

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA AGENCIA FIORI DEL BANCO PICHINCHA PERÚ – SECTOR LIMA NORTE 2018.

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Melissa Yannina Mori Ramirez

Asesor:

Mg. María Betsabe Rodriguez Reynoso

Lima - Perú

2020



DEDICATORIA

A Dios por su infinita fidelidad, por estar en cada momento y paso de mi carrera, por darme la dicha de tener salud para seguir adelante y sobre todo por haber puesto en mi camino a los mejores padres del mundo que me brindaron todo su apoyo incondicional. En memoria a mi Madre Justa Ramírez, que a pesar que no se encuentre físicamente a mi lado, ha sido una pieza fundamental para este logro. A mis profesores por sus enseñanzas y su gran exigencia en el desarrollo de mi perfil profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por su infinita fidelidad, por estar con nosotros y ayudarnos a practicar la humildad en nuestras vidas diarias y sobre todo en cada paso de nuestra vida profesional. A la profesora, María Rodríguez Reynoso, asesora del curso de titulación de la Universidad Privada del Norte, campus Comas, por la orientación que me brindó para el desarrollo de mi tesis. A todas las personas que indirectamente contribuyeron a lo largo de nuestra formación profesional.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I INTRODUCCION	9
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III RESULTADO	37
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS	57
ANEXOS	61
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	Error! Bookmark not defined.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de comunicación en la agencia Fiori del Banco Pichincha del Perú.

Tabla 2 Gestión de resultados en captaciones de productos pasivos – Periodo Semestral.

Tabla 3 Gestión de resultado en productos Activos – Periodo Semestral.

Tabla 4 Muestra de los Indicadores (IGC) de los colaboradores de la agencia.

Tabla 5 Muestra de indicadores de manera global en el informe anual de la Memoria de Sostenibilidad del Banco Pichincha 2019.

Tabla 6 Muestra de los EE. FF al cierre de ejercicio del año 2018 del Banco Pichincha.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados de captaciones de Productos Pasivos.

Figura 2: Resultado de Ventas de Productos Activos.

Figura 3: Resultado de Productividad (IGC) de los colaboradores de la agencia.

Figura 4: Resultado de Gestión en la Herramienta de CRM.

Figura 5: Resultados a nivel general de los indicadores de la agencia.

Figura 6: Resultado comparativo de Evolución de reclamos ingresados en manera global.

Figura 7: Resultado de la gestión Financiera con los principales indicadores de manera Global del Banco Pichincha.

Figura 8: Resultado de Colocaciones de los créditos del segmento de Personas.

Figura 9: Resultado de gestión de Cobranzas e incremento de mora.

Figura 10: Indicadores de Ratio de Mora de Banca Emprendedora.

Figura 11: Resultado de Procesos en el área Operativa

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de investigación es poder demostrar de qué manera la gestión financiera incide en la liquidez de la agencia de Fiori del Banco Pichincha Perú. La investigación es desarrollada de diseño no experimental – transversal – descriptivo, con el método de investigación mixto (Cualitativa- Cuantitativa). Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y la entrevista al Gerente Clúster de la agencia con un total de 24 preguntas abiertas.

Obteniendo así los siguientes resultados: Respecto al objetivo No 1: En determinar los procesos de la gestión financiera en la agencia de Fiori, se determinó que no solo está basada en procesos sino también en realizar una buena toma de decisión lo cual inducirá al resultado adquirido, ya que son puntos claves para la buena administración de la agencia, obteniendo así resultados positivos, no solo en lo comercial si no a nivel general, es por ello que Según Martínez, José María (2016) La gestión financiera es el proceso de toma de decisiones y de análisis de datos que busca la óptima administración y empleo de los recursos financieros de la empresa para el logro de unos objetivos.

Hoy en día, la gestión financiera está ligada al concepto de valor de la empresa, hasta el punto de que la gestión financiera ha pasado a ser la parte del negocio que se ocupa del uso eficiente y efectivo de los recursos propios, de la deuda y de cualquier otro tipo de fondos, así como de la toma correcta de decisiones, para la maximización del beneficio y el incremento de valor de una entidad. Con respecto al Objetivo No 2 En analizar los procedimientos para obtener la liquidez de la agencia de Fiori se pudo obtener como resultado de la entrevista de nuestro Gerente clúster que las obligaciones asignadas a la agencia debe tener resultado en un corto plazo, asimismo el concepto de liquidez según Iván Álvarez (2016) "La liquidez muestra la rapidez de la empresa para convertir en efectivo sus ventas a crédito y cubrir las obligaciones en el corto plazo. Los mecanismos más utilizados son la razón corriente, la prueba ácida y el capital de trabajo neto, que, entre otras, reflejan la política financiera y de eficiencia o efectividad operativa".

Palabras clave: Gestión Financiera, liquidez, corto plazo, recursos financieros, prueba ácida.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to be able to demonstrate how financial management affects the liquidity of the Fiori agency of Banco Pichincha Perú. The research is developed with a non-experimental - cross - descriptive design, with the mixed research method (Qualitative - Quantitative). Bibliographic records and an-interview with the agency's Cluster Manager were used to collect the information with a total of 24 open questions.

Thus obtaining the following results: Regarding objective N ° 1: In determining the financial management processes in the Fiori agency, it was determined that it is not only based on processes but also on making a good decision-making which will induce obtained result, since they are key points for the good administration of the agency, thus obtaining positive results, not only commercially but also at a general level, that is why According to Martinez, José Maria (2016) Financial management is the process of decision making and data analysis that seeks the optimal administration and use of the financial resources of the company to achieve objectives.

Today, financial management is linked to the concept of company value, to the point that financial management has become the part of the business that deals with the efficient and effective use of equity, debt and of any other type of funds, as well as of the correct decision making, for the maximization of the benefit and the increase of the value of an entity. Regarding Objective No. 2 In analyzing the procedures to obtain the liquidity of the Fiori agency, it was possible to obtain as a result of the interview with our Cluster Manager that the obligations assigned to the agency should have a result in a short term, also the concept of liquidity according to Iván Álvarez (2016) "Liquidity shows the speed of the company to convert its credit sales into cash and cover its obligations in the short term. The most used mechanisms are the current ratio, the acid test and the net working capital, which, among others, reflect the financial policy and efficiency or operational effectiveness".

Keywords: Financial Management, liquidity, short term, financial resources, acid test.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Perú es un país de emprendedores, actualmente en el Perú, la micro y pequeñas empresas (MYPES) aportan aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo en nuestro país, esto es lo que dinamiza nuestra economía y genera crecimiento económico. (F. Marcelo & V. Vila, 2016).

La inclusión financiera ha sido un tema de interés creciente y en la actualidad son uno de los retos socioeconómicos más importantes en las instituciones financieras, ya que ha puesto en evidencia la importancia de los sectores financieros para promover el desarrollo económico y asegurar la estabilidad del país. Parte esencial del crecimiento de nuestro país ha sido por el apoyo de los bancos, financieras y cajas municipales que han venido otorgando créditos a micro y pequeñas empresas (MYPES) para iniciar o ampliar un negocio.

Sin embargo, estos créditos mediante los sistemas de calificación, las agencias calificadoras y los bancos determina la calidad crediticia de los acreditados. En su configuración ideal permiten cuantificar la probabilidad de incumplimiento de los deudores con sus obligaciones y la severidad de las pérdidas en caso de incumplimiento, que son dos ingredientes claves para determinar el riesgo de crédito de una cartera de préstamos. Dado que cada banco tiene su propia cultura financiera, los sistemas de calificación internos tienden a diferir significativamente de un banco a otro, tanto en su operación como en el uso que cada institución les da.

Por ello cada banco, cajas municipales o financieras no solo buscan encontrar un esquema de calificación sino también de procesos que agilicen la aprobación de estos créditos al momento de desembolsar sin tener algún riesgo bancario que pueda perjudicar a la entidad financiera. Por lo tanto, se verá cuidadosamente el esfuerzo que quieren o estén dispuestos a realizar, para recabar la información necesaria y hacer el análisis inherente en un esquema que les sea útil, acentuando las diferencias entre ellos. Se precisará a lo largo de la investigación el riesgo bancario que pueda ocurrir durante el proceso de calificación y aprobación de los créditos microempresas (pymes) al momento de desembolsar en el banco financiero del Perú del distrito de Puente Piedra sector lima norte 2017.

a) **Antecedentes**

Flores Córdova, D (2017), en su tesis titulada: **“El control interno y su influencia en la Gestión financiera de la micro y pequeña empresa del sector comercial del Perú: Caso de la empresa “Boutique D´ Keyla S.A.C”- Chimbote, 2015”**. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo general fue: Que la empresa busca conseguir buenos resultados en todo negocio, disminuyendo todo riesgo que se presenten durante la gestión. La metodología fue descriptivo bibliográfico documental y de caso. Donde concluye los autores que la aplicación del control interno carece de una buena implementación; por lo tanto, se presenta una serie de deficiencia por la cual no se está influyendo positivamente en la gestión financiera debido a la falta de su implementación de sus componentes del control interno haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión. También están de acuerdo que el control interno dentro de las empresas es una herramienta fundamental en la toma de decisión para el buen manejo de sus operaciones.

Montoya (2013), en su tesis titulada: **“Propuesta de un modelo de Gestión Financiera para Mejorar la Situación económica financiera de las Mypes de comerciantes del mercado la Hermelinda”**. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la universidad Nacional de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Proponer un Modelo de Gestión Financiera para mejorar la situación económica financiera de las Mypes de comerciantes del Mercado la Hermelinda. La metodología fue descriptivo analítico. Donde concluye el crecimiento y sostenibilidad de las microempresas es débil principalmente por la baja calidad de gestión empresarial y limitada gestión financiera. El 70% de microempresarios opinan que un modelo de gestión financiera les ayudaría a mejorar su rentabilidad, ya que su gestión financiera la realizan en su mayoría empíricamente. Sin una base sólida como la que obtendrían si llevaran una contabilidad ordenada con sus respectivos estados financieros que reflejen sus operaciones y sirvan de base para proyecciones.

Moyolema (2010), en su tesis titulada: **“La Gestión Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010”**. Tesis para obtener el grado de Ingeniería en Gestión financiera. De la universidad Técnica de Ambato. Cuyo objetivo general fue: Analizar la Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y crédito “Kuriñañ” de la ciudad de Ambato. La metodología fue descriptiva analítica. Donde concluye al realizar un diagnóstico de la cooperativa de la ahorro y crédito Kuriñan. Se establece 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 pueden respaldarse. Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados financieros por lo que ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras.

Oto (2011), en su tesis titulada: **“Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A”**. Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de la universidad Politécnica de Chimborazo. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. La metodología fue bibliográfica- documental. Donde concluye los autores que la aplicación del control interno carece de una buena implementación; por lo tanto, se presenta una serie de deficiencia por la cual no se está influyendo positivamente en la gestión financiera debido a la falta de su implementación de sus componentes del control interno haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión. También están de acuerdo que el control interno dentro de las empresas es una herramienta fundamental en la toma de decisión para el buen manejo de sus operaciones.

Cuenca y Vásquez (2016), en su tesis titulada: **“El sistema de Control Interno en el área de caja y la mejora en la liquidez de la empresa Lucky Global Fashion SAC de Trujillo, durante el primer semestre del año 2016”**. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la universidad Privada del Norte. Cuyo objetivo general fue: Demostrar que el sistema de control interno en el área de caja mejora la liquidez de la empresa Lucky Global Fashion SAC de Trujillo, 2016. La metodología fue descriptiva – pre experimental. Donde concluye la implementación del sistema de control interno mejora la liquidez de la empresa Lucky Global Fashion SAC ya que al aplicar el ratio de razón corriente se puede observar que en el primer semestre del periodo 2015 se cuenta con S/1.77 por cada sol de deuda y para el primer semestre del año 2016 se ha incrementado esta razón en S/1.94, por lo cual se observa una variación favorable de S/0.17, ya que al implementar el sistema de control interno al área de caja se evita la doble cancelación a proveedores, se verifica el correcto llenado de la planilla de movilidad y sobre todo se cancela los gastos que guardan relación con el giro de la empresa, evitando gastos innecesarios.

Velásquez (2017), en su tesis titulada: **“El sistema de detracción del IGV y su incidencia en la Liquidez de la empresa de transporte Uceda SAC de Trujillo del año 2016”**. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la universidad Privada del Norte. Cuyo objetivo general fue: Demostrar que la aplicación del Sistema de Deduciones del IGV incide en la liquidez de la empresa de Transporte Uceda de Trujillo, 2016. La metodología fue de tipo de investigación es no Experimental, transversal, descriptiva. Donde concluye que se ha demostrado que el sistema de Deduciones del IGV no incide en de forma negativa en la liquidez de la empresa; aunque en un inicio no se formuló esa idea; ahora después de la aplicación de los ratios financieros se concluye que efectivamente la aplicación de las deducciones no afecta en la liquidez; por lo que ese dinero se puede pagar IGV, el impuesto de la renta de 3ra. Categ, también parte del Es- Salud de las planillas de los trabajadores y hasta nos quede saldo a nuestro favor pudiendo ser aplicado para el pago de los impuestos de la siguiente declaración mensual.

Vásquez (2017), en su tesis titulada: **“Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016”**. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la universidad Privada del Norte. Cuyo objetivo general fue: Identificar la gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016. La metodología fue de investigación tipo no experimental- transversal y explicativa. Donde concluye que el proceso de cobranza, esté tuvo un nivel de cumplimiento del 50% ubicado en el rango deficiente, lo cual indica que los activos – corrientes no están contribuyendo a los ratios de liquidez que la empresa utiliza tales como, ratio de liquidez 1.73, prueba acida 1.54 y prueba defensiva 1.32, estas ratios están relacionados directamente con el activo corriente para su medición y por lo tanto si el activo corriente aumenta el ratio de la liquidez también aumenta.

Gonzales y Norabuena (2017), en su tesis titulada: **“Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos bermanlab SAC, Trujillo 2016”**. Tesis para obtener el grado de Contador Público de la universidad Privada del Norte. Cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanblas SAC, Trujillo, 2016. La metodología fue de investigación, transversal correlacional. Donde concluye que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa BERMANLAB SAC; ya que al hacer un análisis detallado de los periódicos 2015 y 2016, se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasiono que la empresa tenga índice de morosidad muy alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016, convirtiéndose en capital de trabajo de S/149,119.13 en el 2015 a S/69,474.35, lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para que la empresa pueda afrontar sus obligaciones.

Maza y Ortega (2014), en su tesis titulada: **“Estudio de la Gestión de riesgo en la cartera de créditos, influencia en la liquidez y propuesta de Mejoramiento en la Cooperativa “Coopac Austro LTDA” Periodo Octubre 2012 – Octubre 2013.”** Tesis para obtener el grado de Contador Público Auditor de la universidad de Cuenca. Cuyo objetivo general fue: Mejorar los niveles de competitividad de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Coopac Austro Ltda. A fin de ofrecer servicios de calidad para satisfacer las necesidades de intermediación financiera de sus socios y clientes.” La metodología fue de investigación. Donde concluye que el nivel de liquidez es adecuado y la Coopac puede solventar a tiempo sus obligaciones, esto es por el incremento de los fondos disponibles y de las inversiones que la cooperativa mantiene.

b) Bases teóricas

La Gestión Financiera

Según Martínez, José María (2016). La gestión financiera es el proceso de toma de decisiones y de análisis de datos que busca la óptima administración y empleo de los recursos financieros de la empresa para el logro de sus objetivos.

Hoy en día, la gestión financiera está ligada al concepto de valor de la empresa, hasta el punto de que la gestión financiera ha pasado a ser la parte del negocio que se ocupa del uso eficiente y efectivo de los recursos propios, de la deuda y de cualquier otro tipo de fondos, así como de la toma correcta de decisiones, para la maximización del beneficio y el incremento de valor de una entidad.

