Entidad Bancaria, para determinar estrategias en el Margen Financiero”**, Universidad Pontificia Católica del Ecuador, para optar el título de contador público, en la presente investigación, el modelo de análisis de corto plazo, consta de 3 elementos que ayudan a determinar la situación de la empresa, el Estado de Resultados, Saldos e Índices y Dupont. El Estado de Resultados, demuestra la capacidad que tiene la entidad de generar ingresos, y a que costo logra poner en marcha a la organización. Para el Banco del Pacífico el Margen Financiero es de USD 168 millones de dólares y los Resultados del Ejercicio a diciembre 2012 son de USD 48 millones de dólares. Así mismo, los principales saldos que generan el Margen Financiero para la entidad en cuestión son; USD 1.780 millones en cartera vigente, cartera vencida USD 27 millones, cuentas corrientes USD 1.440 millones de dólares, cuentas de ahorro USD 568 millones y depósitos a plazo USD 573 millones, con lo que logra generar una brecha positiva de USD 739 millones. Para el Banco del Pacífico, el índice de morosidad de la cartera total es de 1.5%, es decir, por cada USD 100 dólares prestados en su portafolio de inversiones, no se recupera USD 1.5 dólares. Analizando los destinos contables de la cartera, tenemos que el producto que genera más índice de morosidad es el portafolio de microcrédito con 10%, seguido de la cartera de consumo con 2.7%, cartera de vivienda 1%, y por último dentro del portafolio de créditos, el producto que menos problemas de gestión de cartera vencida tiene, es la cartera comercial, prácticamente todo lo que se presta se gestiona



para su devolución, el índice es de 0.5%. La rentabilidad sobre el patrimonio ROE para el Banco del Pacífico es de 11.4% y la rentabilidad sobre el activo 1.45%. El modelo financiero, pretende generar una serie de herramientas para el control y seguimiento de las instituciones financieras que se encuentren bajo el catálogo de cuentas de la Superintendencia de Bancos y Seguros. El modelo de análisis de corto plazo indica la situación de la entidad, mas no hace ningún tipo de proyección de estos indicadores y de su estructura de rentabilidad.

### **Antecedente 3**

(González Cómbitra Silvia Maritza, 2014), en su Tesis titulado **“La Gestión Financiera y el Acceso a Financiamiento de las PYMES del Sector Comercio en la Ciudad de Bogotá”, en la Universidad Nacional de Colombia** para optar el grado de magister en administración financiera, la investigación concluyó con lo siguiente: En cuanto a la revisión de los elementos de la gestión financiera presentes en las Pymes del sector comercio, se procedió a identificar dicha gestión a través de sus indicadores financieros. Respecto a la liquidez y solvencia de estas empresas, se evidenció una tendencia positiva y alta, lo cual concuerda con los resultados encontrados en relación con la proporción de financiamiento fundamentalmente patrimonial. Respecto a los indicadores de rendimiento, se observó que los márgenes de rentabilidad son relativamente bajos y no están compensando adecuadamente el capital invertido ya que los índices muestran porcentajes ligeramente superiores a la inflación. Los indicadores de endeudamiento corroboran los resultados encontrados en la estructura de



financiamiento de la Pymes, evidenciando un financiamiento mayoritario a través del patrimonio y un apalancamiento principalmente a corto plazo con gran participación de proveedores.

#### **Antecedente 4**

(González Combata Silvia Maritza, 2014), en su tesis titulado “La Gestión Financiera y el Acceso a Financiamiento de las Pymes del Sector Comercio en la Ciudad de Bogotá”, para optar el grado de magister en Contabilidad y Finanzas en la Universidad Nacional de Colombia, el cual cuyas conclusiones fueron: Considerando los estudios que se han realizado respecto a las principales problemáticas de las Pymes a nivel nacional y latinoamericano, se observó que una de las mayores dificultades que presentan estas empresas es la obtención de recursos a través de fuentes externas con el fin de solventar sus operaciones y emprender proyectos que favorezcan su desarrollo y crecimiento. De esta manera el interés de esta investigación se centró en abordar dicha problemática pero desde una perspectiva interna, es decir, abordando los obstáculos que presentan la Pymes en su gestión, para lo cual se seleccionó específicamente la variable gestión financiera, que si bien no es la única limitación que presentan las organizaciones si constituye una de las causas que dificulta el acceso a diferentes alternativas de financiamiento. De este modo se obtuvieron dos variables objeto de estudio: gestión financiera y financiamiento, las cuales fueron analizadas bajo un soporte teórico y un análisis de la información financiera de las organizaciones del sector comercio en la ciudad de Bogotá para el periodo comprendido de 2008 a 2013. El principal aporte de esta investigación fue explorar la situación actual de uno de los sectores más

impactantes e influyentes en la economía de la ciudad de Bogotá con el fin de efectuar un diagnóstico de su gestión financiera y la relación de ésta con sus alternativas de financiamiento, así mismo identificar las problemáticas financieras presentes, con el fin de establecer estrategias y acciones de mejoramiento.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

#### **Antecedente 5**

(Moya Guevara Deysi Yudith, 2016), en su Tesis titulado **“La Gestión Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Servicios GBH S.A. en la Ciudad de Trujillo, año 2015”, Universidad Cesar Vallejo**, para optar el título profesional de contador público, la empresa GBH S.A actualmente no utiliza una gestión financiera adecuada por lo que tiene una baja rentabilidad, por lo que ha generado pérdidas y con ello perjudica la inversión de los accionistas, con la presente investigación se concluyó con lo siguiente: Se observó que no existen estrategias adecuadas que se hayan utilizado en a la empresa para el cumplimiento de las metas y objetivos que se propuso la gerencia, por lo que se ve reflejada en sus ventas que son de S/663,115 esto genero una disminución en sus ingresos para el año. El desconocimiento de herramientas de gestión financiera y la inexistencia de una persona que le asesore permanentemente para realizar análisis correspondientes para mejorar y lleguen a ser una empresa rentable y competitiva en el sector hotelero. No cuenta con un plan financiero que le apoye a mejorar la rentabilidad de la empresa, en la que es muy necesario utilizar la herramienta que tiene la gestión financiera para poder alcanzar sus



objetivos y metas propuestas que le sea beneficiosa para organización en un determinado tiempo.

#### **Antecedente 6**

(Salazar Mendoza Gleyde Rosa, 2017), en su Tesis titulado **“Gestión Financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017”**, Universidad Norbert Wiener, para optar el título profesional de contador público la presente investigación concluyó en lo siguiente: A través del modelo de mejora se busca solucionar parte de los problemas, además de obtener un control y consolidación de movimientos que permita reducir errores e incorporar mejoras que logren captar ingresos a través de los proyectos de investigación e intervención, para ello se planteó un plan de mejora para optimizar la gestión financiera e incrementar la liquidez en la Organización No Gubernamental Socios en Salud Sucursal Perú 2017, con la finalidad de mejorar los procedimientos financieros y los procedimientos contables a través de los proyectos financiados, solventar los gastos administrativos de la ONG, optimizar la liquidez e incentivar a que la ONG genere sus propios proyectos logrando eficiencia y eficacia. La Organización No Gubernamental Socios en Salud Sucursal Perú cuenta con diversos procedimientos para la ejecución del gasto del presupuesto estructurado en los diversos proyectos de investigación e intervención que la ONG cuenta actualmente, cuenta con procedimientos de contabilidad, logística, administrativos y legales para desarrollar las funciones y gestiones de manera eficiente aunque, a pesar de ello la gestión financiera a través de los proyectos no se estaba ejecutando adecuadamente y a consecuencia de

ello, durante los últimos años, se produjo el recorte de presupuesto de su matriz principal, Partners In Health, ubicada en Boston ocasionando problemas de liquidez; asimismo, provocó recorte de personal administrativo, venta de un inmueble y retrasos con el pago a los proveedores, denegando la línea de crédito. Se concluyó que la gestión financiera es un conjunto de procesos, que involucra el uso de herramientas y técnicas financieras, encaminados a planificar, controlar y evaluar los recursos disponibles de la organización y así las ONGs obtengan la capacidad de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo; asimismo, medir la capacidad de hacer frente sus obligaciones a corto plazo y lograr transformar en efectivo el activo corriente.

#### **Antecedente 7**

(Salazar Yolida & Melina Arteaga, 2016), en su Tesis titulado **“Factores determinantes del margen de intermediación financiera en las cajas municipales de ahorro y crédito en la región Junín, periodo 2006 – 2013”, Universidad Nacional del Centro del Perú**, para optar el título profesional de economista la presente investigación encontró los factores más importantes que explican el comportamiento del margen de intermediación financiera: apalancamiento financiero y el riesgo crediticio, donde los resultados nos muestran la significancia de estos dos factores que tienen en el margen de intermediación financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la región Junín existiendo una relación positiva, implicando que a medida que aumenta una unidad los depósitos/ créditos se ve incrementado el margen de intermediación financiera en 7.6 %, también se evidencia en la relación positiva con la mora, a medida que se incrementa en



una unidad la mora se incrementa el margen de intermediación financiera en 118.77%.

### **Antecedente 8**

(Otazú Pinto Heráclito Yudin, 2016), en su Tesis titulado “**Análisis de los determinantes del Margen Financiero Neto en el régimen Bancario Peruano, Periodo 2005-2015**”, Universidad Nacional del Altiplano , para optar el título profesional de ingeniero economista, en su investigación concluyó con lo siguiente: Los gastos de administración como medida de eficiencia fue un factor determinante del margen financiero neto del régimen bancario peruano, ya que estadísticamente representaron muy significativas (1% y 5% t student) tanto desde co-integración de Johansen y Modelo de Corrección de Errores con sus elasticidades de 1.26 y -0.553. De igual manera el riesgo crediticio fue un factor determinante del margen financiero neto del régimen bancario peruano, estadísticamente representaron muy significativas (1% y 5% t student) tanto desde co-integración de Johansen y Modelo de Corrección de Errores con sus elasticidades de 0.19 y 0.062. Finalmente el ratio de liquidez fue un factor determinante del margen financiero neto del régimen bancario peruano para el periodo 2005-2015, estadísticamente representaron muy significativas (1% y 5% t student) tanto desde co-integración de Johansen y Modelo de Corrección de Errores con sus elasticidades de 0.25 y 0.052 El Producto Bruto Interno fue un factor determinante relativamente bajo del margen financiero neto del régimen bancario peruano para el periodo 2005- 2015, estadísticamente representaron muy significativas superiores al 5% (t-student mayores al 5%) tanto desde co-integración de Johansen y Modelo de Corrección de Errores con sus

elasticidades de -0.23 y 0.143. Así como el tipo cambio nominal bancario que fue un factor determinante relativamente bajo del margen financiero neto del régimen bancario peruano, ya que estadísticamente representaron muy significativas superiores al 5% (t-student mayores al 5%) tanto desde co-integración de Johansen y Modelo de Corrección de Errores con sus elasticidades de 0.19 y -0.045. Los factores más importantes de nuestro modelo fueron, gastos de administración, riesgo crediticio y liquidez, debido a las variables fueron significancias a niveles críticos (t-student de 1 y 5%) y desde modelo de corrección de errores vectorial (MCE VEC), solamente los gastos de administración fueron significativos y no fueron muy importantes los factores producto bruto interno y tipo de cambio.

