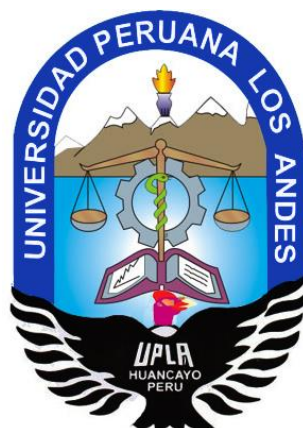


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**La Morosidad y su Influencia en el Logro de los Objetivos
Estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna –
Huancayo – Junin - 2015**

Para optar	: Título Profesional de Contador Público
Autores	: Bach. Castro Blancas Jessica Karina. Bach. De La Peña Vega Janet Cinthia.
Asesor	: Cpc. Lorenzo Pablo Zorrilla Sovero.
Línea de Investigación	: Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos
Fecha de inicio	: 21-09-2016
Fecha Culminación	: 20-09-2017

Huancayo - Perú

2018

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

La Morosidad y su Influencia en el Logro de los Objetivos del
Camposanto Ecológico Esperanza Eterna – Huancayo – Junín - 2015

PRESENTADO (A) POR:

BACH. CASTRO BLANCAS JESSICA KARINA

BACH. DE LA PEÑA VEGA JANET CINTHIA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE

.....

DR. FREDI GUTIÉRREZ MARTÍNEZ

PRIMER MIEMBRO

.....

MG. SONIA LUZ BARZOLA INGA

SEGUNDO MIEMBRO

.....

MG. CEVERO ROMULO ROJAS LEON

TERCER MIEMBRO

.....

MG. FERNANDO POLO ORELLANA

Huancayo, de.....del 20.....

ASESOR: CPC. LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO.

DEDICATORIA

A Dios por sus bendiciones en el diario transcurrir de nuestras vidas, por permitirnos llegar hasta este punto y dotarnos de salud para lograr nuestros objetivos, a nuestros padres por su apoyo incondicional en nuestra formación profesional y finalmente a nuestros docentes por compartir sus sabios conocimientos para forjarnos como profesionales competitivos.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de manera especial a los profesores y directivos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes por habernos brindado sus conocimientos científicos y su sabiduría.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CONFORMIDAD DE LOS JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	xix

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de Problema	21
1.2. Formulación del Problema	24
1.2.1. Problema General	24
1.2.2. Problemas Específicos	24
1.3. Objetivos de la Investigación	24
1.3.1. Objetivo General	24
1.3.2. Objetivos Específicos	24
1.4. Justificación de la Investigación	25
1.4.1. Justificación Teórica	25
1.4.2. Justificación Metodológica	25

1.4.3. Justificación Práctica	25
1.5. Delimitación de la Investigación	25
1.5.1. Delimitación Espacial	25
1.5.2. Delimitación Temporal	26
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	27
2.1.1. Antecedentes Internacionales	27
2.1.2. Antecedentes Nacionales	29
2.2. Bases Teóricas	32
2.2.1. La Morosidad	32
2.2.2.1. Créditos concedidos	33
2.2.2.2. Factores de Riesgo	40
2.2.2. Situación Del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna	44
2.2.3. Objetivos Estratégicos	57
2.2.3.1. Resultados estratégicos	60
2.2.3.2. Calidad del Servicio	60
2.2.3.3. Resultados del Ejercicio:	61
2.3. Definición de Concepto	68

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la Investigación	72
3.1.1. Hipótesis General	72
3.1.2. Hipótesis Específicas	72

3.2. Variables de la Investigación	72
3.2.1. Variable Independiente	72
3.2.2. Variable Dependiente	72
3.3. Operacionalización de Variables	73

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Métodos de la Investigación	75
4.2. Tipo de Investigación	76
4.3. Nivel de la Investigación	77
4.4. Diseño de la Investigación	77
4.5. Población y Muestra	78
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	78
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	79
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	80
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	80

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Camposanto Esperanza Eterna.	81
5.1.1. Créditos Concedidos.	81
5.1.2. Factores de Riesgo.	87
5.1.3. Calidad de Servicio.	92
5.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del Camposanto Esperanza Eterna.	98
5.2.1. Créditos Concedidos	98

5.2.2. Resultados Estratégicos	104
5.2.3.Resultados.	107
5.2.4.Calidad de servicio	108
5.3.Análisis de la Situación Financiera en el año 2015	112

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1.Contrastación de la Hipótesis de la Investigación	116
6.1.1. Hipótesis General	116
6.1.2. Hipótesis Específica 1	120
6.1.3. Hipótesis Específica 2	123
6.1.4. Hipótesis Específica 3	125
6.2.Discusión de Resultados	128
CONCLUSIONES	132
RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFÍA	135
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	137
ANEXOS	138
MATRIZ DE CONSISTENCIA	138
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	140
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	142
FOTOS	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Créditos directos del sistema financiero, según el sector económico.....	21
Tabla 2: Morosidad por tipo de Crédito.....	22
Tabla 3: Reporte de venta.	44
Tabla 4: Reporte del servicio adicionales.	45
Tabla 5: Derecho de sepultura.	46
Tabla 6: Derecho de Sepultura Mausoleo.....	47
Tabla 7: Derecho de sepultura nicho.	47
Tabla 8: Derecho de Exhumación.....	48
Tabla 9: Misas.....	49
Tabla 10:Placa de mármol.	49
Tabla 11: Constancia de entierro.	50
Tabla 12: Alquiler de toldo.....	50
Tabla 13:Cambio de titularidad por fallecimiento.....	51
Tabla 14:Cambio de titularidad.	51
Tabla 15:Base lapida.....	52
Tabla 16: Reporte de morosidad 2015.....	52
Tabla 17: Reporte de morosidad de 31 – 60 días de atraso.	53
Tabla 18: Reporte de morosidad de 61 a 90 días de atraso.....	53
Tabla 19:Reporte de morosidad de 91 a 120 días de atraso.....	53
Tabla 20:Reporte de morosidad de 121 a 180 días de atraso.....	54
Tabla 21:Reporte de morosidad de 180 a 240 días de atraso.....	54
Tabla 22: Reporte de Cobranza por cartera – Año 2014	62
Tabla 23: Reporte de Cobranza por cartera – Año 2015	63

Tabla 24: Análisis de los Resultados del Ejercicio	64
Tabla 25: Estado de Pérdidas y Ganancias.	66
Tabla 26: Ratios de Liquidez.	67
Tabla 27: Ud. es sujeto de crédito.....	81
Tabla 28: El tipo de crédito es el adecuado	82
Tabla 29:Se otorgan créditos a los usuarios del Camposanto.....	83
Tabla 30:Usted ha sido sujeto a evaluación crediticia	84
Tabla 31: Ha recibido información respectiva antes que se sujete a crédito	85
Tabla 32: Se retrasa en los pagos de los servicios prestados	86
Tabla 33:Cuenta con posibilidades económicas para realizar los pagos de los servicios.....	87
Tabla 34: Presión por la vía legal para cumplir con algún crédito	88
Tabla 35:Abusos de Cobranzas.....	89
Tabla 36:La falta de pago de los créditos afectan la gestión financiera.	90
Tabla 37: Políticas de Mejora.	91
Tabla 38:Los servicios son los adecuados	92
Tabla 39: Frente a quejas o reclamos.....	93
Tabla 40:Se traslada desde lugares distantes para recibir el servicio de la empresa.	94
Tabla 41:Atención Rápida.	95
Tabla 42:La empresa apoya a la población.....	96
Tabla 43: El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente.....	97
Tabla 44: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realizar previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto.	98
Tabla 45: A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito.	99

Tabla 46: Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.....	100
Tabla 47: Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna	101
Tabla 48: Existe dificultad de cobranza a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.....	102
Tabla 49: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta.	103
Tabla 50: Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.	104
Tabla 51: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez.....	105
Tabla 52: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad.	106
Tabla 53: Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, han sido satisfactorios.....	107
Tabla 54: Existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Esperanza Eterna.....	108
Tabla 55: Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.....	109
Tabla 56: La empresa del camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos.....	110
Tabla 57: Los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse.....	111
Tabla 58. Balance General 2014 - 2015.....	112

Tabla 59: Estados de Pérdidas y Ganancias.....	113
Tabla 60: Ratios de Liquidez	114
Tabla 61: Morosidad * Objetivos Estratégicos	118
Tabla 62 : Créditos Concedidos*Resultados Estratégicos - tabulación cruzada	121
Tabla 63: : Factores de Riesgo*Calidad en el Servicio tabulación cruzada	124
Tabla 64: : Créditos Concedidos*Resultados - tabulación cruzada.....	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Créditos concedidos por sector económico	22
Figura 2: Criterios de Valorización del riesgo	42
Figura 3: Esquema de Objetivos Estratégicos	58
Figura 4: Es sujeto de crédito.....	81
Figura 5:El tipo de crédito que Ud. ha recibido es el adecuado.	82
Figura 6: Se otorgan créditos a los usuarios del Camposanto.	83
Figura 7: Usted ha sido sujeto a evaluación crediticia.....	84
Figura 8: Ha recibido información respectiva antes que se sujete a crédito.....	85
Figura 9:Ud. se retrasa en sus pagos que realiza por los servicios prestados el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna	86
Figura 10: Cuenta con posibilidades económicas para realizar los pagos de los servicios	87
Figura 11: Presión por la vía legal para cumplir con algún crédito.....	88
Figura 12: Abusos de Cobranzas	89
Figura 13: La falta de pago de los créditos afectan la gestión financiera.	90
Figura 14:Ud. considera que la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene una política de mejora de servicios.....	91
Figura 15: Los servicios son los adecuados.....	92
Figura 16: Frente a quejas o reclamos.	93
Figura 17: Se traslada desde lugares distantes para recibir el servicio de la empresa	94
Figura 18: Atención rápida	95
Figura 19: La empresa apoya a la población	96
Figura 20: El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente.....	97

Figura 21: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realizar previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto.	98
Figura 22: A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito.	99
Figura 23: Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.	100
Figura 24: Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna	101
Figura 25: Existe dificultad de cobranza a los usuarios.....	102
Figura 26: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta.	103
Figura 27: Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.	104
Figura 28: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez.....	105
Figura 29: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad.	106
Figura 30: Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, han sido satisfactorios.....	107
Figura 31: Existe satisfacción de los clientes por les servicios prestados en el Camposanto Esperanza Eterna.....	108
Figura 32: Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.....	109
Figura 33: La empresa del camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos.....	110

Figura 34: Los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse.....	111
Figura 35: Distribución de valor de Chi cuadrado - Morosidad * Objetivos Estratégicos ...	119
Figura 36: Distribución de valor de Chi cuadrado - Créditos Concedidos*Resultados Estratégicos.....	122
Figura 37: Distribución de valor de Chi cuadrado - Factores de Riesgo*Calidad en el Servicio	125
Figura 38: Distribución de valor de Chi cuadrado - Créditos Concedidos*Resultados	127

RESUMEN

En la investigación se respondió a la siguiente interrogante: ¿En qué medida influye la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?

El objetivo de la investigación fue: Determinar la influencia de la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015. La hipótesis alterna señala: H_1 : La morosidad influye significativamente de manera negativa en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

Mientras que la hipótesis nula menciona: H_0 : La morosidad no influye significativamente de manera negativa en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

La investigación es sustantiva – descriptiva con un diseño descriptivo correlacional, la población lo conforman 74 usuarios y 47 trabajadores y la muestra es de 62 usuarios y 42 trabajadores de la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo, el método que guio la investigación es el método científico, los métodos específicos fueron el analítico y sintético, descriptivo y el cuantitativo; las técnicas utilizadas fueron el análisis documental, la observación, la encuesta.

Finalmente se estableció que: La morosidad influye significativamente de manera negativa en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

Palabras Clave: Morosidad, objetivos estratégicos, créditos, factor de confianza, tiempo, servicio, rentabilidad, recursos humanos.

ABSTRACT

In the research the following question was answered: ¿How does the delinquency affect the achievement of the strategic objectives of the Huancayo Ecosystem Esperanza eternal in 2015?

The objective of the research was: To determine the influence of delinquency in the achievement of the strategic objectives of the Huancayo Ecosphere Esperanza eternal in 2015.

The alternative hypothesis states: H1: Delinquency has a negative influence on the achievement of the strategic objectives of the Huancayo Ecosphere Esperanza eternal in 2015.

While the null hypothesis mentions: Ho: Delinquency does not significantly influence in a negative way the achievement of the strategic objectives of the Huancayo Ecosphere Esperanza Eternal in 2015.

The research is substantive - descriptive with a descriptive correlational design, the population is made up of 74 users and 47 workers and the sample is of 62 users and 42 workers of the company Camposanto Ecologic Esperanza Eternal de Huancayo, the method that guided the research is the method scientific, the specific methods were analytical and synthetic, descriptive and quantitative; The techniques used were the documentary analysis, the observation, the survey.