Análisis de Datos

Según María, Ojeda (2016). Cualquier conjunto de datos es susceptible de análisis. Este a veces consiste en un resumen adecuado de la información con fines de comunicación, para la comprensión del comportamiento de algún fenómeno, o para que esta información se use posteriormente como “datos”. En ocasiones, los datos se operan y analizan para comunicarse de manera más comprensible, o inclusive para una “simple vista”. Con este último propósito se elaboran gráficas y pictogramas basadas en la información. La elaboración de graficas no se hace con el único propósito de la comunicación. En la actualidad esto constituye, junto con el uso de técnicas de resumen de datos, una poderosa herramienta para explorar la masa de información a fin de obtener rasgos de comportamiento del fenómeno.

Resumen de la Información

Según Amieva y Urriza (2000) “Crisis Bancarias: causas, costos, duración, efectos y opciones de política.” Los problemas de información asimétrica tienen un papel fundamental para en la configuración y profundización de las crisis bancarias. Dado que las transacciones financieras involucran el intercambio de recursos en el presente por promesas de pago en el futuro, la asimetría de información entre los prestamistas y los prestatarios, con respecto al rendimiento de los proyectos que darán lugar al pago futuro de los créditos, eleva los riesgos y costos de las transacciones financieras y origina complicaciones de selección y monitoreo que afectan al mercado de crédito.

Gráficos basados en información o gráficos estadísticos.

Según Levicoy, Díaz (2015). En la revista iberoamericana de educación matemática. La comprensión de gráficos estadísticos es una parte importante del sentido estadístico, que Batanero, Díaz, Contreras y Roa (2013) describen como unión de la cultura y el razonamiento estadístico. Esta comprensión es también fundamental en la organización, descripción y análisis de datos, al facilitar la obtención de nueva información oculta en los datos brutos, al cambiar la forma de representarlos (Wild y Pfannkuch, 1999).

Los gráficos estadísticos también permiten conectar la escuela con la sociedad actual, debido a su gran presencia en los medios de comunicación (Espinell, 2007) o en las redes sociales (Eudave, 2009; Arteaga, Batanero, Cañadas y Contreras, 2011). Aunque las nuevas tecnologías permiten la realización de gráficos de una forma rápida, estos pueden no ser los adecuados para las variables que se están representando, lo que implica la importancia de la competencia gráfica de los estudiantes (Arteaga, Batanero y Contreras, 2011).

Valor de la Empresa

Según Davis, S.M. (2002). En el libro de “La marca: Máximo valor de su empresa.” Actualmente las empresas se valorizan no sólo por sus activos sino también por sus marcas, desarrollo de nuevas tecnologías, su porción en el mercado y la creatividad. Conceptos de activos intangibles que la contabilidad tradicional no contempla en el registro de movimientos económicos para la determinación de los estados financieros, de ello se desprende la inquietud como valorizar realmente a la empresa, esto se puede realizar a través del Valor Económico Agregado (EVA), el cual es un indicador económico cuyo objetivo básico es medir el resultado de la gestión en el negocio.

Estrategias

Según Boris & Jeremiah (2018) En el artículo de “La cultura corporativa.” La estrategia proporciona claridad y enfoque para la acción colectiva y la toma de decisiones. Se basa en planes y conjuntos de opciones que permiten movilizar a las personas y a menudo se pueden aplicar a través tanto de recompensas concretas por alcanzar los objetivos como de las consecuencias de no hacerlo. Idealmente, también incorpora elementos adaptativos que pueden explorar y analizar el entorno externo y sentir cuando se requieren cambios para mantener la continuidad y el crecimiento. El liderazgo va de la mano de la creación de estrategias, y la mayoría de los líderes entienden cuáles son los elementos básicos. La cultura, sin embargo, es más complicada, debido a que gran parte se basa en comportamientos no expresados, mentalidades y patrones sociales.

La estrategia y la cultura son algunas de las principales palancas de las que se sirven los altos líderes en su interminable búsqueda por mantener la viabilidad y la eficacia de la organización. La estrategia ofrece una lógica formal para los objetivos de la empresa y orienta a las personas en torno a ellos. La cultura expresa los objetivos a través de valores y creencias, y guía la actividad a través de suposiciones compartidas y normas de grupo.

Resultados Financieros o de empresa

Según Ángela Jiménez & Seto Paines (2009) “Responsabilidad social corporativa y resultado financiero: Un análisis empírico. De manera similar, las investigaciones realizadas hasta el momento han utilizado diferentes aproximaciones para medir el resultado de la empresa (ingresos netos, ROE, ROA, ganancias por acción, riesgo y precio). Muchas de ellas se centran en el resultado financiero de la empresa mientras que otras utilizan valores del mercado. Según Choi y Jung (2008), las medidas del resultado financiero tienen que ver con el resultado pasado y actual de la empresa. Este tipo de medidas son tomadas frecuentemente de los estados financieros de la compañía, y representan el resumen histórico del negocio de la empresa.

Algunas de las medidas de resultado financiero más utilizadas son el ROE y el ROA (Waddock y Graves, 1997; Stanwick y Stanwick, 1998; Simpson y Kohers, 2002; Choi y Jinchul, 2008; etc.). En nuestra investigación hemos considerado que el resultado financiero de la empresa está basado en el nivel de rentabilidad financiera, medida como el ratio entre el resultado neto del ejercicio y el patrimonio neto de la entidad. Este indicador permite, no sólo disponer de un adecuado indicador del éxito financiero, sino que al ser una medida relativa, también permite controlar las diferencias entre el tamaño de las empresas y la magnitud de sus beneficios.

Toma de Decisiones

Según Martínez, J & Román, F (2006) de la revista neurología. “Mecanismo cerebrales de la toma de decisiones” Tomar decisiones es una actividad continua del ser humano en todos los órdenes de la vida. Elegir entre varias opciones puede ser una tarea muy simple, pero a veces resulta tan complejo que se convierte en una preocupación importante. La toma de decisiones pone en juego numerosos procesos cognitivos, entre ellos el procesamiento de los estímulos presentes en la tarea, el recuerdo de experiencias anteriores y la estimación de las posibles consecuencias de las diferentes opciones. Todos estos procesos requieren la implicación de la memoria de trabajo y, en conjunto, de las denominadas funciones ejecutivas.

No obstante, la investigación actual pone cada vez más énfasis en que la toma de decisiones no constituye un mero proceso racional de contabilizar o comparar las pérdidas y ganancias que resultan de una elección determinada. Más bien parece ocurrir que los aspectos emocionales, derivados de la experiencia de situaciones parecidas, propias o vicarias, y aquellos aspectos asociados a las consecuencias o al contexto en el que se da la decisión, desempeñan un papel determinante.

Las emociones guían la toma de decisiones, simplificando y acelerando el proceso, reduciendo la complejidad de la decisión y atenuando el posible conflicto entre opciones similares. Es significativo que las personas que no rinden bien en las tareas experimentales de toma de decisiones no muestran cambios emocionales similares a los de quienes rinden correctamente, y presentan serios problemas de ajuste en su vida social o interpersonal, como ocurre en pacientes con determinadas lesiones en la corteza frontal y en algunos grupos de sujetos adictos a las drogas

El liderazgo

Según Golembiewski, R. (1986). El liderazgo ha sido definido como un proceso de grupo, como un asunto de personalidad, como un asunto de inducir conformidad, como el ejercicio de una influencia, como un comportamiento particular, como una forma de persuasión, como una relación de poder, como un instrumento de lograr metas, como el efecto de la interacción, como un rol diferenciado, como el inicio de una estructura y como cualquiera de las combinaciones de estos conceptos”

Los líderes son agentes de cambio, personas que afectan a otros más de lo que son afectados por los demás. El liderazgo ocurre cuando un miembro del grupo modifica la motivación o competencia de otros en el grupo”

Planeamiento de Actividades

Según Tsoukas & Chia, 2002; Pina & Vieira, 2003. En contraste, poco se han considerado los efectos que los cambios en la organización acarrearán sobre la actividad que despliegan las personas para el logro de sus objetivos. Incluso si consideramos la muy interesante revisión en relación a las teorías del cambio desarrollada por Demers (2007), en la que se incluye a autores ligados a la teoría de la actividad, tales como Engeström y Miettinen, esta autora lo hace desde la perspectiva de referir a la influencia de la actividad sobre los cambios, pero no aborda los efectos que los cambios producen sobre la actividad de los miembros de la organización. En este artículo, se revisarán estos tópicos. Se introducirán elementos de análisis sobre los procesos de cambio y los alcances que los cambios que acaecen en la organización, sobre sus sistemas, herramientas y procesos tienen sobre la actividad de las personas. Con este propósito, se ha procedido a seleccionar las fuentes en función de su pertinencia, buscando cubrir en lo posible, la gama de enfoques y tópicos que se presentan en la literatura en torno al cambio organizacional.

Obligaciones a corto plazo

Emery & Finnerty (2000) “mencionan que las razones de liquidez miden precisamente la liquidez de una empresa. Su propósito es evaluar la capacidad de la empresa para cumplir a tiempo con sus obligaciones financieras.” Según Moyer (2005), una empresa que pretende seguir siendo un negocio viable debe tener suficiente efectivo disponible para pagar las facturas en la fecha en que se vencen. En otras palabras, la empresa debe permanecer líquida. Una manera de determinar si efectivamente es así consiste en examinar la relación entre sus activos circulantes con sus obligaciones por vencer. Las razones de liquidez son mediciones rápidas de la capacidad que tiene una empresa de proporcionar efectivo suficiente para hacer negocios durante los siguientes meses. Los presupuestos de efectivo (cash budgets) ofrecen la mejor evaluación de la posición de liquidez de una empresa. Lo principales razones de liquidez son:

Razón de Circulante. Esta se define como sigue.

$$\text{Razón de circulante} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

Olivera (2011), nos informa que la razón corriente nos muestra la capacidad de pago de la empresa, para el mismo periodo de tiempo, pero se establece dividiendo los activos corrientes entre los pasivos corrientes. Por lo que decimos, si el resultado es mayor a 1, la compañía posee la capacidad de realizar el pago de sus deudas de corto plazo. Por el contrario, si es menos a la unidad, los acreedores observaran que la empresa no posee suficientes activos para poder cubrir con sus compromisos.

Pasivo Circulante

Según Moyer (2005), El pasivo circulante incluye cualquier obligación financiera cuyo vencimiento se espera que ocurra durante el siguiente año, como cuentas por pagar, obligaciones por pagar, la parte por vencerse de una deuda de largo plazo, otras cuentas por pagar e impuestos y salarios acumulados.

Flujo de Efectivo

Tomado: M Chu (2018), “Finanzas Aplicadas: teoría y práctica, Financial Finadvisory”. El flujo de caja Las empresas y los individuos generan en la mayoría de los casos ingresos y egresos y estos se pueden originar en cualquier momento del tiempo que se tenga como horizonte a tiempo determinado.

A la forma como se presentan estos flujos en un periodo determinado se le denomina “diagrama o línea del tiempo”. 0 1 2 3 n El punto “cero” es el momento actual, “hoy”; el punto “1”, si fuera en años, corresponde al final del año 1; punto “n” es el final del año “n”. Pero esto no necesariamente significa que los flujos se dan al final de un periodo, sino que también se pueden dar al inicio (para fines de facilitar los cálculos, vamos a considerar que se dará al final del periodo).

Activo Circulante

Según Moyer (2005), Los activos circulantes incluyen el efectivo con que ya cuenta una empresa en caja y en el banco, además de cualquier activo que pueda convertirse en efectivo en un periodo “normal” de operaciones de 12 meses, como las inversiones de corto plazo, las cuentas por cobrar, los inventarios y los pagos anticipados.

Bienes de la empresa

Según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera (2006) autores del libro "Hacer Empresa: Un Reto", la empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado". Los recursos son los medios o el conjunto de elementos que se utilizan para lograr los objetivos fijados. Por tanto, es muy importante que cada miembro de la empresa esté consciente de la importancia de planificar, utilizar y controlar apropiadamente cada recurso de la empresa que le ha sido confiado, porque de esa manera, contribuirá al logro de los objetivos establecidos

Ratios

Según Moyer (2005), “la liquidez es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de efectivo en el momento que vencen.” Gitman y Zutter (2012), concluyeron que la liquidez de una empresa se puede medir de acuerdo a su capacidad en que esta pueda ir cumpliendo con sus obligaciones de corto plazo y la medida que se acerca su fecha de vencimiento.

Según Moyer (2005), La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Sin embargo, los activos líquidos, como el efectivo mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la empresa haga una sobreinversión en liquidez.

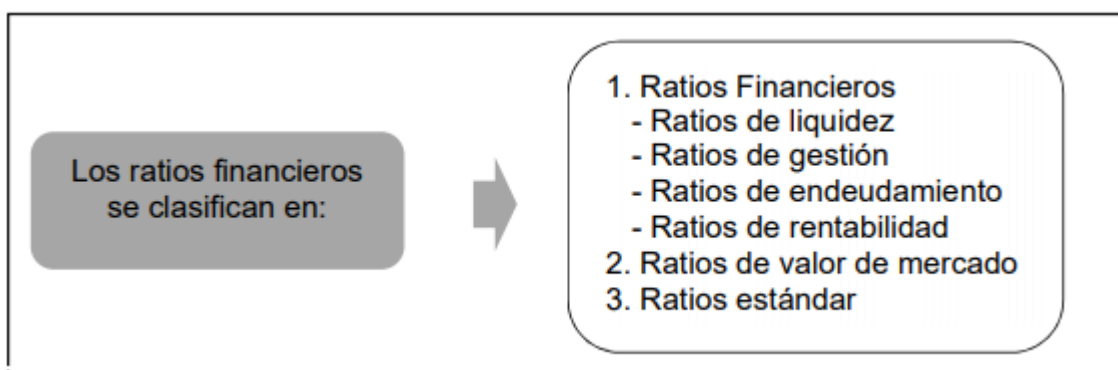
De tal modo que, las empresas tienen que buscar el equilibrio en relación a la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez contra los bajos rendimientos que los activos líquidos generan para los inversionistas.

Según Moyer (2005), Su importancia de la liquidez, indica que la importancia de la liquidez en una empresa es: En las empresas las operaciones del día a día se necesita la liquidez. Dichas operaciones son las compras que se hayan proyectado de existencias y de inmuebles, maquinaria y equipo. En este caso, por lo general se provisionan fondos en valores negociables (en vez de saldos de efectivo ocioso) hasta que se efectúen las compras proyectadas o como medida preventiva y seguridad, es decir que puede darse el caso en que lo proyectado a tener en un periodo determinado no resulte tal cual se esperaba entonces sería necesario tener la liquidez para poder cubrir con lo que se había planeado en un inicio. Por ejemplo, podría haber una disminución en el cobro de las cuentas por cobrar, o demoras en la producción debido a escasez de materias primas o desperfectos en las máquinas productivas, de manera que la empresa necesita más liquidez.

Según Moyer (2005), Tales incertidumbres hacen necesario provisionar una existencia de seguridad de liquidez o mantener liquidez en el banco, es decir las empresas pueden beneficiarse de los servicios que ofrecen los bancos cabe decir que, estos servicios incluyen la cobranza, compensación y transferencia de efectivo, así como privilegios de préstamos a corto plazo para las empresas comerciales. Si bien algunos de estos servicios implican cuotas directas, otros servicios se pagan de manera indirecta por las empresas que solicitan retener saldos de reciprocidad, por lo general en la forma de saldos mínimos en cuenta de cheques en los bancos. Tales saldos ganan poco o ningún rendimiento, o incluso pueden ser prestados por los bancos a otros clientes. Por lo tanto, los saldos de reciprocidad podrían ser la principal razón del por qué las empresas continúan conservando grandes cantidades de efectivo.

Clasificación de los ratios financieros

Según Flores (2018), indica que los ratios se clasifican en:



Fuente: Flores (2018)

Ratios financieras

a) Ratios de liquidez

Según Moyer (2005), Los Ratios de liquidez miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

b) Ratios de gestión

Según Moyer (2005), Miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales. Estas ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero. Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos.

c) Ratios de endeudamiento

Según Moyer (2005), Estas ratios, muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio. Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. Combinan las deudas de corto y largo plazo. Permiten conocer qué tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. Miden el riesgo que corre quién ofrece financiación adicional a una empresa y determinan igualmente, quién ha aportado los fondos invertidos en los activos. Muestran el porcentaje de fondos totales aportados por el dueño(s) o los acreedores ya sea a corto o mediano plazo.

d) Ratios de rentabilidad

Según Moyer (2005), Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo. Si los Indicadores son negativos expresan la etapa de des acumulación que la empresa está atravesando y que afectará toda su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los dueños, para mantener el negocio.

e) Rentabilidad Financiera

Según Palomino (2013) “La rentabilidad financiera relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Es la relación de dos o más partidas que miden el rendimiento que se genera con las operaciones normales dentro de un periodo contable.

Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

Según Caballero Bustamante (2008) indica que: “La rentabilidad sobre el patrimonio o también llamado ROE (Return On Equity en inglés), es el más conocido en este aspecto. En su forma más simple, se expresa a través de la relación:

Figura 5. Rentabilidad Patrimonial

$$\text{Rentabilidad Patrimonial} = \frac{\text{Utilidad (o pérdida) Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Fuente: Herramientas de Gestión Financiera. Lima-Perú. Ediciones Caballero Bustamante (2011).

Análisis Empresarial

Según Van & Wachowicz (2010), las razones de actividad, también conocidas como razones de eficiencia o de rotación, miden qué tan efectiva es la forma en que la empresa utiliza sus activos. Algunos aspectos del análisis de actividad están muy relacionados con el análisis de liquidez.

Estados Financieros.

Según Laura, A (2011) En libro “Discusión del concepto de activo dentro del marco conceptual de las normas internacionales de información financiera”. La contabilidad, como actividad de servicio, facilita la comunicación de las transacciones comerciales y financieras de una entidad a través de los estados financieros, principalmente, y de otras informaciones que complementan a los mismos. En el párrafo 7 del Marco Conceptual (MC) para la Preparación y Presentación de Estados Financieros (2008) se establece que un conjunto completo de estados financieros comprende un balance, un estado de resultados, un estado de cambios en el patrimonio, un estado de flujos de efectivo y las notas explicativas. Sin embargo, ya la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) No 1 Presentación de Estados Financieros (2008), se refiere a ellos como un estado de situación financiera al final del periodo, que puede seguir llamándose balance; un estado del resultado integral del periodo (estado de resultados) y, se mantiene el nombre para los casos del estado de cambios en el patrimonio del período, el estado de flujos de efectivo del periodo y las notas explicativas, teniendo así un conjunto completo de estados financieros. Según Martínez Capillo, A (2013) “Responsabilidad social corporativa y resultado financiero: Un análisis Empírico”.

Restricciones a la Información Relevante y Confiable

a. Oportunidad

Según Laura, A (2011) Si hay un retraso en la presentación de la información ésta puede perder su relevancia. Es frecuente que para suministrar información a tiempo sea necesario presentarla antes de que todos los aspectos de una determinada transacción u otro suceso se conozcan y se perjudique su confiabilidad. A la inversa, si se demora hasta conocer todos los aspectos, la información puede ser muy confiable, pero de poca utilidad para la toma de decisiones. Lo importante es un equilibrio entre relevancia y fiabilidad, donde se satisfagan mejor las necesidades de la toma de decisiones económicas por parte de los usuarios.

b. Equilibrio entre costo y beneficio

Según Laura, A (2011) Los beneficios derivados de la información deben exceder los costos de suministrarla. Sin embargo, la evaluación de beneficios y costos es, sustancialmente, un proceso de juicios de valor. Además, los costos no son necesariamente soportados por quienes obtienen los beneficios. En este sentido se hace difícil aplicar una relación objetiva de costo-beneficio.

c. Equilibrio entre características cualitativas

Según Laura, A (2011) El objeto es conseguir un equilibrio apropiado entre las características cualitativas, en orden a cumplir el objetivo de los estados financieros, la importancia relativa de cada característica en cada caso particular es una cuestión de juicio profesional.

d. Imagen fiel / presentación razonable

Según Laura, A (2011) La aplicación de las principales características cualitativas y de las normas contables apropiadas llevará a que los estados financieros transmitan lo que, por lo general, se entiende como una imagen fiel o una presentación razonable de tal información.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión financiera, incide en la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo se realiza la gestión financiera en la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú– Sector Lima Norte 2018?

¿De qué manera se obtiene liquidez en la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú – Sector Lima Norte 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir la gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha del Perú – Sector Lima Norte 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir los procesos de la gestión financiera en la agencia de Fiori del Banco Pichincha del Perú – Sector Lima Norte 2018.

Describir los procedimientos para obtener la liquidez de la agencia de Fiori del Banco Pichincha Perú – Sector Lima Norte.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1 Según Propósito

Básico.

2.1.2 Según el diseño de Investigación

Descriptivo

2.1.3 Método de Investigación

Mixto Cualitativa – Cuantitativa

2.1.4 Línea de Investigación

Gestión de los recursos financieros

2.1.5 Tema / Eje temático

La gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú Sector Lima Norte 2018.

2.1.6 Localización: Institución donde se desarrollará el proyecto

Banco Pichincha Perú.

San Martin de Porres, Lima, Lima

Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas

Universidad Privada del Norte

Comas, Lima, Lima

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población está representada por (5) representantes de la Agencia Fiori, los cuales conforman, Gerente Zonal, Gerente de Agencia, Jefe de Banca Emprendedora, Jefe de Servicios Operativos y Supervisor de Caja.

Esta técnica nos permitirá recopilar información directa con los involucrados en los procesos de producción en el problema que se está analizando. El instrumento que guía la acción será un cuestionario de entrevista, donde esta descrita en forma ordenada las preguntas.

2.2.2 Muestra

La muestra probabilística que se utilizara para esta investigación; se encuentra conformada por cinco personas de distintas áreas de la empresa. Dos personas de la parte comercial, un personal del área operativo los cuales nos brindara información del manejo de la parte comercial como operativa.

La muestra según Sampieri, Fernández y Baptista “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

- Gerente Clúster
- Gerente de Agencia
- Jefe de Banca Emprendedora
- Jefe de Servicios de Operaciones
- Supervisor de Caja

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Análisis Documental

La técnica que se utilizó para recoger información fue el análisis documental, según Martínez (2004), nos permitió juzgar sobre el funcionamiento y la credibilidad de los datos inmersos en los documentos seleccionados, es decir, los proyectos de aprendizaje seleccionados para el estudio.

El análisis documental nos permitirá sistematizar y analizar información de dichos proyectos, con la intención de que cumplan los criterios de autenticidad, credibilidad, representatividad y significatividad con las categorías de estudio, con el objetivo de efectuar deducciones lógicas y razonables concernientes al problema de investigación (Briggs, Coleman & Morrison, 2012). Constituye de este modo la forma más adecuada de analizar las evidencias que surjan de los documentos adquiridos.

Esta técnica, en el análisis cualitativo, puede cumplir distintos propósitos, puesto que “se caracteriza por la clasificación sistemática, descripción e interpretación de los contenidos del documento, que se llevará de acuerdo con los objetivos del estudio” (Vásquez et al., 2006, p. 74).

A continuación, se detallara las técnicas e instrumentos a utilizarse en el presente trabajo de investigación.

2.3.2 La Entrevista

Esta técnica nos permitirá recopilar información directa con los involucrados en los procesos y procedimientos de la gestión financiera y así detectar el problema, del cual se va analizar.

Los instrumentos que se ejecutaran para la recolección de la información serán mediante el uso de las siguientes técnicas.

a) Cuestionario

Según Laura, Torruco & Valera (2013). En su informe de la Universidad nacional autónoma de México indica que. “El cuestionario es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos, se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, siendo un instrumento técnico”

En la entrevista se considerará al Gerente Clúster de la zona norte, el cual es el encargado de asignar y dar seguimiento a las metas de Banca Personas con referencia a los productos pasivos, activos y seguros. Él nos ayudara a determinar la rentabilidad de la agencia Fiori mediante los resultados de su IGC; y de qué manera influye en la liquidez del banco de manera general. También se entrevistará al Gerente de Agencia y el Jefe de Banca Emprendedora, los cuales son los responsables del cumplimiento de estos indicadores, para ello nos indicara que procesos realizan para el cumplimiento de los mismos, y nos mostraran los estados financieros de la agencia.

Por ultimo entrevistaremos a los responsables operativos de la agencia que son el Jefe de Servicio (JSO) y Supervisor de Caja (SC), para que nos indique que procesos y procedimiento se realiza en el área administrativa y operativa de la agencia.

Para ello se solicitó el permiso requerido para poder realizar el procesamiento y análisis de la información para la obtención de los resultados. Finalmente se procederá a redactar el informe final del trabajo de investigación, en la Gestión Financiera y su incidencia en la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha.

b) Instrumentos

El instrumento que se utilizara para la investigación de este trabajo, será la entrevista a los encargados Operativos y Comerciales de la Agencia Fiori del Banco Pichincha, la recolección de información como los estados financieros, reportes del área comercial y documentación del área operativa y administrativa; nos ayudara a con la investigación que estamos realizando.

2.3.3 Validez del Instrumento realizado

El siguiente cuestionario fue revisado y validado por dos expertos de la facultad de Negocios de la carrera de Contabilidad y Finanzas, de la universidad Privado del Norte.

- **Mónica Zavala Soto**
Especialidad del validador: Investigación Operativa
- **Fredy Macavilca Capcha**
Especialidad del validador: Lic. Contador
- **Noé Valderrama Marquina**
Especialidad del validador: Lic. Contador

2.3.4 Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la siguiente investigación se respetará la confidencialidad de la información brindada, y el derecho de autor en toda la información presentada; por ello están citados bajo la norma APA, el cual garantiza el respeto hacia la propiedad intelectual. Adicionalmente no se revelara los nombres de las Personas entrevistadas, por políticas de la Institución Financiera.

2.4. Procedimiento

Los datos que se recolectaron en la entrevista que se realizó en la agencia Fiori del Banco Pichincha fueron los estados financieros de los años de 2017 y 2018 de igual manera los reportes de los IGC de cada colaboradores y el tablero de seguimiento de los productos Pasivos, Activos y Seguros de la agencia.

Los procedimientos que se efectuaran para realizar el trabajo de investigación serán:

- Identificar la problemática de este trabajo de investigación: ¿De qué manera la gestión financiera, incide en la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú?
- Realizar el respectivo análisis de la documentación recopilada en la investigación,
- Proceder con la entrevista correspondiente a los respectivos encargos de la agencia Fiori.

2.4.1 Recolección de Datos

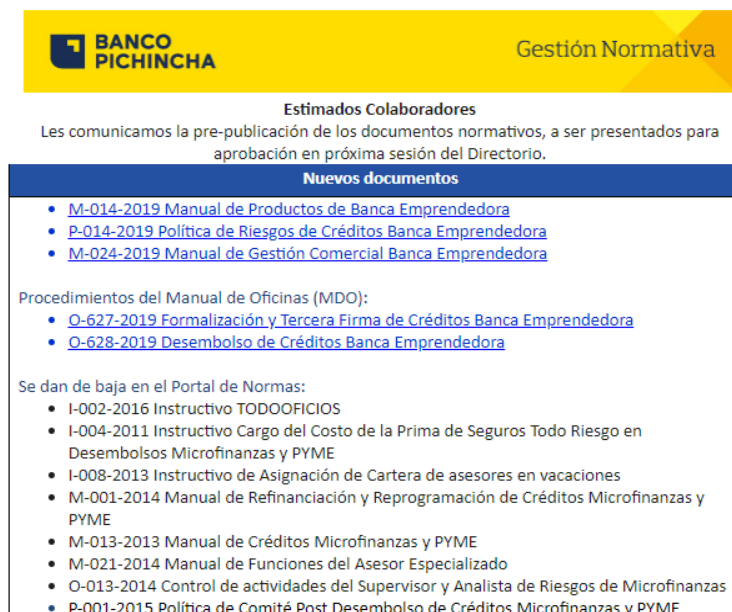
La siguiente información ha sido recopilada mediante la entrevista que se realizó a los colaboradores del Banco Pichincha (Información interna), y también de la investigación que se realizó para el siguiente trabajo (información Pública).

El área de Gestión de Personas del Banco Pichincha, nos proporcionó la siguiente información, con respecto al despliegue de la información que se realiza en la red de agencias del Banco Pichincha.

Medios de Información

En la entrevista que se le realizó al Gerente de Agencia, nos proporcionó la siguiente información con respecto a la comunicación y el debido seguimiento que se realiza en la red de agencias y especialmente en la agencia Fiori.

Figura: N° 01 Boletín de Gestión de Normas



BANCO PICHINCHA Gestión Normativa

Estimados Colaboradores
Les comunicamos la pre-publicación de los documentos normativos, a ser presentados para aprobación en próxima sesión del Directorio.

Nuevos documentos

- [M-014-2019 Manual de Productos de Banca Emprendedora](#)
- [P-014-2019 Política de Riesgos de Créditos Banca Emprendedora](#)
- [M-024-2019 Manual de Gestión Comercial Banca Emprendedora](#)

Procedimientos del Manual de Oficinas (MDO):

- [O-627-2019 Formalización y Tercera Firma de Créditos Banca Emprendedora](#)
- [O-628-2019 Desembolso de Créditos Banca Emprendedora](#)

Se dan de baja en el Portal de Normas:

- I-002-2016 Instructivo TODOOFICIOS
- I-004-2011 Instructivo Cargo del Costo de la Prima de Seguros Todo Riesgo en Desembolsos Microfinanzas y PYME
- I-008-2013 Instructivo de Asignación de Cartera de asesores en vacaciones
- M-001-2014 Manual de Refinanciación y Reprogramación de Créditos Microfinanzas y PYME
- M-013-2013 Manual de Créditos Microfinanzas y PYME
- M-021-2014 Manual de Funciones del Asesor Especializado
- O-013-2014 Control de actividades del Supervisor y Analista de Riesgos de Microfinanzas
- P-001-2015 Política de Comité Post Desembolso de Créditos Microfinanzas y PYME

En caso de consultas, comentarios y observaciones, comunicarse al anexo 4856-4870
Fuente: Confidencial del Banco Pichincha.

Figura: N° 02 Comunicados Semanales

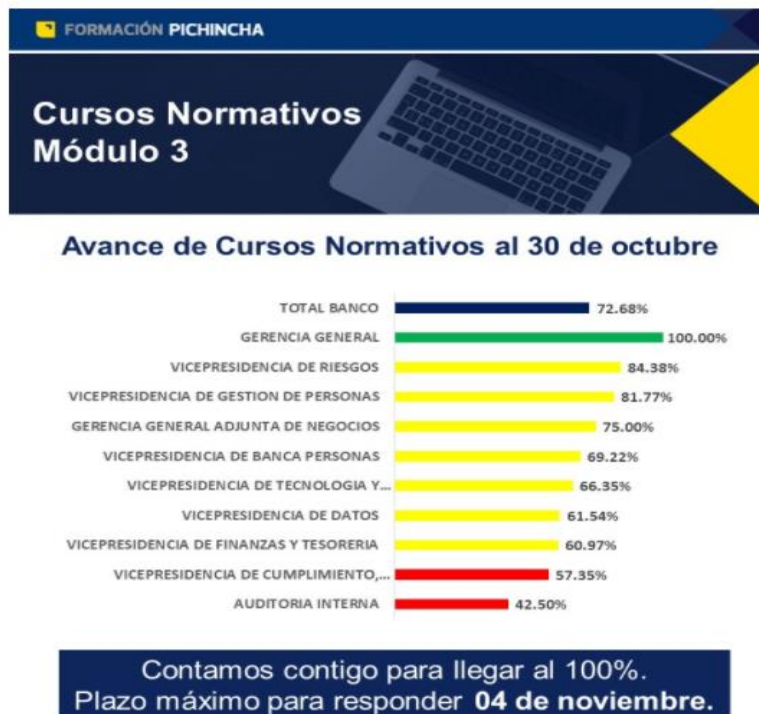


Gerencia de Red de Agencias
Fuente: Interna y confidencial del Banco Pichincha

Evaluaciones a los colaboradores

Esta información es de manera condifencial y fue brindada por el Jefe de Servicio de la agencia, donde nos indica que los colaboradores son evaluados de manera mensual mediante cursos normativos, los mismos que son monitoreados por el Gerente de Agencia para su respectivo rendimiento

Gráfico: No 03 Avance de Cursos Normativos del Banco Pichincha



Fuente: Confidencial del Banco Pichincha.