#### **Antecedente 9**

(Ramírez Barrientos, Cristhian Francois y Ruiz Pérez, Olga Noris, 2013) en su Tesis titulado **“Factores Determinantes del Margen Financiero Neto en el Sistema Bancario Peruano: 2001-2012”**, Universidad Privada Antenor Orrego en su investigación concluyó lo siguiente: La banca múltiple, durante el período de análisis; muestra una serie de características, como por ejemplo: la tendencia decreciente del margen financiero neto; una estructura de 16 bancos del mercado; un nivel de bancarización que pasó de 21.3% en el 2006 a 31.7% en 2011, no obstante, en niveles relativos, el grado de bancarización es aún inferior al promedio de la región, en Chile, por ejemplo, el nivel de bancarización es cercano al 70% del PBI; el mercado bancario es controlado por 4 bancos (Banco de Crédito del Perú, BBVA Continental, Scotiabank Perú e Interbank) que manejan más del 80% de colocaciones y captaciones, buena cantidad de los ingresos bancarios

se deben a otras actividades diferentes de la intermediación bancaria, una total aversión al riesgo al momento de otorgar un crédito bancario (sufríendolo más las pequeñas y microempresas). En la estructura del margen financiero neto destaca: “TA” (tasa activa implícita) (1) que muestra un nivel estadístico significativo, esto explicaría mejor la interdependencia existente entre el “MF” y la “TA”. Los “RC” (créditos refinanciados y reestructurados + créditos atrasados/ créditos) fue un factor determinante del margen financiero neto en el sistema bancario peruano, así podemos observar en nuestros resultados que un crecimiento de 1% del RC, significó un crecimiento en 5.24% del margen financiero neto en el sistema bancario peruano durante el periodo 2001-2012. La “L” (activos líquidos/pasivos corto plazo) fue un factor determinante del margen financiero neto en el sistema bancario peruano, así podemos observar en nuestros resultados que un crecimiento de 1% de L, significó sólo un crecimiento en 1.02% del margen financiero en el sistema bancario peruano durante el periodo 2001-2012.

### 2.1.3. Antecedentes locales

#### Antecedente 10

(Coral Surco Emérica Milagros, 2017), en su Tesis titulado “**El Control Interno y la Gestión Financiera de la Empresa OTTIPEM SAC, Puerto Maldonado-2016**”, Universidad Andina del Cusco para optar el título profesional de contador público en su investigación concluyó con lo siguiente: Existe una relación moderada entre las variables control interno y gestión financiera, lo que significa que regularmente los socios y trabajadores conocen las actividades de control y son comunicados e informados sobre la situación financiera de la empresa. Existe una relación débil entre la

dimensión actividades de control y la variable gestión financiera, lo que significa que los socios y trabajadores no conocen las políticas y procedimientos con lo que cuenta la empresa lo que genera una inestabilidad económica. Existe una relación moderada entre la dimensión información y comunicación y la variable gestión financiera, lo que significa que los socios y trabajadores regularmente manejan información relevante para la toma de decisiones lo que genera pérdidas en los balances generales de la empresa. Existe una relación moderada entre la dimensión planificación financiera y el variable control interno, lo que significa que regularmente los socios y trabajadores conocen de qué manera está siendo administrado el dinero con el que cuenta la empresa.

## **2.2. Bases legales**

- LEY N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Resolución SBS N° 2972-2018, Modifican Reglamento de las Inversiones de las Empresas de Seguros e incorporan el Procedimiento N° 177 al TUPA de la SBS.
- Resolución SBS N° 2891-2018, Aprueban el Reglamento de Cuentas Básicas y modifican el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico y el Reglamento de Canales Complementarios de Atención al Público de las Empresas del Sistema Financiero y de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.
- DECRETO SUPREMO N° 162-92-EF, Ley marco para el crecimiento de la inversión privada.
- DECRETO LEGISLATIVO N° 662, Ley de promoción de las inversiones extranjeras.

## 2.3. Bases teóricas

### 2.3.1. Gestión Financiera

Para el autor (Terrazas Rafael, 2009) la gestión financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

Para el autor (Córdoba Marcial, 2016) la gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control.

Para el autor (Salazar, 2017) la administración financiera dentro de una organización, consiste en la planificación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo; expresos y latentes, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando el valor de la organización, considerando la permanencia y el crecimiento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal.

### 2.3.2. Planificación

Para el autor (Terrazas Rafael, 2009) está orientada a definir las actividades de funcionamiento, en coordinación con el plan estratégico de la organización. Esta fase debe apuntar primero a apoyar la elaboración de un plan estratégico de acuerdo a los fines y propósitos de la institución, tomar en cuenta todos estos planteamientos y en base a ello generar una propuesta operativa expresada en planes que luego se trasuntan en la expresión de operaciones económico-financieros y en un presupuesto global y consolidado para la institución. La gestión financiera debe manejar instrumentos apropiados para cumplir con esta tarea.

Para el autor (Bernal María, 2018) la planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden debe hacerse.

### 2.3.3. Control

Para el autor (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2018) entiende por control de gestión el conjunto de procesos que la empresa aplica para asegurarse de que las tareas que en la misma se realizan están encaminadas a la consecución de sus objetivos. La labor de control no se limita a comprobar que las tareas realizadas o las decisiones tomadas han sido correctas, sino que parte de su cometido es influir y orientar el

comportamiento de la organización para que se alcancen los objetivos propuestos. En general, y de una manera restrictiva, se viene entendiendo por control las acciones realizadas relacionadas casi en exclusiva con los aspectos económicos financieros, básicamente la interpretación de los estados financieros y la toma de medidas correctoras en caso necesario.

Para el autor (Anzil Federico, 2018) el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. La función de control se relaciona con la función de planificación, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes. El proceso administrativo, desde el punto de vista tradicional, es un proceso circular que se retroalimenta. Es por esto que en la gestión, el control permite tomar medidas correctivas.

#### **2.3.4. Margen Financiero Neto**

Para el autor (World Council of Credit Unions, Inc., 2003), se define como todas las fuentes de ingresos menos el costo de los fondos y gastos operativos. El margen neto nos da una imagen más completa que el margen de interés neto, que mide todos los intereses producidos y cobrados por préstamos e inversiones menos el costo de los fondos. La diferencia principal entre los dos conceptos es que en el cálculo del margen neto se incluyen otras fuentes de ingresos y gastos operativos, de manera que se computa un diferencial neto entre los activos y los pasivos.

Para el autor (Roldán Paula, 2018), el margen financiero es la diferencia entre los rendimientos de uno o varios productos financieros menos el costo de los recursos obtenidos de otros agentes (a través de préstamos u otros medios). El margen financiero de los bancos privados, también llamado costo de intermediación, se calcula como la diferencia entre lo que los bancos cobran a sus clientes que solicitan recursos (prestatarios) y lo que pagan a los clientes que aporta recursos (depositantes).

Para el autor (Barco Drusso, 2009), el margen neto es un ratio de rentabilidad más específico que el ratio anterior. Relaciona la utilidad neta con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa, será mejor.

#### **2.3.5. Ingresos**

Para el autor (debitoor, 2018), un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Este debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo. Los ingresos suponen incrementos en el patrimonio de tu empresa. Puede tratarse del aumento del valor de tus activos o la disminución de un pasivo.

Para el autor (Consejería de Empleo, 2018), cuando se obtiene un ingreso, existe también una doble circulación económica: de una parte entrara dinero, y de otra, como contrapartida, saldrá una prestación de un servicio o la entrega de un bien.



Un ingreso es la corriente real de las operaciones de producción y comercialización de bienes, prestación de servicios u otro tipo de operaciones similares que se enmarcan en la actividad económica de una empresa

#### **2.3.6. Gasto**

Para el autor (Consejería de Empleo, 2018), cuando surge un gasto se produce una doble circulación económica: de un lado sale dinero, y, como contrapartida, se recibe en su momento algo real, una contraprestación en bienes y servicios que colaborarán en el proceso productivo.

Los gastos se identifican con la corriente real de las operaciones de consumo de bienes y servicios, en las que incurre una empresa para poder llevar a cabo su actividad de explotación y actuaciones extraordinarias.

Para el autor (Centro de Estudios Financieros, 2018), cualquier empresa – industrial, comercial o de prestación de servicios para funcionar normalmente le resulta ineludible adquirir ciertos bienes y servicios como son: mano de obra, energía eléctrica, teléfono, etc.

La empresa realiza un gasto cuando obtiene una contraprestación real del exterior, es decir, cuando percibe alguno de estos bienes o servicios. Así, incurre en un gasto cuando disfruta de la mano de obra de sus trabajadores, cuando utiliza el suministro eléctrico para mantener operativas sus instalaciones, etc.

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. Control Ingresos**

Para el autor (Fullana Belda Carmen, 2008) un ingreso es la corriente real de las operaciones de producción y comercialización de bienes, prestación de servicios u otro tipo de operaciones similares que se enmarcan en la actividad económica de una empresa. Estos representan los recursos que obtiene la empresa al explotar su objeto social.

### **2.4.2. Control Gastos**

Para el autor (Mercado Fuentes Mario, 2017) indica que “Los gastos son los distintos usos que se le dan al dinero. Estos pueden ser necesidades, obligaciones o gustos personales”

### **2.4.3. Estrategias**

Para el autor (Fernandez Alfredo, 2012) define como estrategia como la “Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos” o también “Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa”. Por tanto, estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas.

### **2.4.4. Gastos de personal**

Para el autor (Economía Simple, 2018), la definición de gastos de personal se refiere a las retribuciones que realiza una empresa o negocio a los trabajadores que tiene a su cargo, que va más allá del pago de los sueldos. En este apartado tienen cabida todo tipo de retribuciones fijas y variables,

indemnizaciones y las cotizaciones obligatorias a los diferentes regímenes de la salud social. También están incluidas las prestaciones sociales que engloban toda clase de pensiones y los gastos de naturaleza social.

#### **2.4.5. Ingresos Financieros**

Para el autor (Economía Simple, 2018), la definición de ingresos financieros son las cantidades procedentes en exclusiva de la gestión financiera de la compañía en concepto de intereses de préstamos concedidos, de rendimiento de la cartera de valores, rentas conseguidas por participaciones en el capital de otras sociedades y los descuentos sobre adquisiciones por pronto pago. Por lo general, se incluyen en este apartado las inversiones financieras efectuadas para colocar un excedente de tesorería.