Finally, it was established that: Late payments have a significant negative impact on the achievement of the strategic objectives of the Camposanto Ecologic Esperanza Eternal during the year 2015.

Key Words: Delay, strategic objectives, credits, confidence factor, time, service, profitability, human resources.

INTRODUCCIÓN

Es grato poner a vuestra consideración el trabajo de investigación titulado: “LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA – HUANCAYO – JUNÍN - 2015”.

Es necesario mencionar que la presente investigación permite esclarecer la relación que se da entre la morosidad y logro de objetivos estratégicos; cabe resaltar que el problema de la morosidad es un fenómeno permanente que toda organización en algún momento la ha padecido; sin embargo, dicho problema afecta de manera más precisa a ciertos componentes de una organización, en este caso intentamos visualizar como afecta la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos y es en este correlato que desarrollamos la presente investigación.

El problema general materia de estudio señala: ¿En qué medida influye la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?

El objetivo general fue: Determinar la influencia de la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

La hipótesis alterna señala: H_1 : La morosidad influye significativamente de manera negativa en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

Mientras que la hipótesis nula menciona: H_0 : La morosidad no influye significativamente de manera negativa en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

El capítulo I trata sobre el planteamiento del problema; en dicho capítulo se realiza la identificación del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, la delimitación de la investigación.

El capítulo II aborda el marco teórico, en dicho capítulo se aborda los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el marco conceptual y definición de conceptos.

El capítulo III aborda la hipótesis de la investigación, las variables de la investigación y la operacionalización de las variables.

El capítulo IV aborda la metodología de la investigación; en dicho acápite se considera aspectos relacionados con el tipo y nivel de investigación, los métodos de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos y técnicas de análisis de datos.

En el capítulo V se da a conocer sobre los resultados de la investigación.

En el capítulo VI realizamos el análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada, asimismo realizamos la prueba de hipótesis y la discusión de resultados

Se finaliza la investigación se da a conocer las conclusiones, sugerencias, la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de Problema

Es evidente que entendemos a la morosidad como la obligación del pago vencido cuyo retraso implica culpabilidad; asimismo a nivel mundial las personas y las organizaciones, hasta cierto grado somos conscientes de esta práctica recurrente, sin embargo los reportes financieros, contables entre otros nos mencionan que este fenómeno es alarmante, por ejemplo a nivel nacional apreciamos que permanentemente en los diferentes sectores se recurre a prácticas crediticias que van a terminar muchas veces en la morosidad, verbigracia mostramos a continuación como se ha manifestado dichos créditos directos del sistema financiero según sectores.

Tabla 1: *Créditos directos del sistema financiero, según el sector económico*

Sector Económico	2010	2011	2012	2013
Total	129 082 541	151 612 510	170 513 440	198 969 986
Créditos Corporativos, Grandes, Medianas, Pequeñas y Microempresas	87 801 846	101 337 052	111 319 116	130 255 959
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	3 975 433	4 793 887	5 560 853	6 682 427
Pesca	1 395 517	1 601 595	1 412 875	1 640 997
Minería	4 191 945	4 937 576	4 338 780	6 767 733
Industria manufacturera	20 496 362	22 593 877	22 878 918	27 519 542
Electricidad, gas y agua	4 585 464	5 327 794	6 133 124	6 076 327
Construcción	2 321 066	2 977 165	3 674 183	4 241 842
Comercio	20 855 106	25 207 569	28 711 196	33 481 407
Hoteles y restaurantes	1 849 175	2 411 816	2 840 698	3 007 136
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8 605 971	8 606 114	9 208 612	10 673 816
Intermediación financiera	3 206 819	3 768 858	3 799 010	4 637 368
Actividad inmobiliarias, empresariales y de alquiler	9 390 777	10 344 921	12 168 541	13 744 200
Administración pública y defensa	299 942	261 900	225 023	469 856
Enseñanza	1 076 905	1 211 480	1 468 949	1 770 562
Servicios sociales y salud	485 895	599 190	759 156	957 667
Otras actividades de servicios comunitarios	2 850 840	3 692 973	4 544 919	5 212 907
Hogares privados con servicio doméstico y organizaciones extraterritoriales	2 214 631	3 000 337	3 594 278	3 372 173
Créditos Hipotecarios para Vivienda	16 032 658	20 000 201	24 533 795	29 768 716
Créditos de Consumo	25 248 037	30 275 258	34 660 529	38 945 311

Fuente: Superintendencia de *Banca seguros y AFP*

El cuadro anterior denota que en los diferentes sectores existe una gran inclinación por los créditos directos, este fenómeno se puede apreciar fácilmente en el siguiente gráfico.

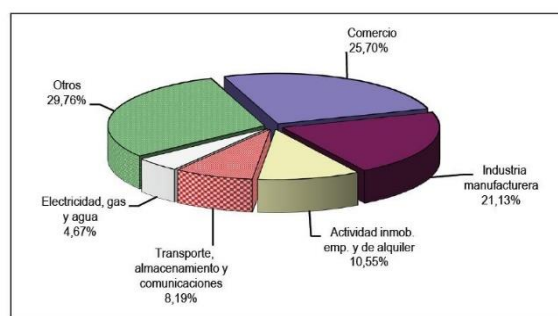


Figura 1: *Créditos concedidos por sector económico*

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP

Como vemos existe una inclinación por buscar créditos; sin embargo, ello no es el problema, el problema radica en el cumplimiento de las obligaciones crediticias, por ejemplo, el diario Perú 21 del 24 de marzo del 2016, señala que la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) informó lo siguiente: para febrero del 2016, la tasa de morosidad bancaria fue del 2,71%, un 0,07% más que en enero de 2016 y un 0,13% en comparación con febrero del 2015. Igualmente, Asbanc indica que el comportamiento de las tasas de morosidad se produce a pesar de la dinámica mejorada de la actividad económica nacional y se debería a la desaceleración mostrada por la demanda interna, en un contexto internacional aún complicado a nivel macroeconómico.

En tal sentido, es necesario tomar en cuenta la evidencia empírica, prueba que muestra la morosidad por tipo de crédito, para ello se muestra la siguiente tabla.

Tabla 2: *Morosidad por tipo de Crédito*

Tipo de Crédito	Ene' 16	Feb' 16	Feb' 16 vs. Ene' 16 (en p.p.)
Corporativos	0.01%	0.01%	-0.00
Grandes Empresas	1.07%	1.23%	0.17
Medianas Empresas	5.46%	5.57%	0.11
Pequeñas Empresas	9.03%	8.94%	-0.08
Microempresas	3.03%	3.16%	0.13
Consumo	3.44%	3.49%	0.05
Hipotecarios	1.93%	2.03%	0.11

Fuente: ASBANC

Esta realidad también se sustenta en los argumentos de la organización Kobsa que es una entidad especializada en cobranzas, organización que menciona que los créditos crecen en un 2,23% sin embargo se reduce la capacidad de asumir una deuda. (Fuente diario Gestión del Miércoles, 16 de agosto del 2017). Asimismo, respecto a los tipos de mora que más incremento ha generado entre julio de 2016 y 2017 son el refinanciamiento (25.06%) y la cobranza judicial con (11.25%), seguidamente tenemos las deudas vencidas (11.77%) y sólo hay 18.63% de deuda vigente.

De igual manera El Grupo Kobsa proyecta que para agosto de 2017 la ratio de morosidad se encontrará en 3.15%, dónde prima en su mayoría el crédito consumo.

Por otro lado, si nos orientamos en la morosidad dentro de los servicios funerarios encontramos una realidad particular; por ejemplo, según el diario Correo de fecha junio de 2015, se informa que en el camposanto del cementerio San José de Huancayo, se desocuparía un aproximado de cien tumbas por falta de pago por parte de los familiares de los difuntos, información vertida por la sub gerente de Servicios Funerarios y de Cementerios de la Sociedad de Beneficencia Pública. En la actualidad se tiene una deuda de cerca de un millón de soles, es por esta razón que se procedería con la desocupación de tumbas debido a que falta espacio para los entierros, que al día son de 4 a 5.

Como apreciamos, el problema de morosidad en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna es tan preocupante por cuanto va afectar a la organización, que en nuestro caso se centraría las dificultades en el logro de los objetivos estratégicos. **De persistir este alto índice de morosidad, las empresas llegarían a tener elevados déficit económico lo que no les permitirá desarrollar sus actividades;** en consecuencia, para poder determinar con precisión esta incidencia formulamos el siguiente problema de investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida influye la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1. ¿Cómo afectan los créditos concedidos en los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?

PE2. ¿Cómo inciden los factores de riesgo en la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?

PE3. ¿Cómo incide los créditos concedidos en los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1. Determinar los afectos que ocasionan los créditos concedidos en los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015

OE2. Determinar la incidencia los factores de riesgo en la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015

OE3. Determinar la incidencia de los créditos concedidos en los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Las razones teóricas que nos condujeron al desarrollo de la investigación se debió a que se permitió profundizar en el conocimiento de la morosidad y de los objetivos estratégicos; asimismo, la investigación nos ayudó a comprender la influencia de las variables dentro de un contexto específico.

1.4.2. Justificación Metodológica

Al determinar la relación que se dio entre la morosidad y el logro de los objetivos estratégicos, se pudo precisar procedimientos viables que coadyuven a disminuir la morosidad considerando a su vez el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.; en tal sentido, el trabajo tiene razones metodológicas que llevaron a su ejecución.

1.4.3. Justificación Práctica

Con la investigación realizada pudimos encontrar formas de mejor relación entre los usuarios y la empresa con la única finalidad de poder mejorar el servicio y a su vez de poder controlar la morosidad en aras de la consolidación de objetivos estratégicos que guían el desarrollo de la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Espacial

La investigación se circunscribió dentro del ámbito de la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, organización que se encuentra dentro de la jurisdicción del distrito de Huancayo, Departamento de Junín.

1.5.2. Delimitación Temporal

El desarrollo de la investigación abarco todo el año del 2015; dicho período se estableció ya que se contaba con información puntual de los casos de morosidad, situación que amerito abordar la presente investigación.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

En la presente investigación se considera necesario conocer cuáles son los sustentos teóricos conceptuales de la morosidad; asimismo, de los objetivos estratégicos; conceptos fundamentales dentro de la actividad que se desenvuelve en la organización Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Párraga ,2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.

En esta investigación realizó un estudio cuyo propósito general fue determinar cuáles eran las causas principales que hacían que los beneficiados por los créditos educativos se atrasaban en el cumplimiento del pago de dicho crédito, también da pautas de cómo mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal, se utilizó el tipo de investigación descriptiva y no experimental. En la investigación se concluye:

Qué, el procedimiento de cobranza tiene estas debilidades: Falta de actualización de la base de datos de los clientes, falta de grandes mecanismos de gestión de cobranza, poco interés en la recolección de pagos a través de otras agencias y falta de mecanismos de atención a clientes que no pueden cancelar sus deudas.

Hay una tendencia temporal de los datos de índice de morosidad de aumentar en los dos períodos futuros, calculados en mayo y junio del 2012.

Hay evidencia estadística que permite concluir que las siguientes variables afectan el NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS correspondiente a un el préstamo educativo: información otorgada cuando se firma el contrato, información recibida en la fase de estudio, cuestiones relacionadas con el pago de intereses de desembolso y gracia, la forma en que se notifica sobre los pagos atrasados, la percepción de la agilidad de la

gestión de cobro, la causa del pago atrasado y el conocimiento de la fecha de vencimiento.

(Oto, 2011). Realizó una investigación sobre: Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa Eléctrica Riobamba S.A. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador.

El objetivo fue identificar las necesidades de contar con el modelo de gestión financiera mediante la aplicación de instrumentos metodológicos que ayuden a reducir la morosidad, concluyendo lo siguiente:

La dificultad principal de la empresa es que falta implementar un Modelo de Gestión Financiera en el Departamento Financiero, y como dicen los ejecutivos y empleados de la empresa, están acumulando valores por cobrar con relación a la cartera vencida, además son ellos en su totalidad los que manifiestan la carencia de dicho Modelo de Gestión Financiera.

Hay falta de personal en la empresa que está destinado a la recuperación de cartera, esto es una debilidad no solo para el departamento financiero, sino también para toda la empresa.

En las encuestas conducidas, los comentarios de los clientes se centran más en el poco interés que reciben de los empleados de la empresa cuando acceden a las ventanillas a realizar sus pagos debido a ello, los clientes deben optar por aprovechar otras medidas sugeridas por la empresa para mantener actualizados sus pagos.

En la entrevista realizada con el gerente, se evidenció que no existe el Modelo de Gestión en el Departamento Financiero y por consiguiente se rigen únicamente por las políticas y estrategias propuestas por los departamentos financiero y comercial.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Huertas, 2015). En su tesis presentado para optar el título profesional de Economista, investiga sobre: La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario Peruano del 2010 al 2014. Facultad de Ciencias contables, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porras.