Reporte de la medición del NPS de la agencia Fiori

Esta información fue brindada por el Gerente de Agencia de la Agencia Fiori donde nos indica a donde se encuentra enfocados con respecto a la excelencia en calidad de atención al cliente. Se tienen como objetivo enfocarse principalmente en la **medición de tiempo de las transacciones diarias** que se realiza en la agencia, el foco fundamental es la calidad de atención al cliente que se brinda, esta medición se realiza a todo el Front de la agencia, y es mediante las encuestas del NPS, este resultado arroja un indicador dependiendo de la satisfacción del cliente los cuales son Detractor (0-6), Neutro (7,8), Promotores (9,10), esta calificación es principalmente para el área de ventanillas y plataformas; estos resultados son enviados a fin de mes como calificación de la oficina. Esta medición influye de manera directa a la gestión financiera, debido que se evalúa la atención personalidad, publicidad de la marca, facilidad de trámites y sobre todo el tiempo de espera en la atención al usuario en las agencias. Para que se pueda lograr los resultados requeridos se requiere de trabajo en equipo y de un seguimiento constante por parte del Gerente de agencia.

No recomendaría		Recomendaría	
DETRACTOR		NEUTRO	PROMOTOR
0	6	7	8
			9
			10

Fuente: Elaboración propia.

Reporte de Indicadores del NPS 2017

	N° de encuestas	NPS			NPS Octubre	NPS Meta	NPS Septiembre
		DETRACTOR	NEUTRO	PROMOTOR			
GZ LIMA 2 - G. AURORA JARA	584	7%	17%	77%	70%	69%	
AG. CALLAO	35	6%	9%	86%	80%	62%	
AG. COMAS	40	13%	5%	83%	70%	85%	
AG. FIORI	40	3%	10%	88%	85%	80%	
AG. PUENTE PIEDRA	39	8%	28%	64%	56%	80%	

Fuente: Procedimientos internos Banco Pichincha (confidencial)

Se puede observar que la agencia Fiori obtuvo un 85% en el resultado de NPS en el mes de octubre, con 3% detractor, 10% neutros y 88% promotores de un total de 40 encuestados. Sobrepasando el cumplimiento con lo proyectado del mes (60%). Asimismo, tuvo un incremento de 5% en comparación del mes de setiembre (80%) del año 2017.

Reporte de Indicadores del NPS 2018

	N° de encuestas	DETRACTOR	NEUTRO	PROMOTOR	NPS Octubre	NPS Meta	NPS Septiembre
GZ LIMA 2 - G. AURORA JARA	235	8%	13%	79%	71%		69%
AG. CALLAO	16	6%	13%	81%	75%	65%	62%
AG. CAPON	17	12%	12%	76%	65%	65%	60%
AG. COLONIAL	15	7%	20%	73%	67%	65%	59%
AG. COMAS	17	24%	0%	76%	53%	70%	85%
AG. EMANCIPACION	17	0%	24%	76%	76%	65%	64%
AG. FIORI	17	0%	0%	100%	100%	60%	80%
AG. GAMARRA	14	14%	14%	71%	57%	65%	67%

Fuente: Procedimientos internos Banco Pichincha (confidencial).

Se puede observar que la agencia Fiori obtuvo un 100% en el resultado de NPS en el mes de octubre, con 0% en detractores, 0% neutro y 100% promotores de un total de 17 encuestados. Obteniendo una excelencia en su resultado, con 0% en detractores y neutros. Asimismo, tuvo un incremento de 20% en comparación del mes de setiembre 80% del año 2018.

Calificación de la agencia mediante las encuestas del NPS, obteniendo como resultado promotor.

CODIGOCLIENTE EBANCO	AGENCIA_VENTA	CODIGO_VENDEDOR	VENDEDOR	¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU CALIFICACIÓN?	¿RECOMENDARÍA USTED LA ATENCIÓN QUE RECIBÍ DEL PERSONAL EN PLATAFORMA DE ESTA AGENCIA?	CATEGORIZACIÓN NPS	PARA FINALIZAR, ¿CUÁL FUE EL MOTIVO PRINCIPAL DE SU VISITA A LA AGENCIA?	PARA FINALIZAR, ¿CUÁL FUE EL MOTIVO PRINCIPAL DE SU VISITA A LA AGENCIA? P4. PRINCIPAL MOTIVO
2905916	AG. FIORI	12564	SOJO SALAS MICHELLE	no se demoraron en atenderme todo muy bien	10	PROMOTOR	Otros	
2974271	AG. FIORI	5967	VILCAS QUISPE NOEMI	Todo muy bien con respecto a la atención pero solamente no me dieron la respuesta que necesitaba, quería realizar transferencias por internet con mi tarjeta de debito	10	PROMOTOR	Información o consulta sobre productos y servicios	
1548542	AG. FIORI	11435	NEO RISCO MARITZA LIZBE	La atención del personal de ventanilla es buena, me atendieron bien no solo a mi sino también a mi esposo y él es el que me recomendó	10	PROMOTOR	Abrir una cuenta de ahorros, depósito a plazos, CTS	
3337115	AG. FIORI	BFPJHEMAH		Por la atención tan amable y rápida	10	PROMOTOR	Realizar una transacción / operación en ventanilla	Retiro de dinero de cuenta de ahorros
3356634	AG. FIORI	12975	REZ CORNEJO, RICARDO A	Porque la atención fue rápida y la señorita me atendió cordialmente, me pregunto había otro requerimiento para hacer, pero en ese momento no tenía nada más que hacer solo el pago del mes del préstamo.	10	PROMOTOR	Realizar una transacción / operación en ventanilla	estamo (Micro, Personal, Convenios, Hipote
3344020	AG. FIORI	12975	REZ CORNEJO, RICARDO A	Porque fue muy buena y rápida la atención, una observación sería en cuanto al protocolo de seguridad que no me dieron nada para desinfectarme las manos al entrar, quizás pudieran profundizar más en la seguridad de las personas con lo que respecta al tema del covid-19.	10	PROMOTOR	Realizar una transacción / operación en ventanilla	Depósitos en efectivo cuenta de ahorros
2984057	AG. FIORI	BFPJHEMAH		Porque no había mucha cola, la atención fue breve y buena	10	PROMOTOR	Realizar una transacción / operación en ventanilla	estamo (Micro, Personal, Convenios, Hipote
1249450	AG. FIORI	12975	REZ CORNEJO, RICARDO A	Porque me han atendido de manera rápida y cordial	10	PROMOTOR	Otros	
1168581	AG. FIORI	BFPJHEMAH		Sobre todo el orden y la buena atención al cliente.	10	PROMOTOR	Realizar una transacción / operación en ventanilla	Pago de tarjetas de crédito
2909268	AG. FIORI	12975	REZ CORNEJO RICARDO A	Me atendió rápido y fue cordial.	10	PROMOTOR	Información o consulta sobre productos y servicios	

Fuente: Información Confidencial

Información Financiera

Esta información fue sustraída de la memoria anual del Banco Pichincha 2018, donde se encontró información con respecto al impacto que obtuvo el área de Negocios de Micro finanzas, debido a los desastres naturales que azotaron al país.

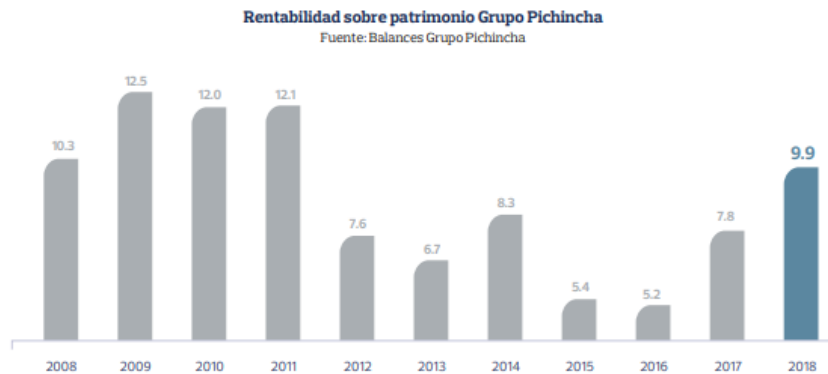
Figura: N° 04 Colocaciones Fuente de Negocio Micro finanzas

Colocaciones brutas (en miles de S/)	Variación Año Dic 18/Dic 17			
	Dic 17	Dic 18	Absoluta	%
Empresa	1,657,981	2,115,141	457,160	28%
Chamba	203,807	269,338	65,530	32%
Ahorrador	425,119	492,618	67,499	16%
Corporativo	1,191,857	1,274,813	82,956	7%
Microfinanzas	459,194	411,759	-47,435	-10%
Personas	1,884,757	2,138,508	253,751	13%
Diners	451,824	607,843	156,019	35%
Otros	184,690	91,253	-93,437	-51%
Total	6,459,230	7,401,273	942,043	15%

Fuente Pública: Memoria anual del Banco Pichincha 2018.

En la siguiente gráfica se puede observar respecto a la rentabilidad sobre el patrimonio del Grupo Pichincha, esta información se recopiló de la memoria anual.

Figura: N° 05 Rentabilidad sobre el patrimonio Grupo Pichincha



Fuente Pública: Memoria anual del Banco Pichincha 2018.

Distribución de Metas Asignadas

El Gerente de la agencia, nos proporcionó la información con respecto a las metas que se asigna a la red de agencias, la cual nos comentó que el área de Gestión Comercial es la encargada de realizar la distribución correspondiente a los Gerente de agencia, luego ellos se encarga de distribuirla al equipo. Adicional a ello se ingresó a la memoria anual de la entidad financiera para ver los resultados que obtuvieron al cierre del año 2017, en captaciones de los productos activos y pasivos.

Figura: N° 06 Cuadro de avance de metas asignadas, por colaborador

N. Ope	Meta Ope	%	Monto (S/.)	Meta (S/.)	%	CANAL	PUESTO	NOMBRE VENDEDOR	CODIGO	AGENCIA HEADCOL	
12	35	↓ 34%	65,043	200,000	↓ 33%	AGENCIAS	ASESOR DE VENTAS	JUDITH IVES ARIAS IBARRA	4371	AG. PUENTE PIEDRA	
22	31	↓ 71%	33,134	200,000	↓ 47%		ASESOR DE VENTAS	MONICA ISABEL GUERRA GUAMANDRIA	2775	AG. MINIKA	
40	30	↓ 133%	151,378	240,000	↓ 63%		ASESOR DE VENTAS	DALLIA EULOGIA CALDERON	4368	AG. MINIKA	
18	31	↓ 56%	72,314	240,000	↓ 30%		ASESOR DE VENTAS	ERIKA DEL PILAR H GARRIDO SOSA	2610	AG. MINIKA	
26	12	↓ 133%	76,619	102,000	↓ 69%		EJECUTIVO DE	NOEMI VILCAS QUISEP	5367	AG. FIORI	
22	33	↓ 67%	108,615	190,000	↓ 57%			LESLY PAOLA MORA QUISEP	10720	AG. PUENTE PIEDRA	
3	20	↓ 19%	10,834	103,501	↓ 10%			GESTOR DE NEGOCIOS	SUSY CATALINA MENDOZA LETTE	11061	AG. COMAS
30	40	↓ 75%	139,042	190,000	↓ 73%			GESTOR DE NEGOCIOS	YOLANDA ISABEL URBINA CARRASCO	11584	AG. COMAS
43	40	↓ 100%	213,805	190,000	↑ 113%				MARITZA LIZBETH TINIE RISCO	11435	AG. FIORI
13	30	↓ 34%	44,738	130,000	↓ 25%				SANDRA PAULA REYES RIOS	11400	AG. FIORI
16	32	↓ 50%	79,867	160,000	↓ 46%				LISARDO SERRATO TESEN	11426	AG. MINIKA
25	28	↓ 89%	145,431	160,000	↓ 85%		PLATAFORMA		PAOLA PATRICIA MARAVI MARAVI	11748	AG. COMAS
13	16	↓ 72%	37,307	39,725	↑ 246%				DEYSI HUAMURO ALVARADO	12474	AG. CARSA
10	11	↓ 63%	61,833	101,555	↓ 61%				MICHELLE GETSEMAN SOJO SALAS	12564	AG. PUENTE PIEDRA
2	-	-	3,306	-	-			SUPERVISOR	ZAIDA STEFANI SOTELO VICTORIO	11429	AG. CARSA
39	40	↑ 90%	182,325	200,000	↑ 91%			GESTOR DE NEGOCIOS	JACQUELINE GIOVANNA GUTIERREZ	3367	AG. COMAS
34	36	↑ 94%	196,325	200,000	↑ 97%			SEÑOR	MELISSA HUAMANLAZO	10092	AG. MINIKA
13	40	↓ 40%	128,756	200,000	↓ 64%				MELISSA YAMINA MORI RAMIREZ	6551	AG. FIORI

Fuente: Informacion Confidencial del Banco Pichincha

Figura: N° 7 Cuadro de Resultado Final de las captaciones de los productos Activos y Pasivos del Banco Pichincha

COMPOSICIÓN DE ACTIVOS (en miles de S/)	Variación Año Dic 17/Dic 16			
	Dic 16	Dic 17	Absoluta	%
Fondos Disponibles	2,340,699	1,525,902	-814,797	-35%
Interbancarios Otorgados	0	107,029	107,029	0%
Inversiones Financieras	239,110	341,917	102,807	43%
Colocaciones Netas	6,058,904	6,217,589	158,685	3%
Bs. Realizables	21,507	20,529	-978	-5%
Activo Fijo	141,025	133,271	-7,282	-5%
Otros Activos	239,290	249,907	10,146	4%
Total	9,040,536	8,596,145	-444,391	-5%

DEPÓSITOS Y OBLIGACIONES POR MODALIDADES (en miles de S/)	Variación Año Dic 17/Dic 16			
	2016	2017	Absoluta	%
Obligaciones a la vista	371,265	464,482	93,217	25%
Depósitos ahorro	868,913	822,931	-45,982	-5%
Depósitos a plazo (Incluye CTS)	3,467,708	4,083,638	615,930	18%
Otras Obligaciones	399,326	353,184	-46,142	-12%
Total Depósitos	5,107,212	5,724,236	617,024	12%
Fondos Interbancarios	-	-	0	0%
Adeudados y obligaciones financieras	2,374,647	1,525,218	-849,429	-36%
Valores, Títulos y Otros	692,823	423,588	-269,235	-39%
Provisiones y otros pasivos	162,648	158,106	-4,542	-3%
TOTAL PASIVO	8,337,330	7,831,149	-506,181	-6%

Fuente: Memoria Anual del Banco Pichincha 2017.

La siguiente información fue sustraída de la memoria anual del Banco Pichincha, con esta información podremos determinar que tanto influye la productividad de la agencia Fiori en los estados financieros del Banco Pichincha.

Gráfico: N° 8 Estados de Resultados.

ESTADO DE RESULTADOS (en miles de S/)	Variación Año Dic 17/Dic 16			
	2016	2017	Absoluta	%
Ingresos Financieros	752,348	761,346	8,998	1%
Gastos Financieros	301,362	294,875	-6,487	-2%
Margen Financiero Bruto	450,986	466,471	15,485	3%
Otros Ingresos Neto	62,389	74,894	12,505	20%
Gastos Operativos	327,289	326,197	-1,092	0%
Margen Operacional	186,087	215,168	29,081	16%
Provisiones de Cartera	174,443	186,402	11,959	7%
Otras provisiones y depreciación	21,136	36,320	15,184	72%
Resultado de la Operación	9,492	7,554	-1,938	-20%
Otros Ingresos y Gastos	59,347	40,343	-19,004	-32%
Utilidad antes de impuestos	49,855	32,791	-17,064	-34%
Impuesto a la Renta	16,756	12,224	-4,532	-27%
Utilidad y/o pérdida Neta	33,099	20,568	-12,531	-38%

Fuente: Memoria anual del Banco Pichincha

La siguiente Información fue recopilada de la Agencia Puente Piedra de la Zona Norte, para realizar un comparativo de los indicadores de los estados de resultado de la Agencia Fiori .