#### **2.4.6. Interés**

Para los autores (Vargas Jiménez & Machuca Roxana, 2018) introduciendo el concepto económico, los interés representan la renta del capital de que el acreedor se priva, constituyendo el precio del dinero o de cualquier otro bien.

#### **2.4.7. Objetivos**

Para el autor (San Martín Armijo Carmen), los objetivos son enunciados que establecen qué es lo que se va a lograr, pero no cómo (Quinn, 1993). En toda organización existen múltiples objetivos (Simón, 1964), desde los que se refieren a valores que habrán de regir en la organización; los objetivos organizacionales generales, que establecen la naturaleza de la organización y la dirección que adoptará, pasando por metas menos

permanentes que definen tareas específicas que habrán de cumplir las unidades que componen la organización.

Para el autor (Ossorio Alfredo, 2003), el objetivo es la definición del futuro pretendido. Es el “blanco de la acción” que permite organizar los medios hacia un “lugar” futuro – puerto de llegada – que ha sido seleccionado y que convoca los esfuerzos por lograrlo, en un periodo establecido de tiempo.

#### **2.4.8. Pago de Obligaciones**

Para el autor (Northcote Cristhian, 2014), el pago es uno de los medios de extinción de obligaciones regulados en nuestra legislación. Como tal, el pago es el medio de extinción natural de una obligación, pues se entiende que al formarse la relación obligacional entre un acreedor y un deudor. La finalidad que persiguen ambas partes es que la obligación sea pagada.

#### **2.4.9. Participación de Mercado**

Para el autor (EGA Futura, 2018), el termino se refiere a los programas informáticos con enfoques multidisciplinarios, desde la contabilidad, facturación y el procesamiento de pedidos hasta el sistema de seguridad de la empresa, los cuales dirigen todo el negocio con base en la nube.

#### **2.4.10. Recursos**

Para el autor (Anzil Federico, 2018) los recursos son aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo.

#### **2.4.11. Servicio**

Para los autores (Gonzales, Gomez, & Domínguez), el término “servicios” se ha utilizado y se utiliza muy a menudo para referirse a un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como “las actividades que no producen bienes”. Entre ellas se encuentran la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales.

### **2.5. Formulación de hipótesis**

Para la presente investigación no se formularán hipótesis puesto que según Kerlinger (1981) la hipótesis es una expresión conjetural de la relación que existe entre dos o más variables, que además debe ser verificable a través de la experiencia.

Y la presente investigación no se está trabajando con relaciones de causa y efecto, como lo define en el párrafo anterior, en su concepción original, las hipótesis implican relaciones de causa efecto, por lo tanto sólo se pueden formular en las investigaciones donde están implicadas este tipo de relaciones, además solo se está observando y se describirá el acontecimiento

### **2.6. Variable de estudio**

#### **2.5.1. Variable**

V1: Gestión Financiera

V2: Margen Financiero Neto

#### **2.5.2. Conceptualización de la variable**

**Variable 1:** Gestión financiera



Para el autor (Terrazas Rafael, 2009) la gestión financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

**Variable 2: Margen Financiero Neto**

Para el autor Hector Noriega (World Council of Credit Unions, Inc., 2003), se define como todas las fuentes de ingresos menos el costo de los fondos y gastos operativos. El margen neto nos da una imagen más completa que el margen de interés neto, que mide todos los intereses producidos y cobrados por préstamos e inversiones menos el costo de los fondos. La diferencia principal entre los dos conceptos es que en el cálculo del margen neto se incluyen otras fuentes de ingresos y gastos operativos, de manera que se computa un diferencial neto entre los activos y los pasivos.

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLES DE ESTUDIOS	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE1:Gestión Financiera</b></p> <p>Para el autor (Terrazas Rafael, 2009) la gestión financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.</p>	<p><b>Dimensión 1:</b></p> <p><b>Planificación</b></p> <p>Para el autor (Bernal María, 2018) la planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro.</p>	<p>Objetivos a corto plazo</p> <p>Objetivos a mediano y largo plazo.</p> <p>Programas empresariales</p> <p>Estrategias de implementación.</p>
	<p><b>Dimensión 2:</b></p> <p><b>Control</b></p> <p>Para el autor (Anzil Federico, 2018) el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario</p>	<p>Control ingresos</p> <p>Control gastos</p>
<p><b>Variable 2 : Margen Financiero Neto</b></p> <p>Para el autor Hector Noriega (World Council of Credit</p>	<p><b>Dimensión 3:</b></p> <p><b>Ingresos</b></p> <p>Para el autor (debitoor, 2018), un ingreso es un</p>	<p>Ingreso por servicios</p> <p>Intereses generados</p> <p>Otros ingresos financieros</p>



<p>Unions, Inc., 2003), se define como todas las fuentes de ingresos menos el costo de los fondos y gastos operativos. El margen neto nos da una imagen más completa que el margen de interés neto, que mide todos los intereses producidos y cobrados por préstamos e inversiones menos el costo de los fondos. La diferencia principal entre los dos conceptos es que en el cálculo del margen neto se incluyen otras fuentes de ingresos y gastos operativos, de manera que se computa un diferencial neto ente los activos y los pasivos</p>	<p>incremento de los recursos económicos. Este debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo. Los ingresos suponen incrementos en el patrimonio de tu empresa. Puede tratarse del aumento del valor de tus activos o la disminución de un pasivo</p>	
	<p>Dimensión 4:</p> <p>Gastos</p> <p>Para el autor (Consejería de Empleo, 2018), cuando surge un gasto se produce una doble circulación económica: de un lado sale dinero, y, como contrapartida, se recibe en su momento algo real, una contraprestación en bienes y servicios que colaborarán en el proceso productivo.</p>	<p>Uso de recursos</p> <p>Pago de obligaciones</p> <p>Gastos de personal</p>

**Fuente:** Elaboración propia



## CAPITULO III

### METODO DE INVESTIGACION

#### 3.1. Tipo de investigación

Es una investigación de tipo aplicada esta clase de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que como ya se dijo requiere de un marco teórico. En la investigación aplicada o empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas (R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio, 2014).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

Se adoptó el enfoque metodológico cuantitativo, porque produce datos numéricos o datos que pueden ser transformados en valores numéricos, para una revisión estadística, por lo que se obtiene ayudarán establecer como un nivel de capacitación del Sistema Integrado de Administración Financiera mejora la productividad de los trabajadores de la. Empresa MI BANCO.

Según su naturaleza, es cuantitativa, porque se demuestra cuantificando los valores luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, son elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores, de igual manera se elaboraran tablas y figuras estadísticas utilizando la metodológica empírica (GALENO, 2004)

#### 3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental, ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que **no** hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto

sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009).

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Siendo de corte transeccional o transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio, 2014).

### **3.4. Alcance de la investigación**

El alcance es descriptivo consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

En esta clase de estudio el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, que se medirá (que conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o



quienes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos) (R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio, 2014).

### **3.5. Población y muestra de la investigación**

#### **3.5.1. Población**

Está conformada por 25 trabajadores de la empresa MIBANCO banco de la microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado en las cuales se trabajará con encuesta y una revisión documentaria verificando el estado de resultados del periodo 2017.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra a utilizar para la presente investigación, está conformado por 25 trabajadores de la empresa MIBANCO.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

##### **Encuesta**

Este instrumento es utilizado para estudios cuantitativos, se realizó en base a las teorías y referencias aplicadas en el trabajo, este instrumento dará datos estadísticos, esta técnica solo será para la variable gestión financiera.

##### **Revisión documentaria**

En esta técnica se procederá a revisar las documentaciones financieras, enfocadas al margen financiero neto del estado de resultados de la empresa asimismo mediante los estados financieros se podrán demostrar cuanto es el margen financiero neto, esta técnica solo será aplicada para la variable margen financiero.

### **3.6.2. Instrumento**

#### **Cuestionario**

Gracia a este instrumento se recogió información de acuerdo a lo observado y respondido por los encuestados, el presente instrumentos fue elaborado de acuerdo a la escala de Likert.

El contenido del cuestionario se realizó de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores de estudio, en donde se pretende obtener datos de acuerdo a la verdadera realidad.

#### **Observación**

Se tomará en cuenta la Observación Simple, No estructurada, No regulada, No controlada: El investigador utiliza lineamientos generales para observar y luego escoge lo que estima relevante a los efectos de la investigación propuesta, para tal efecto en la presente investigación esta observación se realizara para determinar cuánto es el margen financiero neto, se observaran los estados financieros del año 2017, estado de resultado con la finalidad de describirlo y conocer.

### **3.6.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

La validez se realizará mediante la evaluación de 3 expertos en la materia y metodología con la finalidad de ver el contenido de los instrumentos y contexto de la información.

La confiabilidad de los instrumentos se realizara una vez aplicada los instrumentos y mediante el estadístico Alfa de Cron Bach se determinara el nivel de validez y confiabilidad de los instrumentos propuestos en la presente investigación



### **3.7 Procesamiento de datos**

Los datos recolectados a través de los instrumentos serán procesados a través del programa EXCEL, SPSS 23 y serán sistematizados de acuerdo a cada dimensión e indicador.

La información cuantitativa será también materia de análisis a través del método estadístico descriptivo, señalando además una descripción cuantitativa luego de obtener los resultados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar a la muestra el instrumento validado.

Una vez recabada la información se procedió a realizar el análisis de datos, para lo cual se hizo la distribución de frecuencias y porcentajes presentados en cuadros, en los mismos se aprecia los valores absolutos y la relación porcentual por variables y dimensiones, los valores se representaron mediante gráficos de barras, dentro las dimensiones.

#### a) **Ficha técnica de los instrumento.**

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y estrategias de que se vale la ciencia para conseguir su fin. Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (Sampieri Hernández y Otros, 2005). Es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación puede manifestar entonces la necesaria correspondencia entre teoría y práctica; es más, podríamos decir que es gracias a ellos que ambos términos pueden efectivamente vincularse. En tal sentido, en la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de recojo de datos. Para la recolección de datos se emplearán las siguientes técnicas:

- Recopilación y análisis documental.
- Observación directa

Descripción: Para recoger directamente datos sobre la gestión financiera.

La responsabilidad de someter a validez y confiabilidad del instrumento estará a cargo de 03 expertos con el propósito de establecer si los instrumentos en cuestión son los adecuados para obtener la información necesaria. A cada experto se le entregó una copia que contenga la planificación de la investigación (matriz de consistencia, matriz de definición conceptual y matriz de definición operacional, instrumento), de esta manera, ya evaluado el instrumento, tomando en cuenta las observaciones y sugerencias definidas del diseño de los instrumentos se podrá aplicar la misma.