En esta tesis se comprobó el incremento considerable del ratio de morosidad dentro del sistema bancario en el segmento MYPE, dichos incrementos se dieron en el periodo de Octubre del 2010 a Diciembre del 2014, el incremento de dicho indicador radicó en las metodologías, los procesos y las políticas crediticias del segmento, esto influyo considerablemente en el incremento de la morosidad por mantener metodologías no exactas y criterios de evaluación a las que no se les dio un análisis financiero minucioso, más por el contrario estas se basaron en la opinión, juicio y percepción personal de los evaluadores de créditos.

El solo utilizar el indicador de “Mora” cuando analizamos la evolución del riesgo de crédito de una entidad financiera no es suficiente, porque dicho indicador tiene sesgos en su evaluación por no considerar a las provisiones dentro de su evaluación, la cantidad de días de incumplimiento por parte de los deudores no es tomado en cuenta, también no se da relevancia al tipo de segmento a la que pertenezca (grandes empresas, medianas empresas, microempresa, pequeña empresa, etc.).

Se concluye que los bancos pueden usar la venta de cartera morosa como una alternativa para lograr reducir este indicador y por consiguiente se lograría mejorar la imagen relacionada a la gestión del riesgo crediticio.

Benavides A., Chávez I., Ramos C., Yauri M. (2013). Presentó la tesis para pos grado sobre: Planeamiento Estratégico del Sector Microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa. Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú.

En el trabajo llega a las siguientes conclusiones:

Deberíamos proceder desde la perspectiva de aprender cómo llevar a cabo estudios de mercado para hacer productos rentables, implementar programas educativos sobre evaluación crediticia, todo esto para aumentar el rendimiento de los activos en un 3.21%. A partir de esto, nos enfocamos en el ámbito interno, en ver la manera de reducir cualquier tipo de reproceso y lograr la mejora en las ratios de mora.

Desde la perspectiva del cliente, debe crear nuevos productos con una reducción en el costo de adquisición cada dos años en segmentos rentables, estandarizando el tema salarial del personal de producción en cuestión de nómina e incentivos, aumentando la posición de los préstamos por segmento, esta es la forma de aumentar la participación de mercado.

Las CMAC en Arequipa tienen ventajas competitivas basadas en diversas estrategias como la diferenciación de productos con servicios, los precios y tasas de interés, la flexibilización en los trámites amoldados a las necesidades de los clientes, etc. La CMAC líder en Arequipa en los sectores micro y pequeña empresa es la CMAC Arequipa, que también es la más antigua institución de micro finanzas del mercado y concentra el 80.67% en depósitos y el 91.13% del total del saldo de colocaciones.

Castañeda E., Tamayo J. (2013). Presentó una investigación titulado: La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. (Tesis para optar el título de Contador). Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.

Arriba a las siguientes conclusiones:

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo tiene una intención estratégica formada por 29 Indicadores en 4 perspectivas, estos se vieron afectados en su cumplimiento, a causa de la morosidad registrada en la Agencia Real Plaza, debido a el enfoque y la mayor dedicación a la recuperación de créditos, esto ha afectado el cumplimiento de los otros objetivos también contemplados en dicha intención estratégica.

Entre el 2010 - 2012 la morosidad registro un aumento de hasta el 11.51% en algunos sectores de la economía durante el período de evaluación, trayendo como consecuencia la elevación de las ratios de morosidad, el incremento de las provisiones y de los castigados en la cartera morosa, los cuales tuvieron impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Se detectó el impacto negativo que tuvo la morosidad para el alcance de los objetivos, esto debido a que el aumento de dicha morosidad incurre en menores colocaciones, deterioro de provisiones y de la cartera, la rotación de los trabajadores y por consiguiente la disminución de la rentabilidad, también se detectó mayores gastos y perdidas en la Agencia Real Plaza lo cual fueron confirmados en entrevistas con investigaciones y encuestas realizadas a los colaboradores y a la administración de esta agencia.

En el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza también se encontró un impacto negativo por parte de la morosidad, y se demostró que la morosidad afectó los indicadores de las perspectivas de la intención estratégica, ocasionando la incobrabilidad, el aumento de las provisiones, los constantes castigos y los refinanciamientos, trayendo como consecuencia el aminoramiento de la rentabilidad, de las variaciones del costo por

riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo ocasionando el deterioro de los activos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 La Morosidad

Se entiende por morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona natural o jurídica, incurre en incumplimiento de pago, que es principalmente un retraso de sus obligaciones de algún tipo de deuda, aunque en gran parte se identifica con el atraso en el pago de una deuda exigible.

Es por ello que Rosenberg Jerry señala que:

Definimos la morosidad como la incapacidad de cumplir lo pactado por la ley o con una obligación contraída con anterioridad, este término se usa cuando el deudor no paga intereses o capital sobre la deuda o no cumple otras obligaciones financieras llegado el vencimiento. (p. 271).

Esta opinión nos lleva a reflexionar por las causales de la generación y el incremento de la morosidad; al respecto Meza (2013) afirma que “la morosidad crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración” (p. 28).

Como se podrá apreciar, a decir de Meza, comprender el problema de la morosidad implica necesariamente tener en cuenta las causales que la originan, es por ello que los ejecutivos siempre deben prestar mucha atención para determinar las demoras y determinar las causas para evitar retrasos en el futuro; sin embargo, la mala calificación no es la única causal de la mora al respecto se menciona en el siguiente acápite.

2.2.1.1. Causa de Mora y Sobreendeudamiento

En términos generales dentro de las causales más recurrentes que genera la mora están:

Mora debido a errores en la organización

Mora causada durante el proceso de evaluación.

Mora causada durante el proceso de recuperación de crédito

Mora causada por factores exógenos.

Cultura de morosidad

El Sobreendeudamiento

A lo mencionado, podemos tomar en cuenta lo que señala Castañeda E., Tamayo J. (2013), quién en su tesis habla sobre las causas de la morosidad los cuales clasifica en factores microeconómicos y factores macroeconómicos en la cual explica que el riesgo de intermediación financiera está relacionado con los aspectos macro y microeconómicos, (Llaza, 2010, p. 34). A partir de esto se puede distinguir tres enfoques en los estudios que tratan los problemas de incumplimiento de crédito en el sistema financiero.

Aquellos que enfatizan los factores macroeconómicos, como los ciclos económicos, para explicar las fallas de crédito,

Hacer énfasis en los determinantes microeconómicos tales como el crecimiento de los préstamos y las políticas de crédito adoptadas por cada institución bancaria.

Un estudio que incluye variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de la cartera.

2.2.2.1. Créditos concedidos

Es una operación donde el acreedor y/o empresa realiza la prestación de dinero, bien o servicio por una cantidad determinada donde el deudor se compromete a

devolver la cantidad solicitada en un tiempo o plazo de financiamiento determinado de acuerdo a las condiciones establecidas en las cláusulas de su contrato.

2.2.2.2.1. Clasificación Crediticia del Deudor

Según la Superintendencia de Banca y Seguros en la Resolución N° 113562008 (2008, p. 15), de fecha 19 de diciembre del 2008, donde se aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, que entró en vigencia a partir del 1 de julio de 2010, del cual se saca del capítulo II Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, clasificación crediticia del deudor. Que a la letra dice:

La calificación crediticia del deudor se determina principalmente por la capacidad de pago, el flujo de efectivo y las obligaciones del deudor. También debe considerar cuidadosamente las calificaciones crediticias, el historial crediticio, la solvencia, etc. que otorgan otras compañías del sistema financiero.

El cumplimiento de las obligaciones de los deudores se considera como un parámetro válido sólo si los fondos son generados por el deudor para este propósito y no son directamente o indirectamente financiados por terceros. Además, cuando configura una herramienta de contabilidad simple que no tiene una mediación real de ingresos, dicha conformidad tampoco se considerará un parámetro válido. Esta norma será de aplicación general, no solo a los arrendamientos financieros derivados de otros préstamos, sino también a operaciones de refinanciación o reestructuración.

Si el deudor tiene varios créditos en la misma compañía, le corresponderá la clasificación en la categoría de mayor riesgo, excepto si el saldo en los respectivos créditos sea menor a S/ 100 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) de la deuda total con la empresa, (teniendo un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), dependiendo del que resulte mayor. La empresa integrará primero la

clasificación correspondiente al deudor de una manera modal de crédito aplicando los criterios establecidos anteriormente para luego Integrar otras modalidades por tipo de crédito, pero aplicando el mismo criterio.

Si el deudor tiene créditos en al menos dos o más empresas del sistema financiero o en general, en cualquier patrimonio que deba reportar el Anexo N° 6 "Reporte Crediticio de Deudores – RCD", Al deudor le corresponderá la categoría de mayor riesgo a la que fue asignada por cualquiera de las instituciones cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema. Por lo tanto, la revisión de la clasificación efectuada se designará como "Alineamiento" en los siguientes párrafos. Solo se permite un nivel de discrepancia con relación a esta categoría.

Las empresas deben realizar el procedimiento de alineamiento de manera mensual, clasificar a sus deudores según la última información presentada por la Superintendencia a través del "Informe de Crédito Consolidado - RCC" y llevar a cabo el proceso de conciliación. Las empresas también deben informar la clasificación sin alineamiento en el campo designado en el "Reporte Crediticio de Deudores - RCD".

A los efectos de C y D, se considerarán los créditos directos e indirectos, excepto los créditos no utilizados y los créditos no desembolsados.

Debes considerar lo siguiente para dicho alineamiento:

La cartera de crédito administrada de la compañía de sistemas financieros, incluida la cartera castigada que mantenga la compañía del sistema financiero, y las carteras de créditos de las empresas del sistema financiero en liquidación;

La cartera de crédito transferida por un fideicomiso u otro acuerdo similar. Usted tiene la obligación de seguir informando a RCD de conformidad con las Reglamentaciones del Fideicomiso y de las Empresas de Servicios Fiduciarios.

Cartera de créditos transferidos en virtud del Reglamento de transferencia y adquisición de cartera que se tienen que continuar informando en el RCD.

2.2.2.1. Clasificación del Tipo de Crédito

Según la Superintendencia de Banca y Seguros en la Resolución N° 11356-2008, en su reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones en el Capítulo I, conceptos y principios para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones clasifica el tipo de crédito en ocho 08 tipos, entre ellos tenemos.

2.2.2.1.1. Créditos a pequeñas empresas

Estos son fondos para actividades de producción, comercialización o prestación de servicios otorgados a personas naturales o personas jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero (excluidas las hipotecas) es mayor a S / 20,000 pero no más de S / 300,000 en los últimos seis meses.

Posteriormente, si la deuda total de los prestatarios del sistema financiero (excluidos los préstamos hipotecarios) superara durante los próximos seis meses seguidos los S/ 300,000, los créditos se deben reclasificar como préstamos a las medianas empresas. Asimismo, si la deuda total de los deudores en el sistema financiero (sin incluir las hipotecas) ha disminuido a un nivel no mayor a S /20.000 por 6 meses seguidos, el crédito debe reclasificarse como un préstamo a microempresa.

2.2.2.1.2. Créditos a Microempresas

Son créditos por actividades financieras para la producción, comercialización o prestación de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas, cuya deuda total dentro del sistema financiero (excluidas las hipotecas) no es mayor a S /. 20.000 en los últimos seis meses.

Posteriormente, si la deuda total de los prestatarios del sistema financiero (excluidos los préstamos hipotecarios) superó S /.20.000 por 6 meses consecutivos, deberá reclasificar al tipo de crédito apropiado en función de su nivel de deuda.

2.2.2.1.3. Clasificación del Deudor de la Cartera de Créditos Corporativos, a Grandes Empresas y Medianas Empresas

2.2.2.1.4. Categoría Normal

El deudor:

A. Muestra una situación financiera fluida con un bajo nivel de pasivos por incumplimiento y una estructura adecuada en relación con la capacidad de generar beneficios.

B. El flujo de efectivo no está en riesgo de deterioro significativo ante cambios relevantes en el comportamiento de las variables tanto propias como asociadas con su actividad. Cumplen con sus obligaciones de manera oportuna.

Sin infringir más las disposiciones de los párrafos a) y b) anteriores, la empresa del sistema financiero tendrá derecho a considerar si el deudor:

Cuenta con un sistema de información coherente y actualizada para que su situación financiera y económica sea permanentemente conocida; debe haber una gestión técnica y calificada con sistemas de control interno apropiados; pertenece al sector de actividad económica o empresarial que representa una tendencia de crecimiento y es muy competitivo en sus actividades.

2.2.2.1.5. Categoría con Problemas Potenciales

El deudor tiene una de las siguientes características:

A. Buena condición financiera y rentabilidad con pasivos moderados y flujos de efectivo adecuados para la amortización de deudas de capital e intereses.

El flujo de caja es muy sensible a los cambios en las variables relevantes, como los entornos económicos, comerciales, normativos y políticos, estos pueden debilitar los pagos en los próximos 12 meses.

- B. A veces hay pagos atrasados de crédito que no exceden los 60 días.