Gráfico: N° 09 Reporte de Margen Financiero de la Agencia Puente Piedra.

AG. PUENTE PIEDRA	BANCO PICHINCHA		
	ESTADO DE RESULTADOS		
	2017	2018	
EG Y P (Miles S/.)	Real Agosto 2018	Ppto Agosto 2018	Acum. Real Dic. 2017
Ingresos Financieros	1,828	1,917	1,500
Gastos Financieros	140	138	107
Transferencia Colocaciones (-)	562	616	409
Transferencia Captaciones (+)	182	182	143
Margen Financiero Bruto	1,308	1,346	1,126
Ingresos Servicios	154.8	198.0	148.6
Ingresos Contingentes	0.4	0.0	0.0
Utilidad de Cambio	31.2	8.8	4.6
Margen Financiero Neto	1,494.0	1,553.1	1,279.5
Req de Provisión Específica	852.2	701.4	365.1
Margen Financiero Básico	641.8	851.7	914.4
Gastos Operativos (Directos)	538.1	510.4	509.4
Margen Financiero Básico Neto	103.7	341.3	405.0

Fuente: Confidencial del Banco Pichincha.

En la siguiente información recopilada, se puede observar que el ente regulador de las entidades Financieras es la SBS.

Gráfico: N° 12 Reporte de la SBS sobre las entidades financieras.

Inicio > Supervisados y registros > Empresas supervisadas > Directorio del sistema financiero > Empresas Bancarias

Empresas bancarias

BANCO PICHINCHA	Presidente de directorio	DRAGO GUILLERMO KISIC WAGNER	Av. Ricardo Palma 278, Miraflores, Lima, Lima	28/08/2018
BANCO PICHINCHA	Gerencia general	JULIO ANDRES MALO VASCONEZ	Av. Ricardo Palma 278, Miraflores, Lima, Lima	6122000 28/08/2018

Fuente: Superintendencia de banca y seguros (SBS).

Gráfico: N° 13 Ratios del Banco Pichincha

PRINCIPALES INDICADORES				
Ratios	Dic 14	Dic 15	Dic 16	Dic 17
Liquidez				
Disponible / (Vista + Ahorros)	117.9%	149.7%	188.7%	118.5%
Liquidez MN	19.7%	17.6%	21.8%	20.7%
Liquidez ME	39.7%	27.4%	34.2%	31.4%
Rentabilidad				
Margen Financiero	62.4%	64.8%	59.9%	61.3%
Otros Ingresos / Total Ingresos	13.8%	14.0%	10.9%	9.0%
R.O.A	0.9%	0.9%	0.4%	0.2%
R.O.E	11.9%	11.5%	4.8%	2.8%
Calidad de Cartera				
Cartera Atrasada / Colocaciones Brutas	3.3%	3.9%	4.0%	3.7%
Cartera Pesada / Colocaciones Brutas	4.4%	5.0%	6.4%	7.0%
Provisión / Cartera Atrasada	116.7%	104.4%	108.0%	124.4%
Provisión / Cartera Pesada	88.2%	80.6%	65.4%	66.0%
Solvencia				
Pasivo Total/Patrimonio	11.1	12.3	11.9	10.2
Apalancamiento Global y de Mercado	11.9	11.6	13.2	13.1

Fuente: Memoria anual del Banco Pichincha 2018.

Gráfica: N° 14 Cuadro de Colocaciones de créditos del Banco Pichincha.

Colocaciones (en miles de S/)	Variación Año Dic 18/ Dic 17			
	Dic 17	Dic 18	Absoluta	%
Créditos directos	6,459,230	7,401,273	942,043	15%
Créditos indirectos	1,440,328	1,559,035	118,707	8%
Total	7,899,558	8,960,308	1,060,750	13%

Fuente: Memoria anual del Banco Pichincha 2018.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se realizó un análisis profundo de los aspectos más importantes para el informe. Se verá los resultados de las técnicas de recolección de datos como son: Las entrevistas realizadas a nuestro Gerente Clúster y encargado de tienda como al personal encargado de tienda como al personal administrativo de la Agencia Fiori del Banco Pichincha Perú.

3.1 Resultados del Análisis Documental

Estado de Resultados de la Agencia Fiori

ESTADO DE RESULTADOS EG Y P (Miles S/.)	BANCO PICHINCHA		
	2017	2018	
	Real Agosto	Ppto Agosto	Acum. Real Dic.
Ingresos Financieros	15,121	13,770	11,414
Microfinanzas	3,021	2,950	2,322
Convenios	1,620	1,620	1,132
Hipotecarios	2,977	2,740	2,265
Credicarsa	402	450	392
Negocios			
PLD	7,201	6,010	5,303
Otros			
Gastos Financieros	4,214	3,542	3,163
Transferencia Colocaciones (-)	7,547	6,651	6,472
Transferencia Captaciones (+)	5,099	4,065	4,065
Margen Financiero Bruto	8,459	7,642	5,844
Ingresos Servicios	1,103	977	911
Microfinanzas	422	340	325
Convenios	189	160	150
Hipotecarios	401	392	345
Credicarsa			
Negocios	91	85	78
PLD			
Otros			13
Ingresos Contingentes	1	1	14
Utilidad de Cambio	106	104	104
Margen Financiero Neto	9,669	8,724	6,872
Req de Provisión Específica	3,823	3,573	1,768
Microfinanzas	1,115	895	531
Convenios	580	641	401
Hipotecarios	620	587	325
Credicarsa			
Negocios			
PLD	1,508	1,450	511
Otros			
Recuperaciones (Ing. Ext)			
Margen Financiero Básico	5,846	5,151	5,104
Gastos Operativos (Directos)	2,367	2,024	2,001
G. Personal	1,450	1,354	1,354
G. Administrativos	907	670	647
Margen Financiero Básico Neto	3,489	3,127	3,103

Fuente: Elaboración Propia

En el siguiente estado de resultados de la agencia Fiori, se puede observar el crecimiento de los indicadores de producto en comparación al anterior. El mayor incremento de ingresos se obtuvo en el área de Banca Personas, donde los productos que más destacan son Hipotecarios y Préstamos Personales, cada uno de ellos con un alto crecimiento. Luego está el área de Banca Emprendedora que obtuvo un crecimiento de S/ 699.00 en comparación al año anterior. En referencia a gastos la agencia a incrementó este indicador, donde se aprecia el incremento de gastos administrativos. En volumen de utilidad de tipo de cambio la agencia obtuvo un incremento de 2%, con esto se concluye que la agencia al tercer trimestre cuenta

con una buena gestión con respecto a los indicadores, donde ya se superó la meta proyectada en comparación con el año anterior 2016.

Estado de Resultado de las Agencias del Cono Norte

AG. FIORI				AG. PUENTE PIEDRA			
ESTADO DE RESULTADOS	BANCO PICHINCHA			ESTADO DE RESULTADOS	BANCO PICHINCHA		
	2017	2018			2017	2018	
EG Y P (Miles S/.)	Real Agosto 2018	Ppto Agosto 2018	Ácum. Real Dic. 2017	EG Y P (Miles S/.)	Real Agosto 2018	Ppto Agosto 2018	Ácum. Real Dic. 2017
Ingresos Financieros	15,121	13,770	11,414	Ingresos Financieros	1,828	1,917	1,500
Gastos Financieros	4,214	3,542	3,163	Gastos Financieros	140	138	107
Transferencia Colocaciones (-)	7,547	6,651	6,472	Transferencia Colocaciones (-)	562	616	409
Transferencia Captaciones (+)	5,099	4,065	4,065	Transferencia Captaciones (+)	182	182	143
Margen Financiero Bruto	8,459	7,642	5,844	Margen Financiero Bruto	1,308	1,346	1,126
Ingresos Servicios	1,103	977	911	Ingresos Servicios	154.8	198.0	148.6
Ingresos Contingentes	1	1	14	Ingresos Contingentes	0.4	0.0	0.0
Utilidad de Cambio	106	104	104	Utilidad de Cambio	31.2	8.8	4.6
Margen Financiero Neto	9,669	8,724	6,872	Margen Financiero Neto	1,494.0	1,553.1	1,279.5
Req de Provisión Específica	3,823	3,573	1,768	Req de Provisión Específica	852.2	701.4	365.1
Margen Financiero Básico	5,846	5,151	5,104	Margen Financiero Básico	641.8	851.7	914.4
Gastos Operativos (Directos)	2,357	2,024	2,001	Gastos Operativos (Directos)	538.1	510.4	509.4
Margen Financiero Básico Neto	3,489	3,127	3,103	Margen Financiero Básico Neto	103.7	341.3	405.0

Fuente Elaboración Propia.

Se puede determinar en este comparativo donde ambas agencias han obtenidos buenos resultados en comparación del año anterior (2016). Como se puede apreciar la agencia Puente Piedra tiene menor volumen en captaciones y colocaciones en comparación con la agencia Fiori, que es una de las agencias más potencial del Banco Pichincha. En ingresos financieros la agencia puente piedra obtiene un resultado neto de S/ 1,500 (miles) al cierre de ejercicio del 2017, mientras que la agencia Fiori obtuvo un S/ 11,414 (miles), asimismo se puede observar en su margen financiero neto la agencia, donde la agencia Puente Piedra obtuvo un total de S/ 405.00 (miles), mientras que la agencia Fiori cerró su Margen financiero con S/ 3,103.00 (miles).

Principales Indicadores Ratios

PRINCIPALES INDICADORES				
Ratios	Dic 14	Dic 15	Dic 16	Dic 17
Liquidez				
Disponible / (Vista + Ahorros)	117.9%	149.7%	188.7%	118.5%
Liquidez MN	19.7%	17.6%	21.8%	20.7%
Liquidez ME	39.7%	27.4%	34.2%	31.4%
Rentabilidad				
Margen Financiero	62.4%	64.8%	59.9%	61.3%
Otros Ingresos / Total Ingresos	13.8%	14.0%	10.9%	9.0%
R.O.A	0.9%	0.9%	0.4%	0.2%
R.O.E	11.9%	11.5%	4.8%	2.8%
Calidad de Cartera				
Cartera Atrasada / Colocaciones Brutas	3.3%	3.9%	4.0%	3.7%
Cartera Pesada / Colocaciones Brutas	4.4%	5.0%	6.4%	7.0%
Provisión / Cartera Atrasada	116.7%	104.4%	108.0%	124.4%
Provisión / Cartera Pesada	88.2%	80.6%	65.4%	66.0%
Solvencia				
Pasivo Total/Patrimonio	11.1	12.3	11.9	10.2
Apalancamiento Global y de Mercado	11.9	11.6	13.2	13.1

Fuente: Memoria Anual del Banco Pichincha 2017.

Respecto a los ratios de morosidad de cartera vencida en crédito directo, el Banco Pichincha mantiene una tendencia a la baja de del años 2016 al 2017 pasando de 4% a 3.7%. Respecto a los ratios de rentabilidad, el margen financiero tuvo un crecimiento de 1.4%, el ROE tuvo una baja de 2% en el año 2017 respecto al año anterior En cuanto a los ratios de liquidez se observa que decrecieron en con respecto al año anterior, se concluye que la gestión interna no está dando los resultado que se proyectaron.

Composición de Activos

COMPOSICIÓN DE ACTIVOS (en miles de S/)	Variación Año Dic 17/Dic 16			
	Dic 16	Dic 17	Absoluta	%
Fondos Disponibles	2,340,699	1,525,902	-814,797	-35%
Interbancarios Otorgados	0	107,029	107,029	0%
Inversiones Financieras	239,110	341,917	102,807	43%
Colocaciones Netas	6,058,904	6,217,589	158,685	3%
Bs. Realizables	21,507	20,529	-978	-5%
Activo Fijo	141,025	133,271	-7,282	-5%
Otros Activos	239,290	249,907	10,146	4%
Total	9,040,536	8,596,145	-444,391	-5%

Fuente: Memoria anual del banco pichincha 2017.

Las principales variaciones se explican por la disminución de S/ 815 millones (-35) en fondos disponibles con respecto al periodo anterior. Esto conlleva a que los ratios de liquidez presenten una baja en ese periodo. Como se observa en la composición de activos los principales indicadores que influyeron a esta baja fueron los fondos disponibles, fondos interbancarios y los fondos de inversión, estos tres indicadores obtuvieron una variación de -23% en comparación con el año 2016.

Colocaciones Brutas representado (en miles de S/)

COLOCACIONES BRUTAS (en miles de S/)	Variación Año Dic 17/Dic 16			
	Dic 16	Dic 17	Absoluta	%
Empresa	1,733,586	1,657,981	-75,605	-4%
Chamba	152,909	203,807	50,899	33%
Ahorrador	329,029	425,119	96,090	29%
Corporativo	1,362,427	1,191,857	-170,570	-13%
Microfinanzas otros	544,428	459,194	-85,234	-16%
Personas otros	1,653,356	1,884,757	231,401	14%
Diners	239,975	451,824	211,849	88%
Otros	255,712	184,690	-71,022	-28%
Total	6,271,422	6,459,230	187,808	3%

Fuente: Memoria Anual del Banco Pichincha 2017.

En colocaciones se obtuvo un crecimiento de 3% con respecto al año anterior en créditos directos. Los créditos que registraron mayor crecimiento fueron los créditos de consumo que obtuvieron un 27 % y los créditos Hipotecarios 7%, ambos indicadores se observan en los estados de resulta de la agencia Fiori, donde estos dos factores tuvieron un incremento fundamental en comparación con el año anterior.

Cartera de créditos

En miles de soles	2017		2016	
Créditos de consumo	1,933,689	19%	1,555,259	21%
Créditos a medianas empresas	1,239,698	19%	1,402,893	27%
Créditos a grandes empresas	1,242,760	30%	1,287,216	21%
Créditos hipotecarios para vivienda	1,005,361	16%	948,250	13%
Créditos a pequeñas empresas	476,238	8%	517,922	8%
Créditos corporativos	409,852	6%	384,448	7%
Créditos a microempresas	151,562	2%	141,875	2%
Créditos a empresas del sistema financiero	68	-	33,559	1%
Créditos a intermediarios de valores	2	-	-	-
	6,459,230	100	6,271,422	100

Fuente: smv.gob.pe

Al cierre del 31 de diciembre del 2017. Se presenta la cartera de créditos bajo la segmentación dispuesta por la Resolución SBS N° 11356-2008. En el comparativo realizado entre el año 2017 y 2016, se observa que en créditos de consumo hubo un incremento de S/

378,430 en comparación al año 2017, de igual manera en crédito para vivienda el crecimiento fue de S/ 57,111. A nivel cartera se puede observar que el crédito con más ingresos en comparación del año anterior es créditos de grande empresas.

Inversiones Disponibles para la Venta y al Vencimiento

<i>En miles de soles</i>	2017	2016
Inversiones disponibles para la venta		
Certificado de depósito del BCRP (a)	123,887	995
Bonos corporativos (b)	34,101	29,062
Participaciones en fondos mutuos (c)	-	6,712
Participaciones en fondos de inversiones del exterior (d)	-	4,452
Bonos Corporación Andina de Fomento - CAF (e)	-	2,294
Acciones en empresas del país (f)	9,782	10,013
	167,770	53,528
Inversiones al vencimiento		
Bonos del Estado Peruano (g)	168,713	168,916
Bonos del Tesoro Público de gobiernos extranjeros (h)	1,631	1,691
Bonos Corporación Andina de Fomento - CAF (i)	-	8,798
Bonos corporativos del exterior (j)	-	6,177
	170,344	185,582

Fuente: smv.gob.pe

Al 31 de diciembre del 2017, el Banco mantiene dos bonos del Estado Peruano por miles de S/135,285 y S/33,428, los mismos que tienen fecha de vencimiento en setiembre 2023 y el otro en agosto del 2020, los cuales devengan intereses a una tasa anual de 5.63% y 5.45%. Asimismo mantiene bonos globales del gobierno extranjero (Gobierno de Estados Unidos de Norteamérica) por S/ 1,631, los cuales que devengan intereses anual de 0.98% en dólares americanos y vencen en enero de 2019.