**b) Baremos.**

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que en éste casos son dos: uno para la variable 1 Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio y estos serán interpretados por niveles de las cuales se promediara los resultados para la estadística descriptiva. A continuación se muestra:

**Tabla 1: Baremo de la variable Gestión Financiera**

Categoría	Puntuación	Descripción
SI	[20- 26]	Los trabajadores de la Empresa Mibanco han desarrollado que SI tienen Gestión financiera en lo que respecta a la planificación y control.
NO	[13- 19 ]	Los trabajadores de la Empresa Mibanco NO tienen limitaciones en la Gestión Financiera, en lo que respecta a la Planificación y Control.

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 2: Baremo de la Dimensión planificación**

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
SI	[7- 8]	Los trabajadores de la Empresa Mibanco han desarrollado una Planificación en lo que respecta a Objetivos a corto plazo, Objetivo a Medio Plazo y Largo Plazo, Programas Empresariales y Estrategias de Control.
NO	[4- 6]	Los trabajadores de la Empresa Mibanco NO tienen Planificación, en lo que respecta a Objetivos a corto plazo, Objetivo a Medio Plazo y Largo Plazo, Programas Empresariales y Estrategias de Control.

**Fuente:** Elaboración propia**Tabla 3: Baremo de la Dimensión control**

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
SI	[14- 18]	Los trabajadores de la Empresa Mibanco han desarrollado un control en lo que respecta a Control ingresos y control Gastos.
NO	[9- 13]	Los trabajadores de la Empresa Mibanco NO tienen limitaciones en un Control en lo que respecta a Control ingresos y control Gastos.

**Fuente:** Elaboración propia



**Tabla 4: Baremo de la variable margen financiero neto**

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>
Muy bueno	Los trabajadores de la Empresa Mibanco han desarrollado en un nivel Muy Bueno el Margen Financiero Neto, en lo que respecta al Ingreso por servicios, Intereses Generados y Otros Ingresos Financieros.
Bueno	Los trabajadores de la Empresa Mibanco creen haber desarrollado en un Nivel Bueno el Margen Financiero Neto, en lo que respecta al Ingreso por servicios, Intereses Generados y Otros Ingresos Financieros.
Regular	Los trabajadores de la Empresa Mibanco tienen Regular dificultad en el Margen Financiero Neto, en lo que respecta al Ingreso por servicios, Intereses Generados y Otros Ingresos Financieros.
Malo	Los trabajadores de la Empresa Mibanco tienen muchas dificultades y se encuentra en un nivel Malo el Margen Financiero Neto, en lo que respecta al Ingreso por servicios, Intereses Generados y Otros Ingresos Financieros.
Muy malo	Los trabajadores de la Empresa Mibanco tienen muchas limitaciones en el Margen Financiero Neto, en lo que respecta al Ingreso por servicios, Intereses Generados y Otros Ingresos Financieros.

Fuente: **Elaboración propia**

**c) Fiabilidad de los instrumentos.**

Para (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p. 243). Por lo tanto, la validación de instrumentos se obtendrá a través de juicio de experto y la técnica de alfa de Cronbach.

Para la validez de contenido de los instrumentos de recogió datos, se seleccionó un equipo de expertos, teniendo como experiencia el de haber realizado investigación. Con esta descripción se considera que el validador es experto en el tema.

**a) Técnica del alfa de Cron Bach.**

En la investigación se tomó la lectura existente, para ello, se eligió la escala valorativa para establecer si los instrumentos aplicados tienen la validez y confiabilidad necesarias que aseveren la seguridad de la información recogida en los aspectos de avalar la sensatez y dificultad de las hipótesis y conclusiones que han de edificar.



**Tabla 5: Instrumento de la variable gestión financiera**

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: SPSS V21

**Tabla 6: Instrumento de la variable gestión financiera**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en los		
Alfa de Cronbach	elementos tipificados	N de elementos
,778	,699	13

Fuente: SPSS V21

## INTERPRETACION

En la Tabla N° 6, pudiéndose ver el valor de Alfa de Cron Bach es 0,778 Se puede interpretar que cuando el valor de Alfa es mayor, indica que existe mucha más confianza en utilizar el instrumento para esta variable. Siendo 1 el más alto el valor de Alfa. Existiendo un valor de carácter científico en la que se realizó.

### b) Técnica de Opinión de expertos.

Se utilizó esta técnica para complementar y asegurar la fiabilidad y la validez de contenido y la validez de constructo de los instrumentos de recojo de datos que fueron previamente adecuados a la población de estudio. Dichos resultados se presentan a continuación.

Tabla 7: Opinión de expertos

Categorías	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Total
Claridad	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Objetividad	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Actualidad	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Organización	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Suficiencia	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Intencionalidad	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Consistencia	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Coherencia	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Metodología	Bueno	Excelente	Excelente	Muy Bueno
Estadístico de resumen				<b>MUY BUENO</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Leyenda:

Juez 1: Dr. wilian Quispe Layme

Juez 2: Mg. Silvestre Tacas Ruiz

Juez 3: Mg. Edward Jimmy Pandia Yañez

Cabe manifestar que estos resultados respaldan y ratifican la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados puesto que las mismas se encuentran sometidas previamente a prueba piloto para la adecuación correspondiente.

#### 4.1. Resultados descriptivos de cada pregunta.

**Tabla 8: ¿En MIBANCO sucursal Puerto Maldonado tienen objetivos trazados a corto plazo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	52,0	52,0	52,0
	SI	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

**INTERPRETACION**

En la tabla N° 8, el 52% de los encuestados señalan que la empresa MIBANCO no tienen objetivos trazados a corto plazo mientras que el 48% indica que si tienen los objetivos a corto plazo.

**Tabla 9: ¿Se alcanza los objetivos a mediano y a corto plazo en Mibanco?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	60,0	60,0	60,0
	SI	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 9, el 60% de los encuestados señalan que no se alcanza los objetivos a mediano y a corto plazo en Mibanco, mientras que el 40% señala que si se alcanza los objetivos a mediano y a corto plazo en Mibanco.

**Tabla 10: ¿Se implementa campañas y programas empresariales en Mibanco?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	44,0	44,0	44,0
	SI	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N°10, el 44% de los encuestados señalan que no se implementa campañas y programas empresariales en MIBANCO, mientras que el 56% indica que se implementa campañas y programas empresariales en MIBANCO.

**Tabla 11: ¿Existen estrategias de implementación en Mibanco?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	52,0	52,0	52,0
	SI	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11, el 52% de los encuestados señalan que no existen estrategias de implementación en MIBANCO, mientras que el 48% indica que si existen estrategias de implementación en mi Mibanco.

**Tabla 12: ¿Se verifica los resultados en los estados financieros de Mibanco Puerto Maldonado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	28,0	28,0	28,0
	SI	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 12, el 28% de los encuestados señalan que no se verifica los resultados en los estados financieros de Mibanco, mientras el 72% señala si se verifica los resultados en los estados financieros de Mibanco.

**Tabla 13: ¿Existe un flujo constante de dinero en caja de Mibanco sucursal Puerto Maldonado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	28,0	28,0	28,0
	SI	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 13, el 72% de los encuestados señalan que si existe un flujo constante de dinero en caja de Mibanco, mientras que el 40% señala que no existe un flujo constante de dinero en caja de Mibanco.

**Tabla 14: ¿Los clientes realizan sus pagos de sus préstamos en el debido momento en Mibanco sucursal Puerto Maldonado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	6	24,0	24,0	24,0
	SI	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 14, el 76% de los encuestados señalan que los clientes realizan la cancelación de sus préstamos en el debido momento en Mibanco, mientras el 24% señala que no realizan la cancelación de sus préstamos en el debido momento en Mibanco.

**Tabla 15: ¿Existe gran cantidad de clientes que pagan sus préstamos con mora mensualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	52,0	52,0	52,0
	SI	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 15, el 52% de los encuestados señalan que no existe una gran cantidad de clientes que pagan sus préstamos con mora mensualmente mientras que

el 48% indica que si existe una gran cantidad de clientes que pagan sus préstamos con mora mensualmente.

**Tabla 16: ¿Se realiza arqueos de caja constantemente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	20,0	20,0	20,0
	SI	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 16, el 80% de los encuestados señalan que si se realiza arqueos de caja constantemente, mientras el 20% señala que no se realiza arqueos de caja constantemente.

**Tabla 17: ¿Existe control por parte del responsable de los gastos que realiza la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	8	32,0	32,0	32,0
	SI	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 17, el 68% de los encuestados señalan que si existe control por parte del responsable de los gastos que realiza la empresa, mientras el 32% señala que no existe control por parte del responsable de los gastos que realiza la empresa.

**Tabla 18: ¿Se realiza el pago de las obligaciones de la empresa Mibanco en el determinado tiempo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	52,0	52,0	52,0
	SI	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



**Fuente:** SPSS v 21  
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 18, el 52% de los encuestados señalan que no se realiza el pago de las obligaciones de la empresa Mibanco en el determinado tiempo, mientras el 48% señala que si se realiza el pago de las obligaciones de la empresa Mibanco en el determinado tiempo.

**Tabla 19: ¿Se realiza el pago de personal en el debido momento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	44,0	44,0	44,0
	SI	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21  
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 19, el 56% de los encuestados señalan que si se realiza el pago de personal en el debido momento, mientras el 44% señala que no se realiza el pago de personal en el debido momento.

**Tabla 20: ¿Los ingresos que tiene MIBANCO sucursal Puerto Maldonado son controlados adecuadamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	28,0	28,0	28,0
	SI	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**INTERPRETACIÓN** En la tabla N° 20, el 72% de los encuestados señalan que los ingresos que tiene MIBANCO sucursal Puerto Maldonado son controlados adecuadamente, mientras el 28% señala que los ingresos que tiene MIBANCO sucursal Puerto Maldonado no son controlados adecuadamente.

#### 4.2. Presentación de resultados en tablas en función a los objetivos

**Tabla 21: Tabla de frecuencia control financiero**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	48,0	48,0	48,0
	SI	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

#### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 21, el 48% de los encuestados señalan que NO se realiza un adecuado Control Financiero y finalmente el 52% indica que SI se realiza un control financiero, lo que significa que la gran parte de trabajadores indican que si se realiza el control financiero en Mibanco. .

**Tabla 22: Tabla de frecuencia de control ingresos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	40,0	40,0	40,0
	SI	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

#### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 22, el 40% de los encuestados señalan que NO existe un control de ingresos adecuado y el 60% indica SI se realiza un Control de ingresos permanente, lo que significa que la mayoría de los trabajadores indican que si se realiza un control de ingresos en Mibanco.