2.2.2.1.6. Categoría Deficiente

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- A. Finanzas débiles y flujos de efectivo que no pueden pagar el capital y los intereses sobre la deuda. Los pronósticos de flujo de caja no mejoran con el tiempo y son más sensibles a los ajustes menores y predecibles de las variables críticas, lo que debilita aún más la posibilidad de pago.

Retraso en los pagos mayores de 60 días pero que no exceden los 120 días.

2.2.2.1.7. Categoría Dudoso

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- A. El flujo de efectivo no es suficiente para cubrir los pagos de capital o intereses. Representa una situación financiera complicada y un nivel muy alto de pasivos de capital, está obligado a vender activos que son importantes para las actividades realizadas, y es lo suficientemente importante como para tener un impacto negativo en los negocios.
- B. Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

2.2.2.1.7. Categoría Pérdida

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- A. Flujos de efectivo que no cubren los costos. Es razonable suponer que está en suspensión de pagos y sus Atrasos mayores a trescientos sesenta e será difícil

cumplir con el acuerdo de reestructuración final. Están en estado de insolvencia o están obligados a vender activos significativos por las actividades realizadas y son de un tamaño considerable y cinco (365) días.

2.2.2.2. Criterios de Evaluación para el Otorgamiento del Crédito

La aprobación del préstamo está determinada por la capacidad de pago del solicitante, que se define principalmente como el flujo de efectivo y el historial de crédito.

Para un préstamo pignoraticios o de consumo que garantice depósitos en efectivo en la misma compañía o con garantía de lingotes de oro custodiada por la empresa que otorga el préstamo, se debe considerar lo siguiente:

- a) Créditos pignoraticios con objetos de oro o alhajas: por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, de conformidad con los criterios aplicables a los deudores minoristas.
- b) Créditos pignoraticios con alhajas u objetos de plata: por el importe del crédito que sea mayor del 70% del valor de la garantía, se deberá evaluar la capacidad de pago del solicitante, de acuerdo con los criterios aplicables a un préstamo minorista.
- c) Créditos de consumo con garantía de oro en lingotes en custodia de la compañía de préstamos: deberá efectuarse una evaluación de la capacidad de pago del solicitante, por el importe del crédito que exceda el 80% del valor de la garantía, de conformidad con los criterios aplicables al deudor minorista
- d) Préstamos al consumidor que garanticen depósitos en efectivo dentro de la misma empresa: para montos de crédito superiores al 100% del valor de la garantía, la evaluación de la capacidad de pago del solicitante se realizará de acuerdo con los criterios aplicables al deudor minorista.

La evaluación del solicitante para la concesión del crédito minorista a deudores debe tener en cuenta los conceptos descritos en el párrafo anterior, el entorno económico, la capacidad de cumplir con sus obligaciones ante variaciones de su entorno político, comercial o regulatorio, el tipo de garantías que lo respaldan, calidad del ejecutivo de la compañía y calificación otorgada por otra compañía del sistema financiero. Para evaluar la aprobación de un préstamo a un prestatario minorista, la capacidad de pago se analizará de acuerdo con los ingresos del solicitante, el valor neto de los activos, sus diversos montos de deuda y el monto asumido por la empresa. También incluye calificaciones crediticias otorgadas por otras compañías en el sistema financiero. En el caso de los créditos a las MYPES, las empresas pueden prescindir de los requisitos documentales que exige esta Superintendencia, el cliente y la empresa pueden elaborar en conjunto indicadores mínimos, así logrando la satisfacción de dicho organismo, lo que permite determinar la capacidad de cumplir con la obligación.

2.2.2.2. Factores de Riesgo

Es la posibilidad de que una empresa no logre el recupero de los créditos otorgados:

La calidad de créditos otorgados es llamado riesgo crediticio que está básicamente relacionado a dos factores:

- a) Factores Internos.- Tiene dependencia del manejo administrativo y la capacidad de gestión de cada empresa para el recupero de sus créditos.
- b) Factores Externos.- Son independientes del manejo administrativo tales como la inflación, depresión de la moneda, capacidad de pago de los clientes y/o usuarios.

Finalmente el riesgo se mide por la falta de pago de los créditos otorgados los cuales generan pérdida en la empresa.

2.2.2.2.1. Criterios para Valorizar el riesgo

Las personas y las organizaciones en un marco donde se manifiesta obligaciones contraídas y expresiones de morosidad, están expuestas a determinados riesgos, es por ello Jaume T., Oriol A., Merce E. (2005, p. 17-18), nos dice que:

(...) para las organizaciones el éxito asegurado sólo si los riesgos que asumen son razonables y contables dentro de unos límites. Se deberá tener en cuenta los siguientes criterios, con el objetivo de reducir el riesgo asumido, a fin de analizar las operaciones con la mayor objetividad: Seguridad, Liquidez, Rentabilidad, donde explica cada uno de ellos.

Seguridad: Se define como la condición de estar libre de cualquier riesgo o peligro. Como se ha podido comprobar las instituciones financieras no están libres de riesgos porque las operaciones de activos no son completamente seguras. Por esta razón, los factores clave a considerar cuando se otorga trabajo de riesgo son la seguridad del reembolso. Por tanto, las entidades financieras deben valorar, por una parte, la capacidad del prestatario de devolución del préstamo y, por otra parte, la capacidad del prestatario de devolución del préstamo. Para valorar la capacidad del prestatario de devolución del préstamo, la institución financiera debe tener la información necesaria para determinar la confiabilidad del cliente y el propósito de la operación a realizar. La seriedad del cliente se relaciona con otros aspectos tales como profesionalismo y antecedentes. Los objetivos operacionales deben ajustarse a los principios de ética empresarial y, sobre todo, ser apropiados y coherentes para los objetivos de inversión de la institución financiera.

Liquidez: Para garantizar los objetivos de liquidez, debe equilibrar el activo en relación a los períodos de amortización y el pasivo en relación a los plazos de exigibilidad. Con base en el equilibrio del balance situacional, cada institución

financiera establece la política de plazo más apropiada. Cuantas más inversiones a corto plazo tengamos con nuestros clientes, menores serán los peligros de nuestros objetivos de liquidez y esto minimiza el riesgo de constantes fluctuaciones del mercado.

Para garantizar el propósito de la liquidez, las instituciones financieras aplican una fórmula de tasas de interés variables, aunque existen otras metodologías, como la transferencia de deudas a terceros o el acceso a mercados secundarios.

Rentabilidad. Es la relación entre la masa patrimonial de balance de situación con los beneficios.

La rentabilidad de las instituciones financieras está determinada por la diferencia entre la imposición de intereses y la comisión sobre la administración de activos y el pago de intereses sobre el pasivo. Los pasivos incluyen cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a plazo y certificados de depósito y otros depósitos con intereses pos pagables, pagarés y el efecto de su propio financiamiento y otros recursos descontados. Por lo dicho anteriormente podemos mencionar que no solo estos puntos intervienen en una entidad financiera sino también son parte de los criterios que toda organización toma en cuenta en el proceso contable para determinar y valorar los riesgos que tiene al atender a los clientes.



Figura 2: *Criterios de Valorización del riesgo*

Fuente: Libro de Jaume T., Oriol A., Merce E. (p. 18).

2.2.1.2. Factores que Permiten el Manejo de la Morosidad

Las organizaciones de una u otra manera tienen el reto de controlar los problemas de morosidad, problemas que muchas veces viene generando la disminución de la rentabilidad, la disminución de la liquidez, la frustración por la consolidación de metas y objetivos e incluso la quiebra de las organizaciones; en este sentido, es pertinente considerar lo que señala GALA (2008, p. 27).

(...) las mejores armas contra el moroso son la perseverancia, la constancia y la insistencia. (...), para evitar estar en una situación crítica y lograr cobrar a clientes morosos, se deben considerar varios factores, que incluyen:

- Tiempo
- Los Periodos de riesgo
- Factor de confianza

Según el autor, en el primer factor es esencial actuar rápidamente porque la mayoría de las facturas impagas se pueden recuperar en el primer mes, es decir, se puede recuperar aproximadamente el 81%. En el próximo mes, esta relación se reduce significativamente.

En relación con el segundo factor, este autor no advierte sobre la existencia de un período de riesgo. Hay momentos en los que es probable que ocurra un incumplimiento del cliente, como enero, julio, agosto y diciembre. Esto se debe a que las empresas deben enfrentar pagos de impuestos, cargas adicionales de los trabajadores o disminución de la facturación como en agosto.

En el tercer factor, cabe señalar que, según el autor mencionado anteriormente, el deudor normalmente establece la prioridad de pago, por lo que generalmente elige quién detendrá el pago o quién retrasará el pago. En general, la compañía decide no pagar quién está más lejos geográficamente. Los morosos dicen que van a pagar y así

logran dilatar el tiempo. El factor de confianza juega clientes); Límites de crédito (según el tipo de cliente); un papel importante porque el peor moroso es un amigo. En otras palabras, de acuerdo con GALA, la clave contra los morosos son las siguientes: Un análisis previo del crédito (trate de ser un cliente en el mismo banco que el moroso, solicite una referencia a los bancos sobre el cliente en cuestión y utilice la información de Registro Mercantil, proveedores y otros

Abrir créditos de cliente correctamente (impuestos, dirección de facturación, datos personales, etc.); Use un método de cobro que garantice el pago (domicilio bancario);

Averigüe el sistema de pago interno del deudor (número de días para pagar, por qué medio, que días realiza el pago); Centrarse en el sistema de facturación y obtenga la firma y aceptación del deudor de su presupuesto;

Evitar el vencimiento de los pagos mientras espera comunicarse con el deudor y Control de gastos producto de la insolvencia del cliente.

2.2.2. Situación Del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna

2.2.2.1. Productos y Servicios que otorga la Empresa

La organización empresarial Camposanto Ecológico Esperanza Eterna durante el año 2015, ha reportado como ventas los siguientes productos:

Tabla 3: Reporte de venta.

DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS	Nº DE CLIENTES NI	Nº DE CLIENTES NF	TOTAL
MAUSOLEOS	6	17	23
NICHOS	142	203	345
PLATAFORMA	154	377	531
TOTALES	302	597	899

Fuente: Archivo del área de Contabilidad

Como se podrá apreciar ha vendido más plataformas durante el año; asimismo la suma total de productos emitidos por la empresa asciende a 899 productos; de igual manera, por la naturaleza de la organización empresarial, en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha brindado los siguientes servicios adicionales:

Tabla 4: *Reporte del servicio adicionales.*

DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS	Nº DE CLIENTES
DERECHOS DE SEPULTURA	473
DERECHOS DE EXHUMACIÓN	13
CAMBIO DE TITULARIDAD SIMPLE	155
CAMBIO DE TITULARIDAD COMPLETO	1
ALQUILER DE TOLDO	105
MISA	1844
PLACAS	62
TOTALES	2653

Fuente: Archivo del área de Contabilidad

Hay que destacar que la empresa durante el año 2015 ha brindado servicios adicionales a un total de 2653 usuarios.

2.2.2.2. *Costos Funerarios que se Cobra en la Empresa.*

Para poder tener una amplia información respecto a los costos funerarios que se dan en la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, mostraremos a continuación los detalles respectivos:

Tabla 5: Derecho de sepultura.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Sarcófago	416,40
40 Sillas	20,00
Toldo	7,53
Misa	30,15
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>474,08</i>
<i>Costo Variable (CV)</i>	-
Apertura de Espacio	50,27
Sepultura	50,27
Mano de Obra	100,54
<i>Costo total S/</i>	<i>574,62</i>
Utilidad 21,82%	125,40
<i>Precio de venta S/</i>	<i>700,00</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 6: Derecho de Sepultura Mausoleo.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Tapa de Mausoleo	432,20
40 sillas	20,00
Toldo	36,28
Misa	30,15
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>518,63</i>
<i>Costo Variable (CV)</i>	-
Sepultura	50,27
Mano de Obra	50,27
<i>Costo total S/</i>	
	<i>568,90</i>
Utilidad 23,04%	131,10
<i>Precio de venta S/.</i>	
	<i>700,00</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 7: Derecho de sepultura nicho.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Lápida	104,10
40 sillas	20,00
Toldo	36,28
Misa	30,15
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>190,53</i>
<i>Costo Variable (CV)</i>	
Sepultura	50,27
Mano de Obra	50,27
<i>Costo total S/</i>	
	<i>240,80</i>
Utilidad 190,69%	459,20
<i>Precio de venta S/</i>	
	<i>700,00</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 8: Derecho de Exhumación.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Sarcófago	416,40
Toldo	36,28
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>452,68</i>
Leche	12,80
Alcohol	7,20
Mascarilla	2,00
Guantes quirúrgico	4,80
<i>Costo Variable (CV)</i>	<i>26,80</i>
Apertura de Espacio	60,32
Sepultura	30,16
<i>Mano de obra</i>	<i>90,48</i>
<i>Costo total S/</i>	<i>543,16</i>
Utilidad 28,88%	156,84
<i>Precio de venta S/</i>	<i>700,00</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 9: Misas.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Depreciación capilla	5,15
<i>Costo Fijos (CF)</i>	5,15
<i>Costo Variable (CV)</i>	-
Sacerdote	15,00
Cantante	10,00
<i>Mano de Obra</i>	25,00
<i>Costo total S/</i>	<i>30,15</i>
Utilidad 198,48%	60,00
<i>Precio de venta S/.</i>	<i>90,15</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 10: Placa de mármol.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Base lápida	15,00
Mármol	60,00
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>75,00</i>
<i>Costo Variab (CV)</i>	-
Colocación	6,28
Mano de Obra	6,28
<i>Costo total S/.</i>	<i>81,28</i>
Utilidad 45,38%	37,46
<i>Precio de venta S/</i>	<i>118,74</i>

Tabla 11: Constancia de entierro.