Gastos de Personal y Directorio

<i>En miles de soles</i>	2017	2016
Remuneraciones	126,592	128,457
Compensación por tiempo de servicios	9,120	9,475
Seguridad y previsión social	8,571	8,855
Asistencia médica al personal	5,392	5,185
Indemnización	3,346	4,130
Participación de trabajadores	1,713	2,903
Movilidad	2,225	2,463
Capacitación al personal	931	638
Atenciones al personal	470	605
Remuneración al directorio	551	529
Gastos por uniformes	566	263
Viáticos al personal	16	48
Otros	1,802	3,749
	161,295	167,300

Fuente: smv.gob.pe

Se observa que los gastos tuvieron una disminución con respecto al año anterior, los índices que disminuyeron fueron el concepto de movilidad, indemnización y viáticos al personal; como se dio a conocer en la entrevista que se le realizó al Gerente.

Estados de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS (en miles de S/)	Variación Año Dic 17/Dic 16			
	2016	2017	Absoluta	%
Ingresos Financieros	752,348	761,346	8,998	1%
Gastos Financieros	301,362	294,875	-6,487	-2%
Margen Financiero Bruto	450,986	466,471	15,485	3%
Otros Ingresos Neto	62,389	74,894	12,505	20%
Gastos Operativos	327,289	326,197	-1,092	0%
Margen Operacional	186,087	215,168	29,081	16%
Provisiones de Cartera	174,443	186,402	11,959	7%
Otras provisiones y depreciación	21,136	36,320	15,184	72%
Resultado de la Operación	9,492	7,554	-1,938	-20%
Otros Ingresos y Gastos	59,347	40,343	-19,004	-32%
Utilidad antes de impuestos	49,855	32,791	-17,064	-34%
Impuesto a la Renta	16,756	12,224	-4,532	-27%
Utilidad y/o pérdida Neta	33,099	20,568	-12,531	-38%

Fuente: Memoria Anual del Banco Pichincha 2017.

Se registró una utilidad neta de S/ 20,568 millones, con una variación MENOR de (S/ -12,531) en conclusión su Utilidad Neta disminuyó en un 32% en comparación al año anterior.

Estado de Separados de Situación Financiera.

En miles de soles	Notas	2017	2016	En miles de soles	Notas	2017	2016
ACTIVO				PASIVO			
Disponible	4			Obligaciones con el público	13	5,526,038	4,919,353
Caja		285,707	272,660	Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	13	198,198	187,860
Banco Central de Reserva del Perú		609,959	1,115,252	Adeudos y obligaciones financieras	14	1,405,106	2,280,070
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país		37,286	17,477	Cuentas por pagar	15	629,620	867,872
Bancos y otras empresas del sistema financiero del exterior		26,980	71,066	Provisiones	16	27,183	29,790
Canje		2,501	7,858	Otros pasivos	12	31,099	34,613
Otras disponibilidades		563,469	856,386	TOTAL PASIVO		7,817,244	8,319,558
		1,525,902	2,340,699				
Fondos Interbancarios		107,029	-	PATRIMONIO			
Inversiones disponibles para la venta	5	167,770	53,528	Capital social		705,463	652,588
Inversiones a vencimiento	5	170,344	185,582	Reservas		52,563	49,253
Cartera de créditos, neto	6	6,217,589	6,058,904	Ajustes al patrimonio		(13,598)	(31,738)
Derivados para negociación		-	99	Resultado neto del ejercicio		20,568	33,099
Cuentas por cobrar, neto	7	36,232	53,469	TOTAL PATRIMONIO		764,996	703,202
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, neto		20,529	21,508				
Participaciones en subsidiaria, asociada y negocios conjuntos	8	38,246	34,918	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		8,582,240	9,022,760
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	9	133,271	141,025	RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	19	3,592,598	3,186,433
Activos intangibles, neto	10	36,167	35,396				
Impuestos corrientes	11	71,865	38,357				
Impuesto a la renta diferido activo	26	33,683	28,967				
Otros activos	12	23,613	30,308				
TOTAL ACTIVO		8,582,240	9,022,760				
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	19	3,592,598	3,186,433				

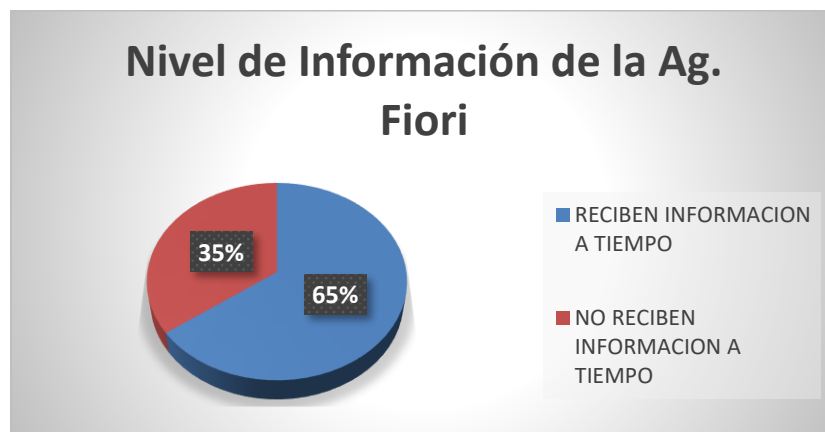
3.2 Resultados de la Entrevista

Dimensión 1: Análisis de Datos

¿De qué manera se transmite la información en la agencia afín de que la comunicación sea más fluida entre los colaboradores?

La información que se transmite en la red de agencia es de manera clara, precisa y oportuna para todo el personal. Contamos con un buzón informativo denominado “Pichincha Comunica”, bajo la supervisión del área de Gestión de Personas; el cual realiza el despliegue de la información a los correos electrónicos de los colaboradores de manera semanal, también contamos con el portal de normas, el cual se encuentra a disposición del personal mediante la web del banco Asimismo se les brinda una constante capacitación, las mismas que son evaluadas y archivadas en su portafolio personal de cada colaborador.

Grafico N° 1 Nivel de Comunicación de la agencia Fiori



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

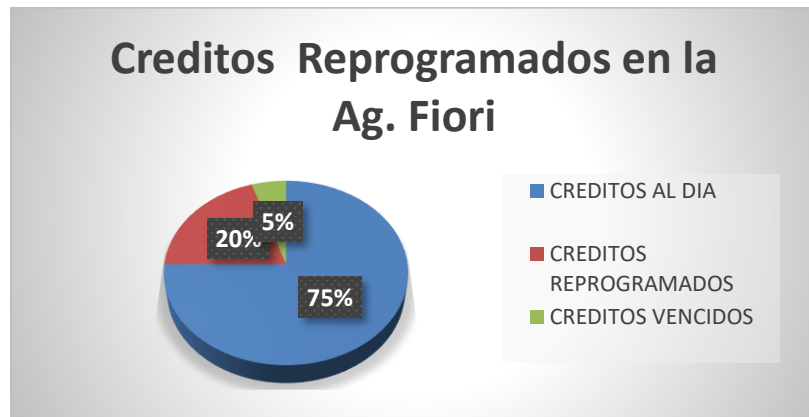
El porcentaje de análisis con respecto a nivel de comunicación que existe en la agencia de Fiori, obtuvo como resultado un 65 % de colaboradores que reciben la información de manera oportuna y un 35% que no reciben la información en manera oportuna. Según la entrevista que se le realizó a nuestro Gerente Clúster, preciso que la información que se maneja en la red de agencia es de manera clara, precisa y oportuna, asimismo menciono que existe una área encargada (Gestión de Personas), en el despliegue y seguimiento de la comunicación.

¿Cómo actuaría el Banco Pichincha frente algún fenómeno climático que pueda ocurrir en nuestro País?

El año pasado en el 2017, el fenómeno del Niño costero (FEN), tuvo un impacto importante en la zona norte del país, especialmente en las ciudades de Piura y Trujillo, donde tenemos agencias. Este fenómeno climático genero importantes pérdidas, no solo en la infraestructura de las agencias, sino también en la parte del negocio de micro finanzas, en el

primer trimestre. Realizando reprogramaciones de los créditos de los clientes que se vieron afectados por este fenómeno; es por ello que el área de infraestructura, de riesgo y nuestro CEO Julio Malo fueron a realizar la inspección correspondiente, para realizar las medidas necesarias frente a este fenómeno. Creo que las áreas respectivas se encuentran preparada para estos casos, en caso se pueda surgir el otro año.

Gráfico: N° 2 Reprogramaciones de Créditos Microfinanzas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En el siguiente análisis con referencia a las reprogramaciones de créditos Microfinanzas de la agencia Fiori, debido al fenómeno del niño costero (FEN), se puede observar que solo un 20% de clientes realizaron la reprogramaron y un 5% cayeron en endeudamiento, obteniendo así un 75% de créditos al día. Según en la entrevista que se le realizo al Jefe de Banca Emprendedora menciona que solo el primer trimestre se vio afectado este producto, luego las ventas retomaron a sus posiciones normales con referencia a las agencias afectadas.

¿Qué gráficas de información se utiliza en la agencia para la medición y seguimiento de los indicadores comerciales?

Los llamados gráficos financieros, debemos ser críticos cuando examinamos una gráfica, para no cometer errores. Estos gráficos estadísticos nos permite interpretar mejor la información haciéndola más entendible e interesante.

Interpretación:

Con estos gráficos estadísticos a los líderes de agencia se les facilita poder interpretar o mejorar alguna información que le solicite la gerencia. Cada área maneja su propia información. En la recolección de datos se podrá observar estos tipos de gráficos y que representa para cada líder.

¿Qué tipo de herramientas utiliza la agencia o el Banco pichincha para un adecuado seguimiento de gestión?

Las herramientas que se utilizan son varias, el banco siempre nos proporciona herramientas de trabajo las cuáles hace que nuestro trabajo sea mucho más eficiente para el logro de los resultados. Se podría decir que la herramienta fundamental es la plataforma de CRM, donde se cargan bases para la respectiva gestión de ventas de los ejecutivos, luego contamos con el tablero de control, donde está distribuido cada productos para su respectivo

seguimiento, eso es con referencia a la parte comercial, en calidad de servicios contamos con la medición del NPS, está herramienta nos permite identificar alguna insatisfacción o incomodidad de algún cliente que se haya producido durante su visita a la red de agencias.

Interpretación:

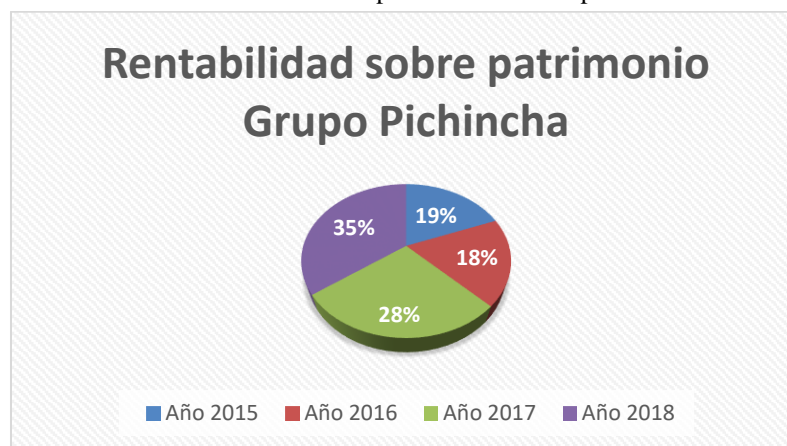
Las herramientas fundamental para el logro de sus objetivos, en la parte comercial es el tablero de control y el CRM, estas plataformas les facilita el trabajo y les permite realizar una buena gestión con respecto al desempeño de cada colaborador, en la parte de calidad de servicio la herramienta que utilizan es el reporte de medición del NPS, la cual les permitirá medir la calidad de atención al usuario. En la recolección de datos se podrá observar la medición de la misma.

Dimensión 2: Valor de la Empresa

¿De qué manera los resultados económicos del Banco Pichincha están generando riquezas a los accionistas?

Generando utilidad en los diversos productos que la agencia pueda colocar, en productos activos (prestamos), realizando sinergias etc. Todo lo que suma para el beneficio de la entidad como para sus accionistas.

Gráfico N° 03 Rentabilidad sobre patrimonio del Grupo Pichincha.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En el siguiente análisis con respecto a los porcentajes que los accionistas perciben; y según la entrevista que se le realizó al Gerente Cluster se puede percibir que el porcentaje que recibe cada accionista es sobre la utilidad que genere el grupo, mediante la colocación de los diferentes productos que ofrece. Según la información recopilada de la memoria anual del banco pichincha 2018, obtuvieron una utilidad de US\$112.6 millones, con un crecimiento de US\$ 30.4 millones, lo que representa un aumento de 37%. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 9.9%, es decir 2.1 puntos porcentuales más respecto a 2017.

¿Con los objetivos planteados se llega a cumplir las metas comerciales asignadas?

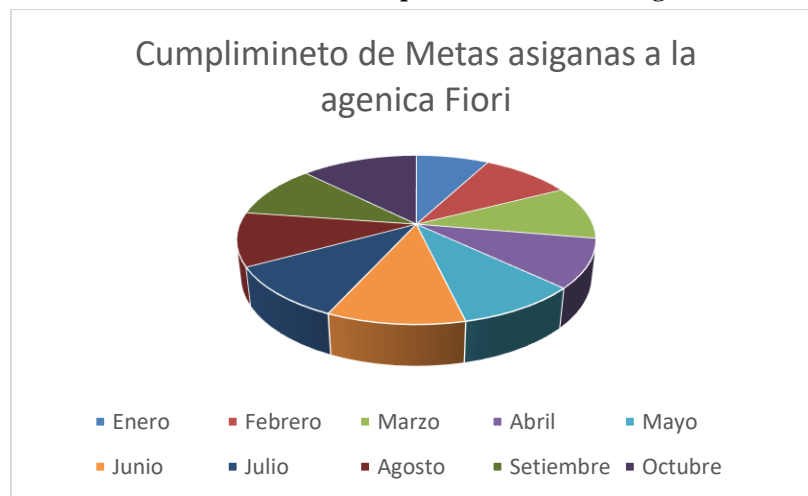
A nivel de agencia nos ha ido muy bien, los resultados han sido lo esperado, se podría decir que se logró objetivo planteado, de igual manera de manera global el banco ha obtenido un mejor crecimiento en comparación al año 2017. Es por ello que se registra mayor utilidad en el año 2018, por ende la liquidez aumento no solo para la agencia sino para la entidad financiera que es lo que se busca.

Cuadro: N° 01 Resultados de producción en el segmento de Banca Personas de la agencia Fiori

Valores	Meta	Real	Sobre Cumplimiento	%
Enero	S/1,197,270.00	S/1,550,664.00	S/353,394.00	35.33%
Febrero	S/1,484,944.00	S/2,484,567.00	S/999,623.00	99.96%
Marzo	S/1,569,833.00	S/1,485,962.00	-S/83,871.00	-8.38%
Abril	S/1,431,911.00	S/1,947,154.00	S/515,243.00	51.52%
Mayo	S/1,428,521.00	S/1,754,004.00	S/325,483.00	32.54%
Junio	S/1,609,517.00	S/1,367,034.00	-S/242,483.00	-24.24%
Julio	S/1,567,133.00	S/1,607,319.00	S/40,186.00	4%
Agosto	S/1,577,885.00	S/1,724,586.00	S/146,701.00	14.67%
Setiembre	S/1,563,163.00	S/1,306,951.00	-S/256,212.00	-25.62%
Octubre	S/1,924,497.00	S/2,184,522.00	S/260,025.00	26%
Totales	S/15,354,674.00	S/17,412,763.00	S/2,058,089.00	205.8%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico: N° 04 Cumplimiento de metas asignadas.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como se puede observar en la memoria anual del Banco Pichincha, los resultados obtenidos en base a la gestión realizada por el Gerente de agencia en su periodo 2018, fue mejor en comparación al año 2017, debido que se obtuvo un incremento de 15% en productos pasivos y un 9% de crecimiento en productos activos a nivel banco. Con respecto a la agencia Fiori, obtuvo un sobrecumplimiento con lo proyectado en ese año obteniendo un 205% en colocaciones de crédito personal en el área de Banca Personas.