**Tabla 23: Tabla de frecuencia de control gastos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	8	32,0	32,0	32,0
	SI	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** SPSS v 21

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 23, el 32% de los encuestados señalan que NO se realiza un control de gastos, y finalmente el 68% indica que SI se realiza un control de gastos en la empresa de MIBANCO, lo que significa que la mayoría de trabajadores indicaron que SI se realiza el control de gastos.

#### 4.3. Estadísticos descriptivos

**Tabla 24: Tabla de frecuencia de la variable gestión financiera**

Estadísticos descriptivos			
	N	Media	Desviación estándar
Gestión financiera	25	20,8000	1,80278
N válido (por lista)	25		

**Fuente:** SPSS v 21

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 24, para la variable gestión financiera tiene una media de 20,800 con una desviación estándar de 1,80278, lo que significa que se encuentra en una categoría SI esto indica que los trabajadores de la Empresa Mibanco SI han desarrollado Gestión financiera en lo que respecta a la planificación y control.

**Tabla 25: Tabla de frecuencia de la dimensión planificación y control**

Estadísticos descriptivos			
Dimensión	N	Media	Desviación estándar
Planificación	25	5,9200	1,28841
Control	25	14,8800	1,64114
N válido (por lista)	25		

**Fuente:** SPSS v 21

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 25, para la dimensión planificación tiene una media de 5,9200 con una desviación estándar de 1,28841 lo que significa que se encuentra en una categoría de NO eso indica que los trabajadores de la Empresa Mibanco NO tienen Planificación, en lo que respecta a Objetivos a corto plazo, Objetivo a Medio Plazo y Largo Plazo, Programas Empresariales y Estrategias de Control. Para la variable control se encuentra en una desviación de 14,8800 con una desviación estándar de 1,64114 lo que significa que se encuentra en una categoría de SI eso indica que los trabajadores de la Empresa Mibanco han desarrollado un control en lo que respecta a Control ingresos y control Gastos.

**Tabla 26: Tabla de frecuencia del variable margen financiero neto**

<b>RUBRO</b>	<b>2017</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Ingresos financieros</b>		<b>5,023,850</b>	100
Ingresos por cartera		4,833,655	96.21
Por fondeo otorgado		190,195	3.79
<b>Gastos financieros</b>		<b>1,215,377</b>	24.19
Por captaciones		-67590	-1.35
Gastos por cartera		1,147,788	22.85
<b>Margen financiero bruto</b>		<b>3,808,473</b>	75.81
Provisiones netas		309,904	6.17
Provisión de colocaciones		-385,044	-7.66
Recupero de castigo		694,947	13.83
<b>Margen financiero neto</b>		<b>4,118,376</b>	81.98

## INTERPRETACIÓN

En la tabla 26 se observa que para la variable margen financiero neto se puede observar que tiene porcentaje de 81.98% en lo que respecta en el resultado final de la empresa eso indica que para los trabajadores de la Empresa Mibanco tienen Regular dificultad en el Margen Financiero Neto, en lo que respecta al Ingreso por servicios, Intereses Generados y Otros Ingresos Financieros.

Se puede observar que en los rubros siguientes se puede observar los porcentajes diferentes por cada rubro, donde los ingresos por cartera tubo un porcentaje de 96.21% lo que significa que en ese año no se generó colocación de créditos, los gastos financieros tubo un 24.19% lo que significa que tuvieron menos comisiones bancarias o intereses generados, para captaciones tubo un porcentaje negativo de -1.75% lo que significa que no tuvieron cuentas pasivas que no hubo ingreso de dinero, gastos por cartera tubo un porcentaje de 22.85% lo que significa que no se recuperó el dinero por los créditos en mora, margen financiero bruto tubo un porcentaje 75.81% lo que significa que para ese año tubo utilidad regular, provisiones netas tubo un porcentaje de 6.17% significa que tuvo menos créditos en mora, provisiones de colocación tubo un porcentaje negativo de -7.66% significa que no otorgaron muchos créditos y que tampoco tuvieron intereses generados por los créditos, recupero de castigo tubo un porcentaje de 13.83% significa que en ese año no se recuperó los créditos que entraron en mora que no se recuperó el dinero generado por sus interés de los créditos. En conclusión para la variable margen financiero neto el resultado final es de 81.98% lo que significa que la empresa Mibanco si tuvo un rentabilidad regular ya que presento dos porcentajes negativos que significa un flujo de efectivo negativo, es una señal de que es necesario realizar algunos cambios, eso indica que la empresa Mibanco está en un estado regular respecto a su resultado neto final.

## CAPITULO V

### DISCUSION

#### 5.1. Discusión de los hallazgos más relevantes y significativos

El principal objetivo de esta investigación fue Describir la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.

Un primer hallazgo es la descripción de la gestión financiera y el margen financiero neto en donde según el autor (Terrazas Rafael, 2009) la gestión financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización. Mientras que para para (World Council of Credit Unions, Inc., 2003), se define el margen financiero neto como todas las fuentes de ingresos menos el costo de los fondos y gastos operativos. Resultados que se asemejan con (Moyolema Muyulema Maria Hortensia, 2011), en su Tesis titulado **“La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad de Ambato año 2010”, en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador**, al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan, se llega a la conclusión que, actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse. Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados



financiero por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras.

Un segundo hallazgo es sobre el control financiero y para el autor (Anzil Federico, 2018) el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Resultados que se asemejan con (Salazar Mendoza Gleyde Rosa, 2017), en su Tesis titulado **“Gestión Financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017”, Universidad Norbert Wiener**, la presente investigación concluyó en lo siguiente: A través del modelo de mejora se busca solucionar parte de los problemas, además de obtener un control y consolidación de movimientos que permita reducir errores e incorporar mejoras que logren captar ingresos a través de los proyectos de investigación e intervención, para ello se planteó un plan de mejora para optimizar la gestión financiera e incrementar la liquidez en la Organización No Gubernamental Socios en Salud Sucursal Perú 2017, con la finalidad de mejorar los procedimientos financieros y los procedimientos contables a través de los proyectos financiados, solventar los gastos administrativos de la ONG, optimizar la liquidez e incentivar a que la ONG genere sus propios proyectos logrando eficiencia y eficacia.

Un tercer hallazgo es sobre el control de ingresos para el autor (debitoor, 2018), un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Este debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo, Para el autor (Fullana Belda Carmen, 2008) un ingreso es la corriente real de las operaciones



de producción y comercialización de bienes, prestación de servicios u otro tipo de operaciones similares que se enmarcan en la actividad económica de una empresa. Resultados que se asemejan con (Salazar Yolida & Melina Arteaga, 2016), en su Tesis titulado **“Factores determinantes del margen de intermediación financiera en las cajas municipales de ahorro y crédito en la región Junín, periodo 2006 – 2013”**, Universidad Nacional del Centro del Perú, la presente investigación encontró los factores más importantes que explican el comportamiento del margen de intermediación financiera: apalancamiento financiero y el riesgo crediticio, donde los resultados nos muestran la significancia de estos dos factores que tienen en el margen de intermediación financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la región Junín existiendo una relación positiva, implicando que a medida que aumenta una unidad los depósitos/ créditos se ve incrementado el margen de intermediación financiera en 7.6 %, también se evidencia en la relación positiva con la mora, a medida que se incrementa en una unidad la mora se incrementa el margen de intermediación financiera en 118.77%.

Un cuarto hallazgo es sobre el control de gastos para el autor (Mercado Fuentes Mario, 2017) indica que “Los gastos son los distintos usos que se le dan al dinero. Estos pueden ser necesidades, obligaciones o gustos personales”. Se asemeja a lo que señala (Otazú Pinto Heráclito Yudin, 2016), en su Tesis titulado **“Análisis de los determinantes del Margen Financiero Neto en el régimen Bancario Peruano, Periodo 2005-2015”**, Universidad Nacional del Altiplano en su investigación concluyó con lo siguiente: Los gastos de administración como medida de eficiencia fue un factor determinante del margen financiero neto del régimen bancario peruano, ya que estadísticamente representaron muy significativas (1% y 5% t student) tanto

desde co-integración de Johansen y Modelo de Corrección de Errores con sus elasticidades de 1.26 y -0.553.

## **5.2. Limitaciones del estudio**

- No existe una cantidad apropiada de material bibliográfico para contar con una mayor amplitud de conceptos.
- Falta de asesoría especializadas
- Escasos profesionales con grados académicos

## **5.3. Comparación crítica con la literatura existente**

El principal resultado obtenido fue describir las diferentes teorías, variables y dimensiones planteadas y así realizar un análisis descriptivo en la empresa financiera de MIBANCO.

## **5.4. Implicancias del estudio**

La implicación del estudio se aboca a describir, conocer e identificar la gestión financiera y el margen financiero neto de tal forma de lograr un amplio conocimiento de las teorías y posteriormente la solución de problemas que se presentan en las empresas.

### Conclusiones

- La variable Gestión Financiera tiene una media de 20.80, lo cual se encuentra en un nivel de Si, eso significa que los trabajadores de la Empresa Mibanco han desarrollado Siempre la Gestión financiera en lo que respecta a la planificación y control de los manejos de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados, La variable Margen Financiero Neto tiene una media de 343,198.00 soles se encuentra en un nivel bueno lo que significa que la Empresa Mibanco tienen un Margen Financiero neto adecuado.
- El control financiero en la empresa MIBANCO asegura a la dirección que los recursos de la empresa se utilicen de forma eficaz y eficiente, y se caracteriza por ser el análisis de los costes y rendimientos asociados a las actividades y/o funciones cuya ejecución ha sido delegada en subordinados, lo que constituye la base para planificar las actuaciones, evaluar el desempeño alcanzado y asignar las responsabilidades por el manejo de los recursos de la empresa MIBANCO.
- El Control de ingresos que es el balance de ingresos de la empresa MIBANCO se realiza de forma periódica, mes a mes, y cada trimestre realizar un balance que refleje la actividad de los tres meses anteriores. A partir de los cuatro trimestres se realizará un balance de ingresos y gastos anual.
- El Control de gastos que es el balance que indica todas las salidas de dinero de cada mes, en la salida de dinero se debe tuvo en cuenta: los gastos fijos, como los



alquileres, los variables, como luz, los materiales de producción, las nóminas, así como los “imprevistos”, Cada una de las partes tiene un apartado de “Extra0”

- La variable Margen Financiero Neto se encuentra en un nivel bueno lo que significa que las fuentes de ingresos menos el costo de los fondos y gastos operativos son adecuados teniendo como margen financiero neto un total de 4,118,376.00 nuevos soles



### **Recomendaciones**

- A la empresa MIBANCO, se le recomienda seguir trabajando en equipo para mejorar la Gestión Financiera y Margen Financiero Neto, por su gran importancia para la empresa.
- A MIBANCO realizar la verificación de los clientes a que sean puntuales respecto a sus pagos, para así desarrollar un buen control financiero
- El control de ingresos y gastos de una empresa es clave para saber la rentabilidad de las actividades. En este sentido se recomienda realizar un control exhaustivo que permitirá planificar cambios a tiempo, antes de que afecte al final a nuestros beneficios.
- Se recomienda informar a los trabajadores de MIBANCO sobre los gastos producidos por la empresa para conocimiento y así obtener mayor identificación del personal que labora.
- A MIBANCO verificar mensualmente los estados financieros como sucursal para un control eficiente de los ingresos y gastos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal María. (12 de Noviembre de 2018). Definicion de planificacion.