<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>MONTO</i>
Hoja membretada	0,20
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>0,20</i>
<i>Costo Variab (CV)</i>	-
Asistente contratos	7,33
Mano de Obra	7,33
<i>Costo total S/.</i>	
	<i>7,53</i>
Utilidad 32,8%	2,47
<i>Precio de venta S/.</i>	
	<i>10,00</i>

Tabla 12: Alquiler de toldo.

ALQUILER DE TOLDO	
<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>MONTO</i>
Toldo	30,00
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>30,00</i>
<i>Costo Variable (CV)</i>	-
Operario	6,28
Mano de Obra	6,28
<i>Costo Total S/.</i>	
	<i>36,28</i>
Utilidad 37,81%	13,72
<i>Precio de venta S/.</i>	
	<i>50,00</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 13: Cambio de titularidad por fallecimiento.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Hoja Membreta	0,20
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>0,20</i>
Asistente Cont.	7,33
Mano de Obra	7,33
<i>Costo total S/</i>	<i>7,53</i>
Utilidad 32,8%	2,47
<i>Precio de venta S/.</i>	<i>10,00</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 14: Cambio de titularidad.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Hoja membretada	0,20
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>0,20</i>
Asistente contratos	7,33
Mano de Obra	7,33
<i>Costo Total S/.</i>	<i>7,53</i>
Utilidad 165,59%	12,47
<i>Precio de Venta S/.</i>	<i>20,00</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 15: Base lapida.

DESCRIPCIÓN	MONTO
Cemento	3,75
Arena	7,50
<i>Costo Fijos (CF)</i>	<i>11,25</i>
Operario	12,57
Mano de Obra	12,57
<i>Costo Total S/</i>	<i>23,82</i>
Utilidad 32,80%	7,81
<i>Precio de Venta S/</i>	<i>31,63</i>

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

2.2.2.3. Reporte de la morosidad y estados de resultados de la empresa

A continuación, mostramos el resultado del índice de morosidad tomando en consideración diferentes días y años, para su comprensión se adjuntan los cuadros siguientes:

Tabla 16: Reporte de morosidad 2015

Año	Ventas (Soles)	Cuota Inic (Soles)	Cuota Inic Promed.	Plazo Prom.	Fecha Ult. Pago	Monto Por Pagar	Monto Recaudado	Monto Por Recaudar	Morosidad	Por Recaudar	Total	Ratio de Morosidad
2004	1,25	250	20.00%	6	2,004	1	775	155	155	0	155	12.40%
2009	7,445	1,183	15.89%	26	2,011	6,262	5,339	997	997	0	997	13.39%
2010	3,75	1,575	42.00%	7	2,011	2,175	2,095	345	345	0	345	9.20%
2011	15,69	4,773	30.42%	11	2,012	10,917	8,773	3,248	3,248	0	3,248	20.70%
2012	19,71	9,429	47.84%	14	2,013	10,281	9,272	1,99	1,99	0	1,99	10.10%
2013	702,105	121,401	17.29%	51	2,017	580,704	423,551	139,827	6,886	132,941	139,827	0.98%
2014	2,562,161	283,692	11.07%	43	2,018	2,274,069	1,676,467	672,548	47,488	625,06	672,548	1.85%
2015	6,368,262	934,87	14.68%	45	2,019	5,433,392	2,722,958	2,709,005	76,697	2,632,308	2,709,005	1.20%
Total general	9,680,373	1,357,173	14.02%	44	2,018	8,318,800	4,849,230	3,528,115	137,81	3,390,309	3,528,115	1.42%

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 17: Reporte de morosidad de 31 – 60 días de atraso.

Año	Ventas (Soles)	Cuota Inic (Soles)	Cuota Inic Promed.	Plazo Promed	Fecha Ult. Pago	Monto Por Pagar	Monto Recaudado	Monto Por Recaudar	Morosidad	Por Recaudar	Total	Ratio de Morosidad.
2013	32	15,666	48.96%	60	2,018	16,334	11,739	4,595	546	4,049	4,595	1.71%
2014	356,933	38,616	10.82%	1,202	2,018	318,317	231,989	98,328	13,99	84,338	98,328	3.92%
2015	531,087	65,356	12.31%	2,215	2,019	465,731	209,141	254,058	20,753	233,305	254,058	3.91%
Total general	920,02	119,638	13.00%	3,48	2,018	800,382	452,869	356,981	35,289	321,69	356,981	3.84%

Índice de Morosidad	
Total Cartera	3,528,115
Total Morosidad	236,606
% de Morosidad	6.71%

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 18: Reporte de morosidad de 61 a 90 días de atraso.

Año	Ventas (Soles)	Cuota Inic (Soles)	Cuota Inic Promed.	Plazo Promed	Fecha Ult. Pago	Monto Por Pagar	Monto Recaudado	Monto Por Recaudar	Morosidad	Por Recaudar	Total	Ratio de Morosidad.
2013	64	6,4	10.00%	120	2,018	57,6	37,92	19,68	2,88	16,8	19,68	4.50%
2014	197,296	28,041	14.21%	619	2,018	169,255	134,566	46,689	12,127	34,562	46,689	6.15%
2015	340,273	45,48	13.37%	1,135	2,019	294,793	136,556	170,237	18,829	151,408	170,237	5.53%
Total general	601,569	79,921	13.29%	1,87	2,018	521,648	309,042	236,606	33,836	202,77	236,606	5.62%

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 19: Reporte de morosidad de 91 a 120 días de atraso.

Año	Ventas (Soles)	Cuota Inic (Soles)	Cuota Inic Promed.	Plazo Promed	Fecha Ult. Pago	Monto Por Pagar	Monto Recaudado	Monto Por Recaudar	Morosidad	Por Recaudar	Total	Ratio de Morosidad.
2014	39,738	3,974	10.00%	36	2,017	35,764	31,934	3,83	3,396	434	3,83	8.55%
2015	94,019	12,854	13.67%	44	2,018	81,165	36,646	31,147	7,606	23,541	31,147	8.09%
Total general	133,757	16,828	12.58%	42	2,018	116,929	68,58	34,977	11,002	23,975	34,977	8.23%

Índice de Morosidad	
Total Cartera	3,528,115
Total Morosidad	34,977
% de Morosidad	0.99%

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 20: Reporte de morosidad de 121 a 180 días de atraso.

Año	Ventas (Soles)	Cuota Inic (Soles)	Cuota Inic Promed	Plazo Promed	Fecha Ult. Pago	Monto Por Pagar	Monto Recaudado	Monto Por Recaudar	Morosidad	Por Recaudar	Total	Ratio de Morosidad.
2015	20,297	4,73	23.30%	60	2,018	15,567	4,85	8,917	1,67	7,247	8,917	8.23%
Total general	20,297	4,73	23.30%	60	2,018	15,567	4,85	8,917	1,67	7,247	8,917	8.23%

Índice de Morosidad	
Total Cartera	3,528,115
Total Morosidad	8,917
% de Morosidad	0.25%

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 21: Reporte de morosidad de 180 a 240 días de atraso.

Año	Ventas (Soles)	Cuota Inic (Soles)	Cuota Inic Promed	Plazo Promed	Fecha Ult. Pago	Monto Por Pagar	Monto Recaudado	Monto Por Recaudar	Morosidad	Por Recaudar	Total	Ratio de Morosidad.
2004	1,25	250	20.00%	6	2,004	1	775	155	155	0	155	12.40%
2009	7,445	1,183	15.89%	26	2,011	6,262	1,78	997	997	0	997	13.39%
2010	3,75	1,575	42.00%	7	2,011	2,175	1,048	345	345	0	345	9.20%
2011	15,69	4,773	30.42%	11	2,012	10,917	1,462	3248	3248	0	3,248	20.70%
2012	19,71	9,429	47.84%	14	2,013	10,281	2,318	1990	1990	0	1,99	10.10%
2013	19,655	4,517	22.98%	13	2,014	15,138	1,733	2020	2020	0	2,02	10.28%
2014	52,173	12,039	23.08%	14	2,015	35,734	4,475	5318	5318	0	5,318	10.19%
2015	18,38	7,289	39.66%	14	2,016	11,091	3,117	1741	1741	0	1,741	9.47%
Total general	138,053	41,055	29.74%	14	2,013	92,598	2,438	15814	15814	0	15,814	11.46%

Índice de Morosidad	
Total Cartera	3,528,115
Total Morosidad	15,814
% de Morosidad	0.45%

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

2.2.2.4. Opciones del servicio de cobranza y recuperación

Dentro de las opciones que maneja la empresa para hacer efectivo sus cobranzas y recuperaciones de crédito están:

- Cobranza de Campo – Notificación de cobranza.
- Gestión de Cobranza vía Telefónica.
- Recuperación Prejudicial.
- Recuperación Judicial.
- Negociación y Atención al Cliente.
- Novación de las Obligaciones
- Informe a las Centrales de Riesgo.
- Informe oportuno de la gestión de su cuenta.
- Confirmación de instalación del producto.
- Investigación de aplicaciones de crédito.

2.2.2.5. Misión Y Visión Del Camposanto Ecológico

A. Visión

“Ser reconocidos como el Camposanto Ecológico Líder en el país, que ofrece asistencia en prevención y otorga servicios integrales de sepelio”.

B. Misión

“Garantizar una atención personalizada con el más completo Servicio de Sepelio con responsabilidad social y sostenibilidad del medio ambiente; ofrecer protección, paz y tranquilidad en los momentos difíciles”.

a. Misión del Área de cobranzas.

Crear valor agregado para las recuperaciones y recaudaciones, así reducir los retrasos en el pago de las obligaciones. Valorar a los clientes por medio de la satisfacción de sus necesidades de recuperación de obligaciones anteriores y convertirse en su socio estratégico y contribuir al logro de sus objetivos.

b. Visión del Área de Cobranzas.

Para el año 2018 lograr un cumplimiento de cobranza de 70% para así mejorar la rentabilidad de la empresa, reduciendo las ratios de morosidad.

2.2.2.6. Valores del camposanto ecológico esperanza eterna

A. Cultura y Ecología

Sentimos el más profundo respeto por nuestras raíces y tradiciones; preservamos el medio ambiente de nuestro entorno.

B. Vocación de Servicio

Nuestra prioridad es la familia, su protección y asistencia en los momentos más difíciles.

C. Integridad y Transparencia

Fomentamos una cultura de credibilidad y confianza con nuestros clientes y colaboradores.

2.2.3. Objetivos Estratégicos

2.2.3.1. Concepto

Entendemos como objetivos estratégicos a lo que una organización espera lograr dentro de un marco de tiempo específico (más de un año) para lograr su misión de manera eficiente y efectiva. Los Objetivos Estratégicos deben ser, siempre *Cuantificables*, *Realizables* en cantidad y calidad, *Comprensibles*, *Estimulantes*, *Coherentes* y escritos en forma jerárquica preferentemente.

2.2.3.2. Características

Dentro de los diversos conceptos propuestos hemos podido analizar y considerar ciertas características que resaltan en los objetivos estratégicos; dichas características son:

Están directamente conectados a la misión.

Se orientan a definir los resultados esperados para dar forma a la misión dentro de un cierto período de tiempo.

Indica la variable relevante o significativa del desempeño esperado, que es la base para la definición del resultado final o indicador de impacto.

Constituye el medio principal para establecer los cursos de acción a escoger en un período de tiempo (generalmente de mediano plazo), donde se establecen los grandes ítems de recursos necesarios.

2.2.3.3. Pasos Básicos Para La Definición De Los Objetivos Estratégicos

Cabe mencionar que dentro del proceso de planificación estratégica se puede visualizar a los objetivos estratégicos, para ello mostramos el siguiente esquema:

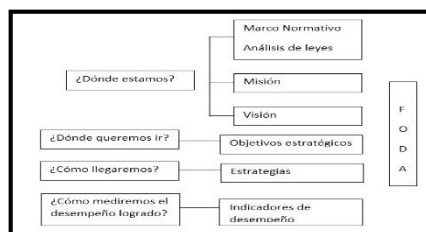


Figura 3: *Esquema de Objetivos Estratégicos*

Fuente: Elaboración propia

Del gráfico podemos aseverar: cuando una empresa intenta establecer objetivos estratégicos, debe comenzar con un diagnóstico institucional que identifique las diferencias desde la perspectiva de la organización, lo que dificulta lograr las mejoras esperadas en la gestión y los resultados que se pretenden alcanzar; en tal sentido para lograr una comprensión mostramos a continuación la cadena básica de planificación estratégica que nos va a permitir precisar los pasos básicos para la definición de los objetivos estratégicos.