¿Referente a los resultados trimestrales que la agencia reporta a la gerencia, que medidas realizan en caso no se cumpla con el objetivo proyectado?

Cada inicio de mes es un reto nuevo que se plantea para el cumplimiento de la meta, y si en una oportunidad no se ha podido lograr con el objetivo esperado, se conversa con el equipo para poder doblegar esfuerzos; y en el siguiente mes poder cubrir el desfase que no se llegó a cumplir en el mes anterior. Cada colaborador es responsable del incumplimiento de la meta que se le asigna, en caso no haya cumplido son amonestados siempre y cuando sea de manera recurrente.

Interpretación:

Ante cualquier incumplimiento de las metas asignadas, tanto el colaborador como el gerente tienen como compromiso el sobrecumplimiento de la meta, para el siguiente mes. En recolección de datos se podrá observar como es la distribución de la meta a los ejecutivos y como son evaluados para el cumplimiento de los indicadores.

¿El cumplimiento comercial influye directamente en los resultados financieros de la agencia?

Claro que sí, es caracterizada por ser una agencia colocadora en todos los productos que ofrece la entidad financiera. En el margen financiero contamos con saldos de colocaciones donde influye de manera directa. Por lo mismo los gastos que tenga en infraestructura, mantenimientos, o compra de activos fijos son asumidos por la misma liquidez que pueda arrogar los estados financieros de la agencia, se podría decir hasta el mismo arrendamiento.

Interpretación:

El análisis con respecto al cumplimiento comercial de la agencia Fiori y cómo influye directamente en los resultados financieros del Banco Pichincha. En la entrevista realizada al Gerente de agencia su respuesta fue que sí influye de manera directa debido, debido que en el margen financiero de la agencia están los saldos de colocaciones y captaciones de la agencia. En la elaboración de reporte de Margen Financiero de la agencia Fiori, se puede observar que en colocaciones se obtiene un avance de 109% y en captaciones el 100%, este reporte es hasta Julio del 2018.

Dimensión 3: Toma de Decisiones

¿Cómo se realiza la toma de decisiones en el modelo de negocio de la organización?

Bueno, la toma de decisión que se realiza en la red de agencias siempre está orientada a los resultados que se tienen proyectados, influye mucho también el liderazgo que se realiza con el equipo, es bueno poder involucrarlos para que se sienta comprometidos y así estar todos enfocados en un solo propósito. También se realiza toma de decisiones con la alta gerencia, para el desarrollo de la organización.

Interpretación:

En la entrevista realizada se puede observar, que la toma de decisión que realiza el Gerente de Agencias, están enfocados a los resultados para el cumplimiento de las metas asignadas, también menciona el liderazgo que realiza con el equipo.

¿Cómo aprovechar las distintas herramientas financieras para tomar mejores decisiones?

No solo es saber números y calcular, lo importante es tener criterio y coherencia a la hora de interpretarlos y tomar decisiones. Debido que tomar buenas decisiones financieras implica aumentar la rentabilidad sin descuidar la solvencia.

Interpretar:

Como indica el Gerente de Agencia, se basan a los criterios para una buena toma de decisión financiera, donde el propósito es el aumento de la rentabilidad. Las principales herramientas que utilizan para la medición de los indicadores son: el tablero de control y el CRM las cuales se encuentran detalladas en la recolección de datos.

¿Cómo gestionar al personal?

Este aspecto es importante para contar con tiempo suficiente para las cosas importantes y delegar las demás, es poder ir empoderando al equipo para que a futuro ellos mismos puedan tomar sus propias decisiones. Se debe de seleccionar al empleado que se note comprometido con su trabajo, que tenga el potencial para poder asumir nuevos retos. Son los que nos suplantamos por decirlo así, cuando estamos fuera de agencia o estamos en periodo vacacional, con alguna licencia; son prácticamente los segundos líderes.

Interpretación:

Se interpreta que el Gerente de agencia delega funciones a su personal, no solo por aprendizaje, sino es una manera que ellos van realizando para seleccionar a su sucesor que se convertirá en su mano derecha ante su ausencia.

¿Cómo persuadir ante una toma de decisión?

La toma de decisiones que se realiza en la agencia, depende de mi persona (Gerente), en algunas oportunidades influye la alta gerencia, dependiendo del caso. Con respecto a los demás líderes, las reuniones que se realizan con ellos son de manera trimestral, donde se comparte el resultado obtenido de ese trimestre, y así analizar la rentabilidad que va produciendo la agencia. Si en caso hubiera algún comunicado por parte de la agencia o algo de urgencia se convoca a una reunión extraordinaria.

Interpretación:

El análisis que realizan los líderes con respecto a la rentabilidad de la agencia es de manera trimestral, donde las diferentes áreas exponen sus resultados. En la recolección de datos se podrá apreciar el estado de resultado de la agencia, donde apreciara el volumen y crecimiento de cada producto al cierre del 2018.

Dimensión1: Obligaciones a Corto Plazo

¿Cuál es el nivel de solvencia que mantiene la institución financiera?

El indicador de capital global del Banco se ha mantenido estable en los últimos años sin reportar variaciones significativas, esperamos que este año se pueda alcanzar esa valla, a nivel banco.

Interpretación:

En la memoria anual del banco pichincha se encontró que la solvencia que obtuvieron al cierre de ejercicio del año 2017 fue de 11.43%, lo cual se encuentra por debajo del sector que es 14.5%

¿Durante el periodo sus índices de liquidez han servido para cubrir sus necesidades?

Los resultados fue excelente y resalto más en el producto de micro finanzas, pero lo resultado de esa gestión se ve reflejado ahora ya que la morosidad ha impactado de manera radical. En ese momento se llegó cubrir no solo las necesidades sino que género utilidad.

Interpretación

Los índices arrojados en el 2017 fueron buenos, pero también tuvo su desventaja a medida que los resultados se fueron dando, fue así que se vio reflejado la morosidad en la agencia.

¿En la agencia utilizan el flujo de efectivo?

Cada agencia utiliza su flujo de efectivo, en caso de la agencia Fiori, su flujo de efectivo de ingresos sería las recaudaciones de pago, comisiones que se genera y otros ingresos extraordinarios que pueda tener la agencia, el dinero que se puede sacar de caja, son gastos para la celebración de cumpleaños, movilidades extraordinarias, coffe break para capacitaciones.

Interpretación

Según la respuesta de nuestro gerente el flujo de efectivo si es utilizado como herramienta financiera en la recaudación de pago de las instituciones.

¿En qué productos existe volatilidad?

Bueno, la volatilidad es algo inestable o variable con respecto a los precios. Esto los vemos en el tipo de cambio que ofrecemos en la agencias, dependiendo a cuanto esté en el mercado realizamos las negociaciones, para generar más utilidad ya sea al momento de la compra o venta de la moneda extranjera. Es por ello que mesa de dinero se encargan de estas negociaciones, son ellos lo que está atentos al incremento o baja de la bolsa de valores.

Interpretación:

Menciona que la utilidad que generan las agencias en colocación de tipo de cambio, se debe principalmente a la compra y venta de moneda extranjera, eso depende de las negociaciones que se realice con mesa de dinero y verificando como se encuentre el precio del dólar. En la investigación recopilada se observa que el banco cuenta con acciones de capital por S/6.1 MM en la bolsa de valores de lima.

Dimensión 2: Activo Circulante

¿Cómo es el rubro de los activos y pasivos de la agencia y como son reflejados en los estados financieros del Banco?

La gestión de venta se realiza principalmente de manera directa por el personal de la Gerencia de Negocios y la Gerencia de Operaciones para sus productos activos y pasivos, respectivamente. La entidad ofrece sus productos a lo largo de todo el año, y a través de campañas comerciales y específicas para clientes recurrentes, con condiciones especiales de monto, plazos, tasas de interés preferencial.

Interpretación:

En la memoria anual del banco, se observa que en la composición de Activos alcanzo un total de S/8,596 millones en activos, con una disminución de S/ 444 millones, esto se observara en la recopilación de datos.

¿Cómo se realiza los inventarios de los bienes en la agencia?

Los inventarios se realizan en la red de agencias es una vez al año, y son inventariados por una empresa terciarizada, la cual se encarga del levantamiento de información de todos los activos del banco, para que se pueda colocar en la composición de activos.

Interpretación:

Los inventarios en la agencia son realizados una vez al año, según lo normado por la entidad financiera.

¿Cómo saber si los activos de la agencia se encuentran en condiciones de ser utilizados?

A pesar que los inventarios se realizan de manera anual, siempre hay una inspección mensualmente, que se realiza en la red de agencias por parte del área de T-gestiona y ante cualquier incidencia se procede a generar la solicitud de requerimiento.

Interpretación:

Se procede con la generación de órdenes siempre cuando se tenga una incidencia, para poder revisar los activos fijos de la agencia.

¿Qué recursos asignados le permite solventar los gastos de la agencia?

Como se respondió en una pregunta anterior, la agencia va a poder solventar los gastos siempre y cuando la agencia cuente con liquidez y eso dependerá de la gestión financiera que se realice para el cumplimiento de los resultados que espera el banco.

Interpretación:

Para que la agencia se puede solventar, debe de contar con liquidez como lo indica el Gerente zonal, con una buena gestión se podrá superar lo proyección que brinda el banco.

Dimensión 3: Ratios

¿Cómo se realiza el análisis financiero de la agencia y de qué manera son presentados?

Los estados financieros nos los proporciona el Gerente Zonal, donde vemos los resultados obtenidos hasta la fecha; realizando un comparativo de avance del mismo mes, pero de un año anterior. El enfoque principal es el volumen de las colocaciones y captaciones de cada producto. En la documentación que les brinde están los estados financieros de la agencia Fiori.

Interpretación:

El análisis que se realiza en la agencia son sobre los indicadores de cada producto que ofrece el banco, es por ello que el enfoque principal de los gerentes son en los ingresos financieros, donde se ve reflejado el interés ganado de los productos ofrecidos por Banca Emprendedora y Banca Personas. En el análisis documental se puede observar el EG y P de la agencia Fiori.

¿En la agencia se utiliza los ratios para hacer los análisis financieros?

Para todo análisis financiero se requiere de ratios, pero en nuestro caso nosotros no profundizamos tanto solo realizamos un comparativo de productividad con el margen financiero básico neto con los márgenes brutos y netos.

Interpretación:

Se realiza un comparativo entre el año actual y el pasado para ver los avances de productividad de las agencias y poder terminar si se pudo lograr alcanzar el resultado esperado.

¿Por qué diría que los estados financieros de la agencia son el fiel reflejo de los movimientos económicos?

Por lo mismo que en los estados financieros se pueden observar, las provisiones que realiza la agencia, y los estados económicos una de las variables son productos, consumo e inversión. Aquí también podemos encontrar el ROE Y ROA del banco y ver como esta de manera global.

Interpretación

Se puede realizar un breve análisis con respecto al ROE y ROA, un comparativo para determinar el crecimiento de la misma.

¿Durante el periodo de su gestión los estados financieros de la agencia tuvieron los resultados esperados?

Se obtuvo más de lo esperado, es por ello que este año esperamos duplicar o triplicar los resultados asignados, pero sin generar complicaciones a futuro como es el caso de la morosidad.

Interpretación:

Los resultados esperados son duplicar, pero sin que esto genere incidencias a futuros, como es el caso morosidad es la que puede impactar más en la agencia.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

- Se ha determinado que la gestión financiera si tiene incidencia en la liquidez de la agencia de Fiori del Banco Pichincha Perú, siempre y cuando se lleve una buena gestión financiera por parte de los administrativos del banco, bajo los procedimientos y protocolos establecidos según la norma. Por lo tanto, toda gestión se verá reflejada en la liquidez de la agencia.

- Se concluye que si afecta de manera positiva la gestión financiera en la liquidez de la agencia Puente Piedra, debida que los índices registrados en la tabla 12 y según la interpretación realizada la agencia no realiza mediación de ratios solo comparación de los estados financieros del año actual con el pasado, dando así porcentajes de utilidad en los diversos productos que maneja la entidad. Cabe recalcar que los estados financieros son brindados por el gerente territorial, las cual debe cumplir la jerarquía establecida.

- En el análisis presentado podemos determinar que los Procedimientos establecido afecta de manera positiva en la liquidez de la agencia de Puente Piedra. Los procedimientos son brindados y supervisados bajo el ente regulador SBS, la cual realiza seguimiento a la gestión que se brinda, tanta documentación, páginas web, folletos etc.

4.2 Conclusiones

➤ Se ha determinado que la gestión financiera de la agencia Fiori, ha sido óptima por los resultados que se ha obtenido en ese periodo, esto se debe al crecimiento de sus índices de colocaciones y captaciones han sido mayor en comparación al año anterior, pero también se puede observar que el rendimiento de la agencia pudo ser mucho mejor, según a la entrevista que se le realizó al gerente de agencia.

La toma de decisiones que se realiza en la agencia Fiori, es principalmente sobre el cumplimiento de las metas asignadas, debido que es una de las agencias más potenciales que tiene el Banco Pichincha en la zona norte, es por eso que las metas asignadas son mayor en comparación a otras oficinas. En el análisis Documental del cuadro de indicadores se encontró que la agencia cuenta con un volumen alto de ingreso en colocaciones y captaciones de los diversos productos que ofrece, asimismo se determina que la liquidez que arroja la agencia influye directamente en la entidad financiera. Mediante la aplicación de los ratios e interpretación de las tablas y gráficos de los estados de resultados de la agencia Fiori; se concluye que tuvo un incremento de 20%, en los ingresos financiero y un 12% de disminución en los gastos financieros, obteniendo así un diferencia de 12%, en comparación al año anterior. En colocaciones se obtuvo un incremento de 2% y en captaciones 1.25%. Asimismo el ratio de liquidez que obtuvo la agencia fue de 11.30 % en comparación al año 2017 que fue de 8.71%, obteniendo una diferencia de 2.59%. Y de manera global el Banco Pichincha al cierre de diciembre del 2018 obtuvo una liquidez de 39.8%, en comparación al año 2017 que obtuvieron 31.4%, obteniendo así una diferencia de 8.4% entre los años mencionados. Por el resultado que arroja en sus indicadores, se le considera una de las agencias más potencial del Banco pichincha, se estima que ha llegado a tener un crecimiento de 15,756 (S/. Miles) en ahorros (pasivos) y en ventas (activos) de 168,226 (S/. Miles), solo considerando el área de Banca Persona, es por ello que influye de manera directa en la liquidez del banco, por obtener los mejores resultados en comparación de otras agencias.

El mismo resultado se encontró en José María (2016). Donde la gestión financiera es el proceso de toma de decisiones y de análisis de datos que busca la óptima administración y empleo de los recursos financieros de la empresa para el logro de sus objetivos.

Hoy en día, la gestión financiera está ligada al concepto de valor de la empresa, hasta el punto de que la gestión financiera ha pasado a ser la parte del negocio que se ocupa del uso eficiente y efectivo de los recursos propios, de la deuda y de cualquier otro tipo de fondos, así como de la toma correcta de decisiones, para la maximización del beneficio y el incremento de valor de una entidad.

➤ Del análisis realizado sobre los procesos de la gestión financiera de la agencia Fiori, se puede determinar, que los líderes de cada área realizan un adecuado seguimiento en los procesos que se plantean. Y esto fue confirmado en la entrevista que se le realizó al gerente de agencia donde menciona las estrategias que realiza para el logro de los resultados, es usando técnicas de liderazgo y de motivación, eso ayuda a tener un equipo de trabajo sólido, enfocados en un mismo objetivo. Obteniendo así un buen clima laboral, por ello se trata de involucrar y comprometer siempre al equipo.