Centro de Estudios Financieros. (30 de Octubre de 2018). *CEF.- Contabilidad*. Obtenido de <https://www.contabilidadtk.es/concepto-de-gastos-e-ingresos-13.htm>

Consejeria de Empleo. (30 de Octubre de 2018). *Aptiva*.

Coral Surco Emérica Milagros. (2017). *El Control Interno y la Gestión Financiera de la Empresa OTTIPEM SAC, Puerto Maldonado-2016*. tesis para optar titulo profesional, Unievrstidad Andina del Cusco, Puerto Maldonado-Peru. Córdoba Marcial. (2016). *Gestión Financiera*. ECOE Ediciones.

debitoor. (09 de Noviembre de 2018). *debitoor*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>

Economia Simple. (09 de Noviembre de 2018). *Economia Simple.net*.

EGA Futura. (09 de Noviembre de 2018). *EGA Futura*. Obtenido de <https://www.egafutura.com/wiki-es/programas-empresas>

Fernandez Alfredo. (Enero de 2012). Conceptos de Estrategia Empresarial.

Fullana Belda Carmen. (2008). *Manual de Contabilidad de Costes*. Madrid: Delta Publicaciones.

GALENO. (2004).

Gonzales, M., Gomez, C. d., & Domínguez, J. (s.f.). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición . 12.



González Los trabajadores de la Empresa Mibanco tienen Regular dificultad en el Margen Financiero Neto, en lo que respecta al Ingreso por servicios, Intereses Generados y Otros Ingresos Financieros.z Combita Silvia Maritza. (2014). LA GESTIÓN FINANCIERA Y EL ACCESO A FINANCIAMIENTO DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIO EN LA CIUDAD DE BOGOTA. Bogota.

González Cómbitra Silvia Maritza. (2014). *La Gestión Financiera y el Acceso a Financiamiento de las PYMES del sector comercio en la Ciudad de Bogotá*. tesis para optar maestria, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá-Colombia.

Granja Villacis Yan Carlos. (2013). *Análisis a corto plazo de una Entidad Bancaria, para determinar estrategias en el Margen Financiero*. tesis para optar titulo profesional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito- Ecuador. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion 6ª ed.* McGraw-Hill Interamericana: Mexico.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion 6ª Ed.* Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez, R., Zapata, N. E., & Mendoza, C. P. (2013). *Metodologia de la Investigacion para bachillerato*. Mexico: McGraw-Hill.

Mercado Fuentes Mario. (2017). *Gestión Empresarial*. Lima: s.f.

Mibanco- Banco de la Microempresa S.A. (18 de noviembre de 2018). Obtenido de Mibanco- Banco de la Microempresa S.A.: <https://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>



Moya Guevara Deysi Yudith. (2016). *La Gestión Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Servicios GBH S.A. en la Ciudad de Trujillo, año 2015.*

Tesis para optar título profesional, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Peru.

Moyolema Muyulema Maria Hortensia. (2011). *La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito Kuriñan de la Ciudad de Ambato año 2010.* tesis para optar título profesional, Universidad Técnica de Ambato, Abanto-Ecuador.

Negrin Sosa, E. (2003). El Mejoramiento de la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios Hoteleros. *Tesis Doctoral*. Cuba: Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos".

Northcote Cristhian. (2014). El pago de obligaciones. *Actualidad empresarial*, 304.

Ossorio Alfredo. (2003). *Planeamiento Estratégico*. Dirección de Estudios e Información.

Otazú Pinto Heráclito Yudin. (2016). *Análisis de los determinantes del Margen Financiero*

*Neto en el Régimen Bancario Peruano, periodo 2005-2015.* tesis para optar título profesional,

Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Peru. R. Hernández Sampieri, C.

Fernández- Collado y P. Baptista Lucio. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol.

5ª Edición). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Ramírez Barrientos, Cristhian Francois y Ruiz Pérez, Olga Noris. (2013). *Factores Determinantes del Margen Financiero Neto en el Sistema Bancario Peruano: 2001-2012.* tesis para optar título profesional, Universidad Privada Antenor Orrego, TrujilloPeru.ObtenidodeRAMIREZ\_CHRISTHIAN\_FACTORES\_MARGEN\_FINANCIERO\_SISTEMA\_BANCARIO.pdf





Roldán Paula. (09 de Noviembre de 2018). *Economipedia*.1

Salazar Mendoza Gleyde Rosa. (2017). *Gestión Financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017*. tesis para optar título profesional, Unievrdsidad Norbert Wiener, Lima-Peru.

Salazar Yolida & Melina Arteaga. (2016). Factores determinantes del margen de intermediación financiera en las cajas municipales de ahorro y crédito en la región Junín, Periodo 2006 - 2013. Huancayo, Junín.

Salazar, B. (24 de Marzo de 2017). *ABC FINANZAS.COM*. Obtenido de <https://www.abcfinanzas.com/administracion-financiera/que-es-administracion-financiera>

San Martin Armijo Carmen. (s.f.). Planeamiento Estrategico de la Biblioteca.

Terrazas Rafael. (2009). Modelo de Gestión Financiera para una Organización. *Red de Revistas Científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal*, 57.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. (12 de Noviembre de 2018). *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*. Obtenido de [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11278/4\\_control\\_de\\_gestio.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11278/4_control_de_gestio.pdf)

Vargas Jiménez & Machuca Roxana. (09 de Noviembre de 2018). *Diké Portal de información y opinión legal PUCP*. Obtenido de [http://dike.pucp.edu.pe/doctrina/civ\\_art28.PDF](http://dike.pucp.edu.pe/doctrina/civ_art28.PDF)

World Council of Credit Unions, Inc. (2003). *El logro del equilibrio en las microfinanzas*. Madison, Estados Unidos: Pact Publications.



## ANEXOS



## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “GESTION FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO – 2017”			
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo es la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado 2017?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICO</b></p> <p>✓ ¿Cómo es el control financiero en Mibanco Banco en la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017?</p> <p>✓ ¿Cómo es el</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir la Gestión Financiera y el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>✓ Conocer cómo es el control financiero en Mibanco Banco en la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.</p> <p>✓ Identificar cómo es el control de</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> <b>Gestión Financiera</b></p> <p><b><u>DIMENSIONES</u></b></p> <p>D1:Planificacion</p> <p>D2:Control</p> <p><b>VARIABLE 2</b> <b>Margen financiero neto</b></p> <p><b><u>DIMENSIONES</u></b></p> <p>D3:Ingresos</p> <p>D4:Gastos</p>	<p>La investigación es de tipo aplicada no experimental, porque no se manipularan las variables de estudio</p> <p>Solo se observara los fenómenos en su ambiente natural para luego realizar un análisis (Sampieri, 2003), de igual manera tomamos en cuenta a (Hendric, 2007)</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b></p> <p>El diseño de investigación es descriptivo.</p> <p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población de estudio está conformada por 25 trabajadores de la filial de MiBanco Banco de la Microempresa S.A. de Puerto</p>



<p>control de los ingresos en Mibanco Banco en la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017?</p> <p>✓ ¿Cómo es el control de los gastos en Mibanco Banco en la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017?</p> <p>✓ ¿Cuánto es el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S.A Sucursal Puerto Maldonado -2017?</p>	<p>ingresos en Mibanco Banco en la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.</p> <p>✓ Conocer cómo es el control de gastos en Mibanco Banco en la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.</p> <p>✓ Describir cuánto es el Margen Financiero Neto en Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017.</p>		<p>Maldonado - 2017</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>El tamaño de la muestra es de 25 trabajadores administrativo.</p> <p><b>TECNICA INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La encuesta</li> <li>- Revisión documentaria</li> <li>- El cuestionario</li> <li>- Observación</li> </ul> <p><b>TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software de estadística para las ciencias sociales (SPSSv.21)</li> <li>- Matriz de puntuaciones de las dimensiones de las variables.</li> </ul> <p>Construcción de tablas de distribución de frecuencias. Elaboración de figuras estadísticas.</p>
--	--	--	--

**Anexo 2: Instrumento****Cuestionario****“Gestión financiera de Mibanco banco de la microempresa S.A. sucursal puerto maldonado-2017”****Instrucciones:**

1. El presente instrumento está dirigida a los trabajadores de la empresa financiera MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. Sucursal Puerto Maldonado - 2017, mediante el cual se quiere determinar la Gestión Financiera de la entidad bancaria se les pide que en las preguntas que a continuación se acompañan tengan a bien responder de la manera más objetiva posible, toda vez que los datos que mencione serán de gran interés para el presente trabajo. Esta técnica es anónima, se agradece su participación.

Las respuestas se realizarán bajo la siguiente escala de Likert

1. SI 2. NO

PREGUNTAS	SI	NO
<b>DIMENSION: PLANIFICACIÓN</b>		
1. ¿En MIBANCO sucursal Puerto Maldonado tienen objetivos trazados a corto plazo?		
2. Se alcanza los objetivos a mediano y a corto plazo en Mibanco.		
3. Se implementa campañas y programas empresariales en Mibanco.		
4. Existen estrategias de implementación en Mibanco.		
<b>DIMENSION: CONTROL</b>		
5. ¿Se verifica los resultados en los estados financieros de Mibanco puerto Maldonado?		



6. ¿Existe un flujo constante de dinero en caja de Mibanco sucursal Puerto Maldonado?		
7. ¿Los clientes realizan sus pagos de sus préstamos en el debido momento en Mibanco sucursal Puerto Maldonado?		
8. ¿Existe gran cantidad de clientes que pagan sus préstamos con mora mensualmente?		
9. ¿Se realiza arqueos de caja constantemente?		
10. ¿Existe control por parte del responsable de los gastos que realiza la empresa?		
11. ¿Se realiza el pago de las obligaciones de la empresa Mibanco en el determinado tiempo?		
12. ¿Se realiza el pago de personal en el debido momento?		
13. ¿Los ingresos que tiene MIBANCO sucursal Puerto Maldonado son controlados adecuadamente?		