2.2.3.4. *Objetivos Estratégicos De La Empresa*

- Ser líder en cementerios privados, brindando un servicio de calidad dentro del mercado competitivo.
- Al finalizar el año 2015 haber captado el 30% de población comparado al año anterior.
- Al finalizar el año 2015 un incremento del 35% entre ventas NI Y NF comparado al año anterior.
- Brindar un servicio de calidad dirigido de acuerdo a la necesidad de cada sector de la población.
- Crear puntos estratégicos de ventas en lugares más concurridos.
- Incorporar técnicas más avanzadas en gestión, marketing y comunicación en lo que respecta al mercado y servicios
- Funerarios.

- Generar convenios con entidades y privadas para que sus trabajadores puedan acceder a nuestros diferentes servicios funerarios con mayor facilidad.
- Asociar clientes para que puedan elegir el espacio, tipo de servicio y plan de crédito.
- Incrementar mensualmente el numero 30 clientes nuevos como mínimo, (los cuales lo realizar los consejeros de ventas).
- Brindar información de manera que las personas puedan acceder personalmente, telefónicamente, vía internet, por cualquier medio de cualquier red social, o si desean solicitar visitar personal de la empresa.
- Brindar información eficiente al usuario, haciéndole llegar toda la información necesaria de los diferentes servicios que brindamos.

A. Objetivos estratégicos del área de cobranza

- Gestionar básicamente la cobranza y recuperación de deudas para mantener la fidelidad del cliente en mora.
- Evitar que la cantidad de pérdidas incurridas por morosidad sea mayor que la presupuestada.
- Preservar la liquidez del negocio.
- Un buen trato y arreglos oportunos para mantener un excelente recaudo.
- Estamos listos para proporcionar servicios integrales de recuperaciones y cobranzas con los siguientes atributos básicos: Diagnosticamos su cartera donde emitiremos un dictamen el cual permitirá a nuestros clientes establecer el castigo, devolución o recuperación con el respectivo informe a centrales de riesgos y el pertinente cobro pasivo.

2.2.3.5. Resultados estratégicos

Son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones, técnicas y/o estrategias lo cual nos que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.

Los resultados estratégicos deben ser viables, alcanzables, prácticos, realistas, con comunicación clara y objetividad para garantizar el éxito de la empresa, ya que ayudan a las partes que están interesadas en su logro a comprender su papel dentro del futuro de la organización, estableciendo las prioridades de esta. Además, en gran parte representan el sentido y fin de la misma, sientan una base para una toma de decisiones consistente por parte de gerentes con valores y actitudes dispares, diseñar puestos y organizar las actividades que se realizaran en la empresa.

Características de los resultados estratégicos

- Deben ser alcanzables.
- Deben ser viables.
- Deben ser cuantificados o expresados en cifras.
- Están ubicados en un horizonte en un tiempo determinado.
- Deben derivarse de las estrategias determinadas por la institución.
- Debe tener una existencia significativa.
- Deben tener la capacidad de transformarse en tareas determinadas.

2.2.3.6. Calidad del Servicio

Para comprender los conceptos de calidad del servicio, primero debe conocer los conceptos de calidad, servicio y cliente.

La calidad se define como la totalidad de la función, característica o comportamiento de un producto o servicio. No hay calidad que pueda medirse mediante

la evaluación o el análisis de los componentes del servicio recibido. Por lo tanto, la clasificación se realiza mediante la evaluación de características completas, es decir, todas las características, funciones o comportamientos.

Los servicios se entienden como actividades o beneficios que son proporcionados por una parte a la otra. Son inherentemente intangibles y no inducen ninguna propiedad. Esta es una actividad que se realiza para proporcionar beneficios o satisfacer necesidades. Su producción puede vincularse a productos físicos o no.

La calidad de servicio es un componente de la satisfacción del cliente, la calidad de servicio se direcciona significativamente en las dimensiones del servicio prestado a un cliente.

A la vez es importante percibir la satisfacción del cliente ya que es un factor más amplio ya que no se puede percibir ya que va en relación a los factores personales y situacionales que escapan del control del prestador de servicio.

2.2.3.7. Resultados del Ejercicio:

Es una medida de la variación que ha experimentado el neto patrimonial de una entidad en un período de tiempo como consecuencia de su actividad económica. Es decir, es la corriente de renta (positiva o negativa) generada por el uso de la riqueza (patrimonio) en un ejercicio determinado.

El resultado de un ejercicio se calcula por el método basado en las transacciones. Este método consiste en reflejar, durante el ejercicio, los relativos ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias. Su diferencia, permite obtener el resultado del ejercicio. Si la cuenta de Pérdidas y Ganancias tiene saldo acreedor ($\text{Ingresos} > \text{gastos}$) existe un beneficio, si tiene saldo deudor ($\text{Gastos} > \text{Ingresos}$) existe una pérdida.

Cuentas por Cobrar: Es un concepto de contabilidad donde se registran los incrementos y pérdidas de la venta de mercancías y/o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito fundamentado con documentos (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Reconociendo a este concepto podemos decir que las cuentas por cobrar son los bienes de cada persona los cuales decidió hacer el préstamo y a un plazo definido o indefinido podrá adquirirlos de nuevo.

Por lo cual se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los prestamistas de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías y/o prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundamentalmente esperado.

A continuación, mostraremos el cuadro de cuentas por cobrar del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna 2014 - 2015

Tabla 22: Reporte de Cobranza por cartera – Año 2014

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	IMAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
Objetivo Cartera 1 (Mes)	61,783	101,335	106,597	117,249	102,868	108,349	109,492	119,706	116,240	117,385	140,120	140,120
Objetivo Cartera 2 (Inicial)		50,795	48,236	64,289	59,300	61,560	74,065	72,376	81,127	80,878	83,346	83,346
Objetivo Cartera 3 (Regular)	107,003	85,920	110,598	122,874	132,657	141,521	119,757	126,559	121,861	130,675	130,821	130,821
Objetivo Cartera 4 (Pesada)	76,483	295,303	225,855	216,754	227,504	18,078	27,592	19,557	19,317	20,255	24,067	24,067
Objetivo Cartera 5 (Dudosa)						183,066	183,364	183,269	187,211	192,072	206,136	206,136
Objetivo Cartera 6 (En Perdida)	-	-	-	-	-							
Objetivo del mes en cobro de cartera	245,269	533,353	491,286	521,166	522,329	512,574	514,270	521,467	525,756	541,265	584,490	584,490
Facturacion Cartera 1 (Mes)	46,948	78,975	92,577	94,006	86,205	80,402	82,246	91,293	84,127	93,573	113,320	113,320
Facturacion Cartera 2 (Inicial)		35,144	35,462	47,441	50,285	52,952	68,152	67,368	74,437	79,531	78,596	78,596
Facturacion Cartera 3 (Regular)	44,963	29,149	52,375	55,544	59,856	70,719	60,650	66,402	59,441	73,972	62,302	62,302
Facturacion Cartera 4 (Pesada)	12,957	25,832	15,878	16,047	13,193	3,294	6,103	588	5,180	3,249	4,993	4,993
Facturacion Cartera 5 (Dudosa)						9,718	8,565	10,396	4,615	5,996	5,770	5,770
Facturacion Cartera 6 (En Perdida)												
Facturacion de Carteras	104,868	169,100	196,292	213,038	209,539	217,085	225,716	236,047	227,800	256,321	264,981	264,981
Facturacion cuotas adelantadas y/o sin cartera	135,665	57,936	52,233	47,314	48,317	45,642	46,754	64,998	71,151	62,805	50,209	54,824
Facturacion del mes Cartera con cuotas adelantadas	240,533	227,036	248,525	260,352	257,856	262,727	272,470	301,045	298,951	319,126	315,190	319,805
% Facturacion Cartera 1 (Mes)	75.99%	77.93%	86.85%	80.18%	83.80%	74.21%	75.12%	76.26%	72.37%	79.71%	80.87%	80.87%
% Facturacion Cartera 2 (Inicial)		69.19%	73.52%	73.79%	84.80%	86.02%	92.02%	93.08%	91.75%	98.33%	94.30%	94.30%
% Facturacion Cartera 3 (Regular)	42.02%	33.93%	47.36%	45.20%	45.12%	49.97%	50.64%	52.47%	48.78%	56.61%	47.62%	47.62%
% Facturacion Cartera 4 (Pesada)	16.94%	8.75%	7.03%	7.40%	5.80%	18.22%	22.12%	3.01%	26.82%	16.04%	20.75%	20.75%
% Facturacion Cartera 5 (Dudosa)						5.31%	4.67%	5.67%	2.47%	3.12%	2.80%	2.80%
% Facturacion Cartera 6 (En Perdida)												
% Cumplimiento de Cartera Puro	42.76%	31.71%	39.95%	40.88%	40.12%	42.35%	43.89%	45.27%	43.33%	47.36%	45.34%	45.34%
% Cumplimiento de la cartera total	98.07%	42.57%	50.59%	49.96%	49.37%	51.26%	52.98%	57.73%	56.86%	58.96%	53.93%	54.72%

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

Tabla 23: Reporte de Cobranza por cartera – Año 2015

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Objetivo Cartera 1 (Mes)	156,662	156,194	190,547	159,393	155,559	167,762	175,412	174,804	178,958	178,167	184,753	184,536
Objetivo Cartera 2 (Inicial)	75,811	85,990	102,427	89,147	93,257	93,952	89,447	152,757	152,517	154,390	150,362	170,022
Objetivo Cartera 3 (Regular)	132,276	123,817	133,412	140,650	154,052	145,517	149,101	43,649	47,005	36,627	50,480	48,013
Objetivo Cartera 4 (Pesada)	24,167	22,711	31,731	20,851	14,822	27,453	27,834	13,396	30,326	30,822	26,261	24,895
Objetivo Cartera 5 (Dudosa)	214,934	227,735	231,717	212,001	209,694	203,201	201,166	246,515	28,027	33,013	31,664	17,107
Objetivo Cartera 6 (En Perdida)									163,023	167,892	175,498	157,740
Objetivo del mes en cobro de cartera	603,850	616,447	689,834	622,042	627,384	637,885	642,960	631,121	599,856	600,911	619,018	602,313
Facturacion Cartera 1 (Mes)	128,662	113,592	162,773	129,238	128,734	140,944	151,397	147,328	150,463	152,107	150,488	165,007
Facturacion Cartera 2 (Inicial)	68,383	75,360	100,340	82,029	88,567	86,419	85,591	117,841	108,956	112,762	101,898	149,588
Facturacion Cartera 3 (Regular)	75,096	48,843	63,962	58,048	72,792	65,028	74,436	17,701	22,708	17,441	22,558	27,868
Facturacion Cartera 4 (Pesada)	3,629	2,005	8,789	6,047	2,022	6,064	4,706	6,337	6,238	11,796	11,704	10,004
Facturacion Cartera 5 (Dudosa)	4,197	4,411	29,715	16,184	10,431	17,399	15,609	20,602	3,043	5,032	13,126	7,205
Facturacion Cartera 6 (En Perdida)									7,358	7,468	15,045	14,342
Facturacion de Carteras	279,967	244,211	365,579	291,546	302,546	315,854	331,739	309,809	298,766	306,606	314,819	374,014
Facturacion cuotas adelantadas y/o sin cartera	94,579	38,239	57,748	58,202	49,006	66,825	97,209	91,484	59,188	71,682	89,327	79,220
Facturacion del mes Cartera con cuotas adelantadas	374,546	282,450	423,327	349,748	351,552	382,679	428,948	401,293	357,954	378,288	404,146	453,234
% Facturacion Cartera 1 (Mes)	82.13%	72.72%	85.42%	81.08%	82.76%	84.01%	86.31%	84.28%	84.08%	85.37%	81.45%	89.42%
% Facturacion Cartera 2 (Inicial)	90.20%	87.64%	97.96%	92.02%	94.97%	91.98%	95.69%	77.14%	71.44%	73.04%	67.77%	87.98%
% Facturacion Cartera 3 (Regular)	56.77%	39.45%	47.94%	41.27%	47.25%	44.69%	49.92%	40.55%	48.31%	47.62%	44.69%	58.04%
% Facturacion Cartera 4 (Pesada)	15.02%	8.83%	27.70%	29.00%	13.64%	22.09%	16.91%	47.31%	20.57%	38.27%	44.57%	40.18%
% Facturacion Cartera 5 (Dudosa)	1.95%	1.94%	12.82%	7.63%	4.97%	8.56%	7.76%	8.36%	10.86%	15.24%	41.45%	42.12%
% Facturacion Cartera 6 (En Perdida)									4.51%	4.45%	8.57%	9.09%
% Cumplimiento de Cartera Puro	46.36%	39.62%	53.00%	46.87%	48.22%	49.52%	51.60%	49.09%	49.81%	51.02%	50.86%	62.10%
% Cumplimiento de la cartera total	62.03%	45.82%	61.37%	56.23%	56.03%	59.99%	66.71%	63.58%	59.67%	62.95%	65.29%	75.25%

Fuente: Area de Recaudación del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna

Balance General: Es el estado financiero que muestra el activo, pasivo y el patrimonio neto de la empresa a una fecha estimada. Es decir, muestra la situación patrimonial de una empresa referido a un momento determinado del tiempo. Generalmente se emplean periodos anuales, ya que se muestra de forma resumida las variaciones patrimoniales que se han producido a lo largo de todo el periodo.