Asimismo se pudo observar en el análisis documental, que se viene implementando mejoras en la plataforma del CRM, lo cual ayudara a los ejecutivos comerciales a distribuir mejor la información que se les asigne, para la captación de clientes nuevos. Con esta mejora queda demostrado que se obtendrá menor índice de morosidad con respecto a los préstamos

personales, ya que son de alto riesgo por lo mismo que son ofrecidos a sola firma. En conclusión, los procesos que se efectúa en la agencia Fiori para obtener los resultados esperados, se basan en estrategias planteadas por los gerentes y líderes. El mismo resultado se encontró Boris & Jeremiah (2018) En el artículo de “La cultura corporativa.” La estrategia proporciona claridad y enfoque para la acción colectiva y la toma de decisiones. Se basa en planes y conjuntos de opciones que permiten movilizar a las personas y a menudo se pueden aplicar a través tanto de recompensas concretas por alcanzar los objetivos como de las consecuencias de no hacerlo. Idealmente, también incorpora elementos adaptativos que pueden explorar y analizar el entorno externo y sentir cuando se requieren cambios para mantener la continuidad y el crecimiento. El liderazgo va de la mano de la creación de estrategias, y la mayoría de los líderes entienden cuáles son los elementos básicos. La cultura, sin embargo, es más complicada, debido a que gran parte se basa en comportamientos no expresados, mentalidades y patrones sociales.

➤ Se puede observar en la recopilación de datos y según nuestra entrevista realizada a nuestro Gerente de Agencia; que la agencia Fiori, para que pueda obtener liquidez, debe de alcanzar el cumplimiento de metas asignadas, y poder mantener el nivel de morosidad. Como se observa en los estados de resultados de la agencia del análisis documental, donde los indicadores más sobresalientes de la agencia son las captaciones y colocaciones. En un comparativo que se realizó en la agencia al cierre del primer semestre, se visualiza que los indicadores esperados son mucho mayor a lo proyectado en ese año. Como se observa en el análisis documental presentado con respecto a los índices de captaciones, este obtuvo un sobre cumplimiento de 109%, y el indicador más sobresaliente es la cuenta de ahorros que obtuvo 125% de cumplimiento; con respecto en colocaciones se obtuvo un 99%, y el indicador más sobresalientes es el préstamo personal del área de Banca Personas que obtuvo un 167%. Esto demuestra que la agencia es potencial influyendo de manera directa de con los indicadores de liquidez del banco. Sus índices de liquidez mostrados en la memoria anual del banco pichincha al cierre del 2018, se reflejan que fueron mayor en comparación al cierre del año 2017. Es por ello que es de una de las agencias que más influye en la liquidez del banco.

El mismo resultado encontró Moyer (2005), “la liquidez es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de efectivo en el momento que vencen.” Gitman y Zutter (2012), concluyeron que la liquidez de una empresa se puede medir de acuerdo a su capacidad en que esta pueda ir cumpliendo con sus obligaciones de corto plazo y la medida que se acerca su fecha de vencimiento.

REFERENCIAS

- Aninat, E., & Larraín, P. (1996). Flujos de capitales: lecciones a partir de la experiencia chilena. Revista de la CEPAL.
- Aparicio, C., Gutiérrez, J., Jaramillo, M., & Moreno, H. (2013). Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico. Documentos de Trabajo, 01-2013.
- ASBANC (2015). Balance: Industria bancaria peruana. Recuperado de <http://www.asbanc.com.pe/SiteAssets/Lists/Noticias/AllItems/BALANCE%202015%20DEL%20SISTEMA%20BANCARIO%20PERUANO.pdf>
- ASBANC (2017). Contexto internacional, economía y banca peruana. Recuperado de http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Bolet%C3%ADn_Mensual_Enero_2017.pdf
- Barboza, I. J. T., Pacheco, M. E. F. V., & de la tesis, I. T. Caracterización del financiamiento de la micro y pequeña empresa del sector comercio del Perú: caso empresa “codijisa” Chimbote, 2016.
- Berrazueta Andrade, S. A., & Escobar Vizuete, B. E. (2012). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “educadores de Cotopaxi” Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010.
- Briceño, I. (2001). El Impacto de la Separación de las Entidades de Inversión Colectiva en la Ley General de Bancos y Otros Institutos de Crédito en el Mercado de Capitales de Venezuela.
- Brillite, F. P. Z., & Pacheco, M. E. F. V. El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso de la empresa “distribuidora jc eirl”-chimbote, 2015. Autora.
- Castro Quezada, E. G. (2011). Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú.
- Catao, L., & Pagan, A. (2010). The credit channel and monetary transmission in Brazil and Chile: a structured VAR approach (Working Paper #53).
- CHAMORRO, D. S. M. Proyecto de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.
- Elizondo, A., & Altman, E. I. (2003). Medición integral del riesgo de crédito. Editorial Limusa.

- Falcón, R. (2008). Sistema de Evaluación del Riesgo en el Otorgamiento de Créditos Agropecuarios dentro del Sistema Bancario Venezolano.
- Fernández Castaño, H., & Pérez Ramírez, F. O. (2005). El modelo logístico: una herramienta estadística para evaluar el riesgo de crédito. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 4(6).
- Fiallos Mariño, Doris Lorena. El riesgo de crédito y la liquidez de la empresa Automotores Cumandá. BS thesis. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría Semipresencial, 2015.
- Fuentes, A., ti Dios, A., Socas, A. J. L., Herrera, A. E., & Salazar, J. (2003). Riesgo Bancario y Grado de Concentración de los Depósitos: Una metodología para la clasificación de bancos con base a riesgo en Venezuela (Doctoral dissertation, Tesis de Maestría. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela).
- <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/542>. Villarán, F. (2010). Políticas e instituciones de apoyo a la micro y pequeña empresa (mype) en el Perú. En: Políticas de apoyo a las PYME en América Latina: entre avances innovadores y desafíos institucionales. Santiago: CEPAL, 2010. LC/G. 2421-P. p. 343-386.
- JULCA, F. J. B., & BARRIOS, C. J. M. P. Facultad de Ciencias Contables escuela profesional de contabilidad el control interno y su influencia en la gestión económica y financiera de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa confecciones Yadira SAC Chimbote, 2015 proyecto de tesis para optar el título profesional de contador público.
- Laguna Vargas, M. A. (1999). El comportamiento de las tasas de interés en el sistema bancario boliviano y el margen del Banco Central de Bolivia para políticas de tasas de interés. *Revista de Análisis del Banco Central de Bolivia*, 2, 29.
- Lecuona Valenzuela, R. (2009). El financiamiento a las Pymes en México: La experiencia reciente. *Economía unam*, 6(17), 69-91.
- Macías, B., Alexandra, C., Guevara, P., & Natividad, J. (2016). Evaluación operacional del área de crédito y cobranza empresa Ericola SA 2015 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Maudos, J., & Fernández de Guevara, J. (2010). Dimensión bancaria, poder de mercado y estabilidad financiera. *Perspectivas del sistema financiero*, 99, 69-81.
- Romero-Meza, R. (2005). Medidas de riesgo financiero. *Revista Economía & Administración*, 149, 57-72.

- Rossini, R.2000. “Aspectos de la Adopción de un Régimen de Metas de Inflación en el Perú”. Estudios Económicos .Banco de Reserva del Perú.
- Saavedra García, M. L., & Saavedra García, M. J. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. Cuadernos de administración, 23(40).
- Sánchez Mayorga, X., & Millán Solarte, J. C. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. Entramado, 8(1).
- Sánchez Sandoval, N., & Montoya Pérez, V. Y. (2017). Limitaciones que tienen las micro y pequeñas empresas de Lima Norte, para acceder a un crédito en el sistema financiero.
- Velasco, P., & Leider, E. (2017). El impacto de los componentes de la política monetaria en la cartera crediticia a nivel de préstamos bancarios en el sistema financiero peruano al periodo 1990-2016.
- Villalobos, L., Torres, C., Madrigal, J. 1999. “Mecanismo De Transmisión De La Política Monetaria: Marco Conceptual”. Banco Central De Costa Rica División Económica.
- Flores Córdova, D. (2018). El control interno y su influencia en la gestión financiera de la micro y pequeña empresa del sector comercial del Perú: caso de la empresa “Boutique DKeyla SAC”-Chimbote, 2015.
- Martínez-Campillo, A., Cabeza-García, L., & Marbella-Sánchez, F. (2013). Responsabilidad social corporativa y resultado financiero: evidencia sobre la doble dirección de la causalidad en el sector de las Cajas de Ahorros. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 16(1), 54-68.
- Montoya Loyola, M. A. (2013). Propuesta de un modelo de gestión financiera para mejorar la situación económica financiera de las Mypes de comerciantes del mercado La Hermelinda.
- Moyolema Muyulema, M. H. (2011). *La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñañ de la ciudad de Ambato año 2010* (Bachelor's thesis).
- Oto Topón, B. S. (2011). *Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba SA* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Cuenca Florindez, R. L., & Vásquez Ferrer, L. M. (2017). El sistema de control interno en el área de caja y la mejora en la liquidez de la empresa Lucky Global Fashion SAC de Trujillo, durante el primer semestre del año 2016.
- Velásquez Briceño, G. O. (2017). El sistema de detracciones del igr y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes Uceda SAC de Trujillo del año 2016.

Vásquez Leiva, Y. J. (2017). Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS Sedacaj SA en la ciudad de Cajamarca, año 2016.

González Seminario, P., & Norabuena Segovia, P. M. (2017). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab SAC, Trujillo, 2016.

Maza Barbecho, N & Ortega Vicente J (2014). Estudio de la Gestión de riesgo en la cartera de créditos, influencia en la liquidez y propuesta de Mejoramiento en la Cooperativa “Coopac Austro LTDA” Periodo Octubre 2012 – Octubre 2013, Cuenca 2014.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Financiera

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Análisis de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen de la Información • Comportamiento de algún fenómeno • Graficas basadas en información • Herramientas de Exploración 	1 2 3 4	Cuestionario - Entrevista
Valor de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de Riqueza • Valor Económico • Estratégicas • Resultados Financieras 	5 6 7 8	Cuestionario - Entrevista
Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de Problemas • Planteamiento de Actividades • Necesidad de Control • Proceso de Información 	9 10 11 12	Cuestionario - Entrevista

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Liquidez

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Obligaciones a Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Pasivo Circulante • Cubrir Necesidades • Flujo de Efectivo • volatilidad 	<p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p>	Cuestionario - Entrevista
Activo Circulante	<ul style="list-style-type: none"> • Activo Corriente • Bienes de la Empresa • Disposiciones de ser utilizados • Cubrir Gastos 	<p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	Cuestionario - Entrevista
Ratios	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Análisis Empresarial • Movimientos Económicos • Estados Financieros 	<p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p>	Cuestionario - Entrevista

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE		
¿De qué manera la gestión financiera, incide en la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú?	Determinar la gestión financiera y su incidencia en la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú – Sector Lima Norte 2018.	GESTION FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen de la información • Comportamiento de algún fenómeno • Graficas basadas en información • Herramientas de Exploración • Generación de riqueza • Valor económico • Estratégicas • Resultados Financieras • Resolución de Problemas • Planteamiento de Actividades • Necesidad de Control • Proceso de Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de investigación: Descriptivo • Método de Investigación Mixto Cualitativa – Cuantitativa • Población Un total de 5 ejecutivos personal Administrativo • Muestra La misma población • Técnicas e instrumentos de recolección de datos La entrevista • Métodos y procedimientos de análisis de datos. Análisis Documental

ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	DEPENDIENTE	
<p>¿Cómo se realiza la gestión financiera en la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú - Sector Lima Norte 2018?</p>	<p>Determinar los procesos de la gestión financiera en la agencia Fiori del Banco Pichincha del Perú –Sector Lima Norte 2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Pasivo Circulante • Cubrir Necesidades • Flujo de Efectivo • volatilidad • Activo Corriente • Bienes de empresa
<p>¿De qué manera se obtiene liquidez en la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú – Sector Lima Norte 2018?</p>	<p>Analizar los procedimientos para obtener la liquidez de la agencia Fiori del Banco Pichincha Perú – Sector Lima Norte.</p>	<p>LIQUIDEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de ser utilizados • Cubrir Gastos • Información • Análisis Empresarial • Movimiento Económico • Estados Financieros

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE DEPENDIENTE LIQUIDEZ

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
13	¿En el último trimestre la agencia ha cumplido con los compromisos pactados?	✓		✓		✓		
14	¿Durante el periodo del 2017 sus índices de liquidez han servido para cubrir sus necesidades?	✓		✓		✓		
15	¿En la agencia de Puente Piedra utilizan el flujo de efectivo como herramienta financiera?	✓		✓		✓		
16	¿La agencia Puente Piedra cuenta con pasivos circulantes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
17	¿El rubro de los activos corrientes de la agencia es representativo en su estado financiero?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo se realiza los inventarios de los bienes en la agencia?	✓		✓		✓		
19	¿Cómo saber si los activos de la agencia se encuentran en condiciones de ser utilizados?	✓		✓		✓		
20	¿Qué recursos asignados le permite solventar los gastos de la agencia?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3:								
21	Como le llega la información para analizar sus análisis financieros?	✓		✓		✓		
22	¿En la agencia se utiliza los ratios para hacer los análisis financieros?	✓		✓		✓		
23	¿Por qué diría que los estados financieros de la agencia son el fiel reflejo de los movimientos económicos?	✓		✓		✓		
24	¿Durante el periodo de su gestión los estados financieros de la agencia tuvieron los resultados esperados?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MÓNICA ZAVALA SOTO DNI: 41607378

Especialidad del validador:..... INVESTIGACIÓN OPERATIVA

..... 16 de Junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE DEPENDIENTE LIQUIDEZ

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
13	¿En el último trimestre la agencia ha cumplido con los compromisos pactados?	✓		✓		✓		
14	¿Durante el periodo del 2017 sus índices de liquidez han servido para cubrir sus necesidades?	✓		✓		✓		
15	¿En la agencia de Puente Piedra utilizan el flujo de efectivo como herramienta financiera?	✓		✓		✓		
16	¿La agencia Puente Piedra cuenta con pasivos circulantes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
17	¿El rubro de los activos corrientes de la agencia es representativo en su estado financiero?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo se realiza los inventarios de los bienes en la agencia?	✓		✓		✓		
19	¿Cómo saber si los activos de la agencia se encuentran en condiciones de ser utilizados?	✓		✓		✓		
20	¿Qué recursos asignados le permite solventar los gastos de la agencia?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3:								
21	Como le llega la información para analizar sus análisis financieros?	✓		✓		✓		
22	¿En la agencia se utiliza los ratios para hacer los análisis financieros?	✓		✓		✓		
23	¿Por qué diría que los estados financieros de la agencia son el fiel reflejo de los movimientos económicos?	✓		✓		✓		
24	¿Durante el periodo de su gestión los estados financieros de la agencia tuvieron los resultados esperados?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MÓNICA ZAVALA SOTO DNI: 41607378

Especialidad del validador:..... INVESTIGACIÓN OPERATIVA

..... 16 de Junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE DEPENDIENTE LIQUIDEZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
13	¿En el último trimestre la agencia ha cumplido con los compromisos pactados?							
14	¿Durante el periodo del 2017 sus índices de liquidez han servido para cubrir sus necesidades?							
15	¿En la agencia de Puente Piedra utilizan el flujo de efectivo como herramienta financiera?							
16	¿La agencia Puente Piedra cuenta con pasivos circulantes?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El rubro de los activos corrientes de la agencia es representativo en su estado financiero?							
18	¿Cómo se realiza los inventarios de los bienes en la agencia?							
19	¿Cómo saber si los activos de la agencia se encuentran en condiciones de ser utilizados?							
20	¿Qué recursos asignados le permite solventar los gastos de la agencia?							
	DIMENSIÓN 3:	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cómo le llega la información para analizar sus análisis financieros?							
22	¿En la agencia se utiliza los ratios para hacer los análisis financieros?							
23	¿Por qué diría que los estados financieros de la agencia son el fiel reflejo de los movimientos económicos?							
24	¿Durante el periodo de su gestión los estados financieros de la agencia tuvieron los resultados esperados?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20....



Firma del Experto Informante.