Gracias por su participación

**Anexo 3: Instrumento****FICHA DE RECOLECCION DE DATOS DE LA OBSERVACION PARA EL  
MARGEN FINANCIERO NETO.**

Mediante la presente ficha solicitaremos los respectivos documentos con la finalidad de realizar el análisis correspondiente, para tal efecto se recolectara los siguientes documentos para determinar cuál es el margen financiero neto de la empresa Mibanco Puerto Maldonado - 2017.

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>VALIDACIÓN DE RECEPCIÓN</b>
Estado de Resultado 2017	
Ingresos	
Gastos	

Todos estos documentos nos serán de gran ayuda para describir y analizar cada uno de los ingresos y gastos y ver demostrados en los estados financieros y determinar si el margen financiero neto fue alto o bajo

## Anexo 4: Validación de Instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### III. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable MARGEN FINANCIERO NETO

Investigador (a): Br. Anghela María Leyva Saavedra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	May Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

#### IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Mg. CPDC. Silvestre Tarcas Ruiz  
MATRICULA N° 026 - 001  
RUA FLORES DE DIOS

Mg. o Dr.: .....

DNI: 21411228

Teléfono: 962.344593





VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable **MARGEN FINANCIERO NETO**

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos:

Mg. CPCC. Silvestre Tacas Ruiz

Lugar y fecha:

Pto. Maldonado, Noviembre de 2018

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

Muy Bueno

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los Ítems y dimensiones)**

Muy Bueno

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

Muy Bueno

**IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación



Debe corregirse



Mg. CPCC. Silvestre Tacas Ruiz

MATRÍCULA N° 025 - 001

MAD Firma DIOS

Mg. o Dr.:

DNI:

21411224

Teléfono:

982344593

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable GESTION FINANCIERA

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación



Debe corregirse



Mg. CPCC Silvestre Tacas Ruiz  
MATRICULA N° 005 - 001  
MALDONADO

Mg. o Dr.: .....

DNI: 21411724

Teléfono: 982 344593



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable GESTION FINANCIERA

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Lugar y fecha:

Mg. CPCC. Silvestre Tacas Ruiz  
Pto. Maldonado, Noviembre de 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Muy bueno

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Muy Buena

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Muy Buena

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

Mg. CPCC. Silvestre Tacas Ruiz  
MATRICULA N° 025 - 001  
MAIPIME DIGS

Mg. o Dr.:

DNI: 21411228

Teléfono: 982344553

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

**"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"**

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable **MARGEN FINANCIERO NETO**

Investigador (a): **Br. Anghela Maria Leyva Saavedra**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.					90%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					90%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.					90%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					90%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables.					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación



Debe corregirse



  
 Mg. o Dr.: .....  
 DNI: 4144689  
 Teléfono: 97421540



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable MARGEN FINANCIERO NETO

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: C.P.C.C. Edward Jimmy Pantia Yañez

Lugar y fecha: Pto. Maldonado, Noviembre de 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Exelente

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Muy bueno

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Muy bueno

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

  
C.P.C.C. Edward Jimmy Pantia Yañez  
Mg. o D. Matricula 15075  
DNI: 97446689  
Teléfono: 974 215906



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

**"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"**

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable GESTION FINANCIERA

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					90%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					90%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					90%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación educativa.					90%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación



Debe corregirse



  
Mg. o Dr. Anghela Maria Leyva Saavedra  
C.P.C. 25075  
DNI: 974215406  
Teléfono: 974215406



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable GESTION FINANCIERA

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: C.P.C.C. Edward Jimmy Pareda Yañez

Lugar y fecha: Pto Maldonado, Noviembre de 2018

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

Excelente

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

Muy bueno

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

Muy bueno

**IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación



Debe corregirse



  
C.P.C.C. Edward Jimmy Pareda Yañez  
Nº de Matrícula: 25075  
Mg. o Dr.: N.º Certif. 201230859  
DNI: 41946685  
Teléfono: 974215406

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

**"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"**

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable GESTION FINANCIERA

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					85%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85%
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.					85%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					85%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					85%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					85%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables.					85%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					85%

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

  
 Firma  
 Mg. o Dr.: **WILLIAM QUISPE LAYME**  
 DNI: **43378537**  
 Teléfono: **993560100**





VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable GESTION FINANCIERA

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Dr. Wilian Quispe Layme

Lugar y fecha:

PTO. MALDONADO, NOVIEMBRE DE 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

MUY BUENO

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

EXCELENTE

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

MUY BUENO

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

Mg. o Dr.:

Firma

Wilian Quispe Layme

DNI:

43378537

Teléfono:

993560100

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**III. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

**"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"**Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable **MARGEN FINANCIERO NETO**Investigador (a): **Br. Anghela Maria Leyva Saavedra**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					85%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					85%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					85%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					85%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					85%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					85%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					85%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación



Debe corregirse



  
 Firma  
 Mg. o Dr.: **WILIAN QUISPE LAYME**  
 DNI: **43378537**  
 Teléfono: **993560100**



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"GESTIÓN FINANCIERA Y EL MARGEN FINANCIERO NETO EN MIBANCO  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. SUCURSAL PUERTO MALDONADO-2017"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable MARGEN FINANCIERO NETO

Investigador (a): Br. Anghela Maria Leyva Saavedra

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Dr. Willian Quispe Layme  
Lugar y fecha: PTO. MALDONADO, NOVIEMBRE DE 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

MUY BUENO

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

EXCELENTE

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

MUY BUENO

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:


LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

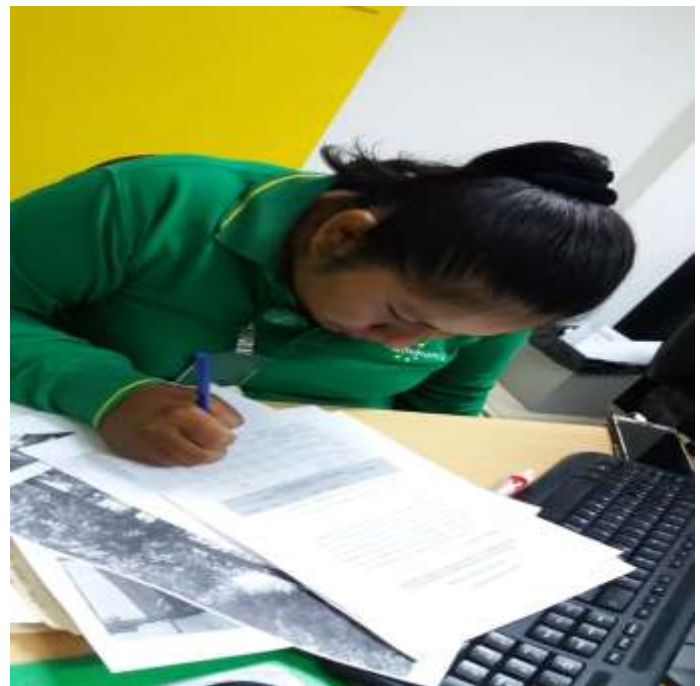
☒

Debe corregirse

☐

  
Firma  
Mg. o Dr.: Willian Quispe Layme  
DNI: 43378537  
Teléfono: 993560100

Evidencia de la Investigación









INFORMACION DE ESTADO DE RESULTADO MIBANCO BANCO DE LA MICROEMRESA S.A.SUCURSALPUERTO  
MALDONADO- 2017

RUBRO	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Ac. 2017
<b>INGRESOS</b>													
<b>FINANCIEROS</b>	<b>417,439</b>	<b>377,149</b>	<b>417,619</b>	<b>392,455</b>	<b>424,133</b>	<b>408,562</b>	<b>436,092</b>	<b>446,118</b>	<b>424,260</b>	<b>435,011</b>	<b>417,578</b>	<b>427,433</b>	<b>5,023,850</b>
Ingresos por cartera	403,271	362,083	401,613	377,399	409,868	392,888	419,762	429,140	408,822	417,699	400,191	410,919	4,833,655
Por fondeo otorgado	14,167	15,066	16,006	15,057	14,265	15,674	16,331	16,978	15,438	17,311	<b>17,387</b>	<b>16,514</b>	190,195
<b>GASTOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FINANCIEROS</b>	<b>100,451</b>	<b>-91,364</b>	<b>101,751</b>	<b>-97,676</b>	<b>104,949</b>	<b>101,873</b>	<b>106,846</b>	<b>107,343</b>	<b>101,640</b>	<b>103,105</b>	<b>-98,267</b>	<b>100,112</b>	<b>-1,215,377</b>
Por captaciones	3,913	-3,768	4,727	-5,175	-5,679	5,624	6,018	6,392	6,419	-6,738	-6,687	-6,450	-67,590
Gastos por cartera	96,539	-87,596	97,024	-92,502	-99,270	96,249	100,829	100,950	95,222	-96,367	-91,579	-93,661	-1,147,788
<b>MARGEN</b>													
<b>FINANCIERO</b>													
<b>BRUTO</b>	<b>316,988</b>	<b>285,785</b>	<b>315,868</b>	<b>294,779</b>	<b>319,184</b>	<b>306,689</b>	<b>329,246</b>	<b>338,776</b>	<b>322,619</b>	<b>331,906</b>	<b>319,312</b>	<b>327,321</b>	<b>3,808,473</b>
<b>PROVISIONES</b>													
<b>NETAS</b>	<b>20,737</b>	<b>-16,155</b>	<b>83,716</b>	<b>-15,796</b>	<b>53,035</b>	<b>62,944</b>	<b>27,934</b>	<b>48,963</b>	<b>12,146</b>	<b>-619</b>	<b>77,497</b>	<b>-20,207</b>	<b>309,904</b>
Provisión de	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colocaciones	46,417	-63,613	6,155	-57,570	-28,988	10,803	37,686	9,556	58,587	-61,657	32,437	-70,366	-385,044
Recupero de Castigos	67,154	47,458	77,561	41,775	82,022	52,141	65,620	58,518	46,441	61,037	45,060	50,159	694,947
<b>MARGEN</b>													
<b>FINANCIERO NETO</b>	<b>337,725</b>	<b>269,630</b>	<b>399,585</b>	<b>278,983</b>	<b>372,218</b>	<b>369,633</b>	<b>357,180</b>	<b>387,738</b>	<b>310,474</b>	<b>331,286</b>	<b>396,809</b>	<b>307,114</b>	<b>4,118,376</b>