Es un resumen que muestra el valor del patrimonio de la empresa ordenado por volumen patrimonial, según las normas establecidas en el Plan General Contable Empresarial.

Es el instrumento por excelencia para conocer la situación patrimonial de la empresa y su evolución durante un periodo.

A continuación, mostramos el Balance General del periodo 2014 – 2015

Tabla 24: Análisis de los Resultados del Ejercicio

	BALANCE GENERAL		VERTICAL		HORIZONTAL
	2,014	2,015	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 2 AÑO 1 =100
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalente de efectivo	397,179	198,652	11%	5%	50.02
Cuentas por Cobrar Comerciales (2)	2,774,099	2,905,456	75%	80%	104.74
Otras Cuentas por Cobrar	144,742	49,287	4%	1%	34.05
Mercaderías(2)	5,992	18,500	0%	1%	308.74
Impuestos anticipados	90,762	150,955	2%	4%	166.32
	3,412,775	3,322,851	92%	91%	97.37
ACTIVO NO CORRIENTE					
Inmueble, maquinaria y equipo	377,825	409,337	10%	11%	108.34
Depreciación acumulada	-85,624	-93,662	-2%	-3%	109.39
	292,201	315,675	8%	9%	108.03
TOTAL ACTIVO	3,704,976	3,638,526	100%	100%	98.21
PASIVO CORRIENTE					
Tributos por pagar	146,166	166,435	4%	5%	113.87
Cuentas por Pagar Comerciales	225,419	58,068	6%	2%	25.76
Otras Cuentas por Pagar	183,561	162,102	5%	4%	88.31
	555,146	386,605	15%	11%	69.64
TOTAL PASIVO	555,146	386,605	15%	11%	69.64
PATRIMONIO					
Capital social	3,060,200	3,149,563	83%	87%	102.92
Reserva legal	1,000	21,000	0%	1%	2,100.00
Resultados acumulados				0%	
Resultados del ejercicio	88,630	81,358	2%	2%	91.79
	3,149,830	3,251,921	85%	89%	103.24
			0%	0%	
TOTAL PATRIMONIO	3,149,830	3,251,921	85%	89%	103.24
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,704,976	3,638,526	100%	100%	98.21
				-	
	-0	-0			

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

INTERPRETACIÓN

Activo Corriente: Se puede apreciar que para el año 2015 disminuyen en un 1 %

Donde observamos:

Efectivo y banco: la empresa realizo los pagos a proveedores al contado, y adquiere activos es por eso que su caja disminuye en un 6% a comparación del año 2014.

Cuentas por Cobrar: podemos deducir que nuestra cartera por cobrar incremento en un 5% a comparación del año 1.

Otras cuentas por cobrar: podemos observar que la entrega a regularizar por nuestros socios se redujo en un 3%.

Mercadería: se incremente en un 1% porque tenemos incremento de sepelios a comparación del año 2014.

Impuestos Anticipados: se realizó los pagos a cuenta de renta de 3 ° por el incremento de ventas.

Activo no Corriente: Se puede apreciar que para el año 2015 se incrementó la compra de activos, significa que la empresa gasto el efectivo que tenía en caja para la adquisición de maquinaria y equipo.

Pasivo Corriente: Se puede apreciar que los tributos por pagar incremento en un 1 % en comparación del año 2014 esto se debe al incremento de nuestras ventas nos generan impuestos.

Cuentas por pagar comerciales: Se reduce en 4% ya que las operaciones lo realizo al contado.

Otras cuentas por pagar: Las deudas fueron canceladas con anticipación es por eso la reducción del 1%.

Patrimonio: El aumento del patrimonio en 4 % es por la capitalización de la utilidad generada en el 2014.

Estado de Pérdidas y Ganancias:

El Estado de Ganancias y Pérdidas conocido del mismo modo como Estado de Resultados, Estado de Ingresos y Gastos, o Estado de Rendimiento; es una opinión financiera que da muestra la rentabilidad de la empresa durante un período determinado, es decir, las ganancias y/o pérdidas que la empresa obtuvo o espera tener.

Para el desarrollo más sofisticado en contabilidad lo hace el contador(a) se utilizan las Clases 6 Gastos -7 Ingresos -8 Cuentas de Cierre -9 Cuentas Analíticas de Explotación del **Plan Contable Empresarial:**

Este estado financiero permite que el empresario, luego de un periodo de actividad de su empresa, pueda determinar si obtuvo ganancia o pérdida. Con esa información el propietario de la empresa podrá analizar su situación financiera, su estructura de ingresos, costos y tomar decisiones acertadas sobre el futuro de su empresa

Tabla 25: Estado de Pérdidas y Ganancias.

	RESULTADOS		VERTICAL		HORIZONTAL	HORIZONTAL
	2,014	2,015	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 2 AÑO 1=100	AÑO 2 AÑO 1=100
Ventas Netas	6,097,714.53	7,493,621	100.0%	100.0%	122.89	23
(-) Costo de Ventas	-4,400,558.00	-5,284,638	-72.17	-70.52	120.09	20
Utilidad Bruta	1,697,156.53	2,208,983	27.8%	29.5%	130.16	130
Gastos Operacionales:						
(-) G. Administrativo	-426,885.99	-490,872	-7.00	-6.55	114.99	15
(-) G. Comercial	-1,025,756.70	-1,536,342	-16.82	-20.50	149.78	50
Utilidad Operativa	244,513.84	181,769.47	-23.54	-26.76	394.92	194.92
Otros Ingresos (Gastos):						
(+) Otros Ingresos	-	-				
(-) Gastos Financieros	-104,938.91	-54,698	-1.72	-0.73	52.12	-48
Ganancia antes de Imp.	139,575	127,071	2.29	1.70	91	-9
Participaciones	-6,978.75	-6,354	-0.1%	-0.1%	91.04	-9
Impuesto a la Renta	-43,966.10	-39,360	-0.7%	-0.5%	89.52	-10
Resultado del Ejercicio	88,630.08	81,358	1.5%	1.1%	92	-8

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

INTERPRETACIÓN

La gestión económica del año 2014

Por las ventas del año obtenemos que nuestros costos de ventas representan el 72.17 %. Por las ventas del año obtenemos que nuestros G. Administrativos representan el 7.00 %. Por las ventas del año obtenemos que nuestros G. Comercial representan el 16.82%. Por las ventas del año obtenemos que nuestros G. Financieros representan el 1.72%

La gestión económica del año 2015

Por las ventas del año obtenemos que nuestros costos de ventas representan el 70.52 %. Por las ventas del año obtenemos que nuestros G. Administrativos representan el 6.55 %. Por las ventas del año obtenemos que nuestros G. Comercial representan el 20.50%. Por las ventas del año obtenemos que nuestros G. Financieros representan el 0.73%

Liquidez: Para garantizar los objetivos de liquidez, debe equilibrar el activo en relación a los períodos de amortización y el pasivo en relación a los plazos de exigibilidad. Con base en el equilibrio del balance situacional, cada institución financiera establece la política de plazo más apropiada. Para garantizar el propósito de la liquidez, las instituciones financieras aplican una fórmula de tasas de interés variables, aunque existen otras metodologías, como la transferencia de deudas a terceros o el acceso a mercados secundarios.

Tabla 26: Ratios de Liquidez.

Razón Corriente	2,014	2,015	
ACTIVO CORRIENTE	3,412,774.52	3,322,850.74	Por cada sol de deuda a corto plazo nosotros tenemos 8.59 de Activo Corriente para afrontar la deuda.
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	386,605.00	
	6.15	8.59	
Prueba Ácida			
ACTIVO CORRIENTE- MERCADERIA	3,406,782.52	3,304,350.74	Si perdemos nuestra mercaderia si podriamos asumir la deuda a corto plazo.
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	833,835.38	
	6.14	3.96	
Razón de Efectivo			
CAJA + BANCOS	397,179.49	198,652.00	Solo con los saldos de caja podriamos asumir la deuda a corto plazo
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	386,605.00	
	0.72	0.51	

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa

¿La empresa en su activo corriente tiene el respaldo de poder asumir los pagos a corto?

Realizando las pruebas de liquidez comprobamos que la empresa por cada sol de deuda a corto plazo nosotros tenemos 8.59 de activos corrientes para afrontar la deuda.

¿Cuál es la rentabilidad del activo de la empresa?

Rentabilidad	2,014	2,015
Resultado antes del Impuesto	139,575	127,071
Activo Total	3,412,775	3,322,851

4.09%	3.82%
-------	-------

La rentabilidad del activo nos permite medir la efectividad del negocio pues podemos obtener una visión alta de los factores que nos están desfavoreciendo, según el cuadro podemos validar que nuestra utilidad no es favorable, pero nuestra ratio de liquidez si, por lo cual la situación es ideal para que la empresa siga generando resultados favorables en los próximos años.

2.3. Definición de Concepto

Organización es “planificar la destrucción de los enemigos en razón del uso eficaz de los recursos” lo cual implica la elaboración de planes y la movilización de recursos para lograr los objetivos.

Rentabilidad: La rentabilidad es la relación entre la utilidad y la inversión necesaria para alcanzarla. Porque mide la eficiencia de la administración de la empresa, probada por los beneficios obtenidos del uso de ventas e inversiones su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estos beneficios son, en última instancia, la conclusión de una administración competente, la planificación unificada de costos y gastos,

El cumplimiento de todas las medidas que generalmente tienden a beneficiar. La rentabilidad también se entiende como un concepto que se aplica a las actividades económicas en las que se movilizan medios, materiales y recursos humanos y financieros para lograr el resultado esperado.

Participación en el Mercado: La cuota de mercado se define como el porcentaje (o porcentaje) de un producto o servicio en particular vendido por una empresa dentro de una región específica (que puede ser una comunidad única o una entidad global). Las medidas de cuota de mercado pueden ser extensivas al medir qué tan grande es la compañía en una industria importante.

Para medir el porcentaje de participación en el mercado, debe comenzar con información sobre el volumen de ventas de su unidad de negocio, el dólar o el volumen único de su producto o servicio, o ambos. El tamaño del mercado también debe ser conocido. Esto puede determinarse observando la información presentada en estudios gubernamentales y materiales recopilados por publicaciones comerciales, cámaras de comercio o instituciones similares. Determinar la cuota de mercado de su competidor puede ser más difícil. Las empresas que se comercializan públicamente deben publicar información relevante en sus informes anuales. Sin embargo, las compañías privadas no necesitan mostrar cifras de ventas o cantidades unitarias, por lo que solo pueden limitarse a suposiciones bien establecidas.

Confiabilidad: capacidad de proporcionar un servicio seguro, preciso y consistente. Confiabilidad significa un buen servicio desde el principio.

Accesibilidad. Las empresas de servicios deberían alentar especialmente a los clientes a ponerse en contacto con ellos y obtener un servicio rápido.

Respuesta Se entiende como una disposición para asistir y proporcionar un servicio rápido. Los consumidores están exigiendo más y más desde este punto.

Seguridad: Los consumidores deben reconocer que los servicios que se les brindan no están en riesgo y que no existen dudas sobre sus beneficios.

Empatía: Significa ponerse en la situación del cliente, sabiendo lo que siente en su propia posición.

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

Morosidad: La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

Tangibles: De acuerdo a las posibilidades de la organización y su personal, la instalación física y el equipo de la organización deben estar lo mejor posible y el personal debe estar bien presentado.

Es importante comprender las expectativas del cliente en términos de calidad del servicio. Esto es más difícil de definir que la calidad del producto. La calidad del servicio siempre depende de la situación en cuestión y de la interacción entre el empleado y el cliente.

Acreedor: una persona o corporación con derecho a cobrar bonos contra un deudor. los acreedores a menudo se dividen en acreedores de largo y corto plazo.

Amortización: Un proceso de distribución con valor constante. También se usa como sinónimo de depreciación en todos los métodos. La amortización es un proceso financiero que elimina progresivamente la deuda a través de pagos regulares, que pueden ser iguales o diferentes. Cada pago o tarifa proporcionada en el canje de la deuda sirve para pagar intereses y reducir el monto de la deuda.

Refinanciación: revisión de las condiciones del préstamo, donde los términos de pago generalmente se extienden. esto reduce el pago mensual pagado por el deudor. cualquier extensión o cambio del préstamo debe registrarse en el registro mercantil.