Desgravamen	8,938	10,254	11,306	12,458	13,417	14,467	15,361	-	15,878	15,794	15,711	15,813	149,398
Optativos	214	360	521	739	863	944	1,088	1,159	1,281	1,381	1,477	1,543	11,569
Comisiones BN				-				-					
Corresponsalía	-80	-50	48	-60	-78	-73	63	-53	-70	-60	-85	-85	-803
Comisiones BN Of.													
Compartidas	-	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0
<b>Utilidad de cambios</b>	<b>332</b>	<b>717</b>	<b>484</b>	<b>397</b>	<b>455</b>	<b>971</b>	<b>429</b>	<b>62</b>	<b>10</b>	<b>608</b>	<b>88</b>	<b>475</b>	<b>5,029</b>
<b>MARGEN</b>													
<b>OPERATIVO</b>	<b>347,129</b>	<b>280,913</b>	<b>411,849</b>	<b>292,518</b>	<b>386,876</b>	<b>385,943</b>	<b>373,995</b>	<b>388,906</b>	<b>327,572</b>	<b>349,009</b>	<b>414,000</b>	<b>324,860</b>	<b>4,283,570</b>
<b>GASTOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>OPERATIVOS</b>	<b>187,931</b>	<b>187,543</b>	<b>186,790</b>	<b>210,285</b>	<b>213,270</b>	<b>196,368</b>	<b>200,216</b>	<b>212,453</b>	<b>198,930</b>	<b>198,669</b>	<b>167,978</b>	<b>188,037</b>	<b>2,348,470</b>
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Gastos de Personal</b>	<b>157,867</b>	<b>135,196</b>	<b>125,762</b>	<b>153,409</b>	<b>151,131</b>	<b>147,548</b>	<b>155,106</b>	<b>157,818</b>	<b>133,214</b>	<b>147,579</b>	<b>109,891</b>	<b>111,985</b>	<b>1,686,506</b>
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sueldos	49,438	-48,956	47,429	-53,029	-55,448	53,955	54,558	56,060	47,597	-51,163	-48,747	-43,370	-609,749
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rem. Variable	50,919	-29,847	23,663	-39,852	-34,069	34,526	41,985	42,417	29,117	-15,776	-19,804	-23,099	-385,075
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CTS	10,104	-9,979	10,370	-10,797	-10,737	9,672	10,552	10,136	10,441	-7,931	-6,489	-7,150	-114,357
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gratificación	18,472	-19,343	16,853	-19,810	-20,528	18,741	19,405	19,009	20,165	-14,054	-12,191	-13,869	-212,441
Asignación													
Extraordinaria	-	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Asignación Familiar	1,020	-1,000	1,094	-1,125	-1,250	1,148	1,060	1,133	1,122	-1,128	-1,170	-986	-13,235
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bienestar	-	0	-	0	0	-163	100	-	-700	0	-189	0	-1,152
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EPS	-108	-108	108	-108	-108	-108	124	-124	-	0	0	0	-894
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Essalud	9,848	-8,231	11,412	-9,128	-10,094	9,126	9,472	9,219	10,110	-6,904	-7,527	-6,597	-107,667



Gtos. De Represent.	-	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0
Indemnizaciones	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-31,521	0	0	-31,521
Movilidad Analistas	4,614	-4,681	4,765	-4,909	-5,023	5,040	5,094	4,780	-	-5,293	-5,185	-5,150	-54,534
Otros GDH	2,867	-3,557	2,910	-3,230	-3,270	3,113	3,285	3,435	-	-2,415	-2,250	-1,890	-32,222
Vacaciones	10,478	-9,342	6,431	-10,534	-9,950	8,953	7,771	8,651	10,997	-6,358	-3,854	-6,588	-99,906
Uniformes	-	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0
Seguro de vida ley	-	-153	499	-225	-495	-	230	-457	-228	-213	-193	-154	-2,848
Refrigerios	-	0	80	0	-160	-78	80	-265	-80	-80	0	-80	-903
Capacitación	-	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0
Pasajes	-	0	150	-662	0	2,925	1,391	2,132	2,655	-4,743	-2,291	-3,052	-20,002
<b>Gastos Generales</b>	<b>23,918</b>	<b>-42,418</b>	<b>54,896</b>	<b>-50,752</b>	<b>-55,903</b>	<b>41,168</b>	<b>38,905</b>	<b>48,176</b>	<b>58,932</b>	<b>-44,930</b>	<b>-51,914</b>	<b>-64,187</b>	<b>-576,101</b>
Alquiler	16,500	-16,500	16,500	-16,500	-16,500	16,500	16,526	16,500	16,500	-16,500	-16,500	-33,200	-214,726
Alquiler (Impr)	1,262	-3,922	7,434	-5,839	-4,433	2,478	2,708	2,823	3,175	-2,178	-3,149	-2,743	-42,143
Cobranza	-	-2,562	1,479	-3,384	-4,246	-158	-	4,945	3,516	-2,581	-2,488	-3,408	-28,769
Comunicaciones	-	-2,813	5,626	-2,813	-2,813	2,813	2,813	2,813	2,813	-2,813	-2,813	0	-30,942
Fletes	-	-5,720	4,959	-7,453	-14,494	-	2,523	1,506	4,455	-3,224	-6,414	-5,383	-56,132





Gastos notariales	-	0	-	0	-90	-	840	-	-270	-390	0	0	-1,290	-2,880
Honorarios	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Marketing	-78	0	56	-1,942	-48	1,987	-	-	2,060	5,874	-1,240	-870	-1,505	-15,659
Mensajería	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Mov. Operativos	-	0	-	0	0	-150	150	-	-	-	-19	0	0	-319
Movilidad	-	-536	16	0	-815	-494	922	-	-837	5,141	-213	-1,041	-1,066	-11,081
Otros	-	-672	531	-611	-604	-832	932	-	-781	3,263	-531	-557	-702	-10,016
Rep y Mnto	-897	-601	13,049	-2,142	-6,222	2,214	2,314	-	4,002	5,559	-3,221	-11,835	-2,596	-54,652
Seguridad	3,877	-3,877	3,877	-3,661	-4,164	4,227	3,661	-	4,094	4,515	-5,593	-4,117	-4,292	-49,958
Seguros	1,113	-1,453	1,347	-1,247	-1,391	1,173	496	-	1,801	1,143	-1,011	-1,010	-971	-14,156
Servicios	-	-3,047	-	-2,747	-87	5,439	4,940	-	5,211	-24	-2,526	0	-5,437	-29,457
Sistemas	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Suministros	-191	-714	22	-2,208	5	2,552	-	-	-94	1,386	0	0	-1,514	-8,677
Suscripciones	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	0
Viáticos	-	0	-	-205	0	-150	80	-	-440	1,180	-3,280	-1,120	-80	-6,535
<b>Depreciación y Amortización</b>	<b>6,141</b>	<b>-6,018</b>	<b>6,122</b>	<b>-6,115</b>	<b>-6,165</b>	<b>6,189</b>	<b>6,192</b>	<b>-</b>	<b>6,254</b>	<b>6,244</b>	<b>-6,149</b>	<b>-6,149</b>	<b>-5,988</b>	<b>-73,724</b>



Imp. y Contribuciones	-	0	-	0	0	1,203	-	-	-534	0	0	0	-1,737	
Arbitrios municipales	-	0	-	0	0	1,203	-	-	-534	0	0	0	-1,737	
Otros tributos	-	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0	
Patrimonio predial	-	0	-	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0	
Otros gastos	-5	-3,911	10	-	-9	-70	-259	13	-205	-6	-12	-25	-5,876	-10,401
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	159,198	93,369	225,058.812	82,233	173,607	189,575	173,778.994	176,453	128,642	150,340	246,022	136,824	1,935,100	
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	159,198	93,369	225,059	82,233	173,607	189,575	173,779	176,453	128,642	150,340	246,022	136,824	1,935,100	

Indicadores Financieros**Margen Financiero****Bruto**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
<b>IF cartera / C. Vigente Promedio (12m)</b>	30.21%	29.91%	29.69%	29.31%	29.08%	28.84%	28.60%	28.33%	28.10%	27.91%	27.67%	27.40%
<b>IF cartera / C. Bruta Promedio (12m)</b>	25.77%	25.74%	25.80%	25.72%	25.73%	25.69%	25.65%	25.58%	25.51%	25.45%	25.37%	25.25%
<b>GF cartera / C. Bruta Promedio (12m)</b>	6.22%	6.22%	6.24%	6.23%	6.23%	6.21%	6.19%	6.16%	6.12%	6.09%	6.05%	6.00%
<b>Margen fondeo TT</b>	3.91%	3.88%	3.84%	3.74%	3.58%	3.51%	3.48%	3.44%	3.37%	3.31%	3.26%	3.21%
<b>Ahorro / Colocaciones</b>	17.69%	20.63%	19.58%	20.95%	19.92%	19.29%	19.10%	19.72%	19.00%	21.20%	22.14%	20.17%
<b># de op. prom (por mes x asesor)</b>	19.5	17.1	22.0	18.5	19.9	18.4	18.9	19.4	14.8	15.5	18.7	24.0
<b>Ticket promedio desembolso</b>	8,642	8,478	7,919	9,573	8,845	9,696	10,613	8,447	7,403	8,588	8,749	6,989

**Ratios de Calidad de Cartera y Cobertura**

<b>Mora contable</b>	<b>7.94%</b>	<b>6.97%</b>	<b>6.41%</b>	<b>5.43%</b>	<b>4.80%</b>	<b>4.21%</b>	<b>4.03%</b>	<b>4.34%</b>	<b>4.80%</b>	<b>4.92%</b>	<b>4.30%</b>	<b>4.28%</b>
<b>Mora ácida</b>	18.76%	17.75%	17.51%	16.24%	14.74%	12.01%	11.52%	11.20%	11.25%	10.96%	10.76%	10.63%
<b>Castigos</b>	0.62%	0.98%	0.47%	0.97%	0.54%	0.15%	0.13%	0.05%	0.09%	0.03%	0.66%	0.41%
<b>C. de Prov. / (MFB + otros ingresos) (12m)</b>	-	-	-	-	-13.91%	-17.49%	-14.71%	-15.56%	-11.36%	-9.88%	-9.90%	-7.80%
<b>C. de Prov. / C. Bruta Promedio (12m)</b>	-2.91%	-2.56%	-2.53%	-2.20%	-2.88%	-3.63%	-3.06%	-3.23%	-2.36%	-2.05%	-2.06%	-1.62%

**Ratios de Eficiencia**

	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
<b>G. operativos / (MFB +</b>	70.30%	69.93%	68.97%	67.91%	67.53%	66.64%	65.31%	63.76%	62.19%	61.15%	59.77%	59.09%



otros ingresos) (12m)												
G. operativos / C. Bruta Promedio (12m)	14.42%	14.37%	14.25%	14.02%	13.98%	13.82%	13.58%	13.22%	12.90%	12.71%	12.42%	12.27%
<b><u>MCD</u></b>												
M. de contribución / C. Bruta prom. (12m)	9.01%	8.74%	8.94%	8.82%	9.60%	10.54%	10.27%	10.74%	10.20%	10.12%	10.41%	10.11%