Deudor: si se le exige pagar a la otra parte a través de un contrato entre las partes, se lo considera deudor. Por esta razón, el deudor es un "contribuyente" de la relación porque la obligación de los pasivos recae en él.

Pasivo: un término de contabilidad que define la deuda y las obligaciones pendientes de pago. Los activos muestran que la empresa ha invertido, pero la responsabilidad le indica de dónde provienen los fondos, es decir, de dónde se obtienen los fondos de la empresa para realizar las actividades.

Riesgo de impago: el riesgo de que algunos de los contratos no se paguen cuando se debe, ante el compromiso previamente adquirido.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis General

La morosidad influye significativamente en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

3.1.2. Hipótesis Específicas

HE1: Los créditos concedidos afectaron significativamente en los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

HE2: Los factores de riesgo incidieron significativamente en la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

HE3: Los créditos concedidos incidieron significativamente en los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

3.2 Variables de la Investigación

3.2.1 Variable Independiente

X: Morosidad

3.2.2 Variable Dependiente

Y: Logro de objetivos estratégicos

3.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOROSIDAD	Incapacidad de cumplir lo pactado por la ley o con una obligación contraída con anterioridad, este término se usa cuando el deudor no paga intereses o capital sobre la deuda o no cumple otras obligaciones financieras llegado el vencimiento.	Hechos inesperados de empresas que perturban la expectativa de cobro eliminando las entradas de efectivo que se espera que contribuyan a reducir la liquidez y la capacidad de cumplir con las obligaciones de pago.	1.- Créditos Concedidos.	1.1.-Entrega de créditos. 1.2.- Evaluación crediticia. 1.3.- Información crediticia. 1.4.- Base de datos de clientes. 1.5.- Retraso en los pagos. 1.6.- Dificultad de cobranza. 1.7.- Estrategias de recuperación crediticia.	NOMINAL
			2.- Factores de Riesgo.	2.1.- Posibilidades económicas. 2.2- Presión legal. 2.3- Abusos de cobranza. 2.4.- Pagos efectuados. 2.5.- Políticas de mejora.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Lo que una organización espera lograr dentro de un marco de tiempo específico (más de un año) para lograr su misión de manera eficiente y efectiva.	Resultados Cuantificables, realizables en cantidad y calidad, escritos jerárquicamente.	1. Resultados Estratégicos.	1.1.- Meta cumplidas. 1.2.- Liquidez. 1.3.- Rentabilidad.	NOMINAL
			2. Calidad de servicio.	2.1.- Servicios adecuados. 2.2.- Celeridad en la atención. 2.3.- Apoyo a la población. 2.4.- Atención del personal.	
			3. Resultados.	3.1. Balance General. 3.2. Estado de Pérdidas y Ganancias	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Métodos de la Investigación

Alejandro Caballero Romero (2009), nos dice sobre el método científico: Llamado el método general de la ciencia o simplemente un método científico; Es una gran orientación o una macro estrategia que implica abstraer un conjunto de actividades que se entienden como métodos si lo que se quiere es que sea considerado como un método de investigación científica. (p.124)

Como acertadamente manifiesta Caballero, el método científico servirá como una orientación que nos conduce a la producción de conocimientos científicos; vale decir que el método científico nos permitió conducir las tareas como investigador con el último propósito de adoptar decisiones con respecto a la hipótesis y poder acercarnos a la verdad.

Por otro lado, también empleamos los métodos científicos generales o también denominados métodos lógicos; dichos métodos son el método analítico y sintético; mientras que los fenómenos estudiados en el proceso de análisis se dividen en partes estructurales del sistema, cuyas funciones son encontrar fenómenos que han sido estudiados parcial e individualmente; en la síntesis se recompone las partes conocidas del fenómeno para formar un todo conocido. Es por ello que consistentemente Filomeno Tarazona (2004) nos menciona:

Un análisis es la separación de un sujeto de estudio material o mental en partes o componentes para el estudio individual y establecer una relación entre las partes y de estas con el todo.

La síntesis: es la integración material o mental de elementos y procesos, que es contraria al análisis, para establecer rasgos y cualidades inherentes a los objetos y fenómenos de análisis. (p. 127)

Cómo métodos específicos utilizamos el método descriptivo, y el cuantitativo; respecto al método descriptivo diremos que son procedimientos racionales que han de permitirnos dar a conocer los elementos y/o características del fenómeno estudiado; es por ello que Ladrón de Guevara (1978) señala:

La descripción es uno de los subproductos de la observación y es el valor umbral requerido para establecer una explicación. Con la descripción se pueden recopilar lo que resulte de la observación y de sus resultados y se pueden observar en la exposición pertinente sobre las características de los fenómenos observados. (p.99)

Por otro lado, el método cuantitativo son procedimientos matemáticos y nos permitió realizar el análisis y los respectivos cálculos numéricos de los datos obtenidos, para ello utilizamos el programa informático del Excel.

4.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación realizada se enmarca dentro de la investigación aplicada; por cuanto a decir de Sánchez Carlessi y Reyes Meza (1996) consideran respecto a este tipo de investigación lo siguiente:

(...) trata de responder de resolver problemas prácticos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de solución de problemas. (p.14)

Teniendo en consideración lo mencionado, concluimos señalando que nuestra investigación fue aplicada.

4.3. Nivel de la Investigación

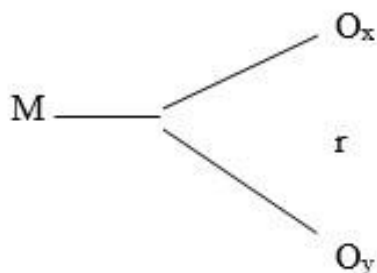
El nivel de investigación corresponde al correlacional, al respecto Orellana y Huamán (1999) sostienen que:

Este nivel de investigación consiste en determinar la relación que existe entre dos o más variables en un contexto determinado. En este caso se trata de una relación de asociación o de covarianza entre las variables investigadas. Se ejecutan con el propósito de “saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas” (p. 17).

4.4. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación corresponde al diseño descriptivo – correlacional simple; al respecto Dulio Oseda Gago & Cori Orihuela Sandra (2017) manifiestan que: Este diseño se caracteriza porque en una misma muestra específica, se miden dos variables de estudio, luego éstas se comparan estadísticamente (correlacionan) mediante un coeficiente de correlación. (p.36).

Como resultado, debido a la naturaleza del estudio, se adoptó este diseño que se puede tabular de la siguiente manera:



Donde:

M = Es la muestra de estudio

O_x = Representa la información relevante respecto a la variable morosidad

O_y = Representa la información relevante respecto a la variable objetivos estratégicos.

R = Representa la correlación existente entre las variables de investigación.

4.5. Población y Muestra

La población estuvo conformada por los clientes, directores, personal de gerencia, personal del área comercial y personal del área administrativa, del Camposanto Esperanza Eterna de Huancayo.

Se llevó a cabo el muestreo probabilístico de tipo general de selección intencional porque la investigación económicamente es más conveniente y necesaria para la investigación cualitativa. Además, se llevó a cabo una experiencia piloto con la población que se investigó. Así, la población del estudio ha estado según el cuadro siguiente:

Población de Estudio

GRUPO MUESTRAL	CANTIDAD
Clientes del Camposanto Esperanza Eterna	62
Directores	08
Personal de Gerencia	04
Área Comercial	08
Área Administrativa	22
Total	104

Como se trabajó con la totalidad de la población, el estudio es intencional y consecuentemente no se requirió realizar explicaciones de muestra y muestreo.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para reunir los datos hemos utilizado ciertos procedimientos o también denominados técnicas; al respecto acertadamente Mario Tamayo y Tamayo (1998), sostiene: La técnica es una colección de mecanismos, medios y sistemas para dirigir, recopilar,

preservar, reelaborar y transferir datos. También es un sistema de principios y normas que ayudan a aplicar el método, pero realizan valores distintos. Las técnicas de investigación se justifican por su utilidad, por la optimización del esfuerzo, la mejor gestión de los recursos y la fácil divulgación del resultado. (p. 198).

En tal sentido, podemos mencionar que las técnicas son un conjunto de mecanismos, sistemas de comportamiento y medios que se aplican a los métodos de investigación; evidentemente para poder recolectar los datos también requerimos de los instrumentos que son los recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Asimismo, es necesario tener en cuenta que cada técnica tiene sus propios y debidos instrumentos, en consecuencia, para la investigación hemos recurrido a las siguientes técnicas y a sus debidos instrumentos que se mencionan a continuación.

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

a) Análisis Documental:

El análisis documental es realizar una revisión minuciosa de los documentos escritos que se tienen o se han conseguido con el objetivo de poder extraer información valiosa que ha de servir en nuestra investigación; es por ello que Tarazona (1998) manifiesta:

Es una técnica que se basa en el estudio detallado de los documentos que componen las fuentes de datos relacionadas a las variables estudiadas, como unidad de estudio es el análisis de textos históricos trascendentes, biografías, actas convenios, reglamentos, informes estadísticos, pronunciamientos, convocatorias, estatutos, agendas y archivos personales e institucionales, etc. (p.159)

b) Observación

La observación es un proceso sensorial que consiste en seguir atentamente el curso de desarrollo de los fenómenos y registrar los cambios que se producen por efectos de

procesos naturales o artificiales; es por ello que Francisco Rodríguez, Irina Barrios y María Teresa Fuentes (1984) manifiestan:

Las observaciones científicas como método de conocimiento empírico son percepciones dirigidas a obtener información sobre objetos y fenómenos de la realidad. Es la forma más fundamental de conocimiento científico y está en la base de otros métodos empíricos. (p.40)

c) Encuesta

La encuesta es una técnica de colección de datos o información relacionada a las variables nuestro estudio; es por ello que Filomeno Tarazona (2004) manifiesta: Las encuestas capturan información, opiniones, sugerencias, etc., es una forma de recopilación de datos, un método empírico. La aplicación de la encuesta en las investigaciones sociales es generalizada por su menor costo, su facilidad de aplicación y, muy bien manejada, puede proporcionar datos más precisos que el censo. (p.147)

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento competente para el análisis documental es la ficha de análisis de contenido. Asimismo, se utilizó la ficha de observación, que nos sirvió para ir registrando aspectos relevantes que se enmarcan dentro de las variables estudiadas. De igual manera se empleó el cuestionario de encuesta.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para alcanzar los objetivos establecidos en este estudio, la información obtenida a través de cada herramienta se ordenó con ayuda del programa informático Excel y SPSS, se procedió a la elaboración de tablas de frecuencias y gráficos de barras; asimismo, se trabajó con la estadística inferencial por cuanto se empleó la Chi cuadrada (χ^2) para contrastar cada una de las hipótesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Camposanto Esperanza Eterna.

Para la variable independiente “MOROSIDAD” se consideraron dos dimensiones, así tenemos:

5.1.1. Créditos Concedidos.

Con el objetivo de determinar la incidencia de los créditos concedidos en los resultados del Camposanto Esperanza Eterna.

a. Entrega de créditos

Pregunta 01: Ud. es sujeto de crédito por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna

Tabla 27: Ud. es sujeto de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
De acuerdo	44	71,0	71,0	74,2
Muy de acuerdo	16	25,8	25,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

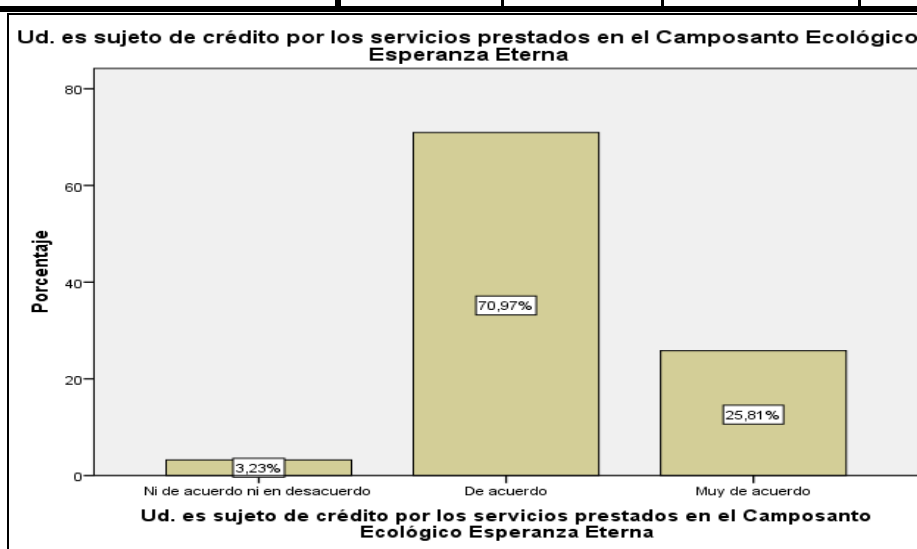


Figura 4: Es sujeto de crédito.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si el encuestado es sujeto de crédito por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.23%, de acuerdo 70.97 % y muy de acuerdo 25.81%.

Pregunta 02 : El tipo de crédito que Ud. ha recibido es el adecuado.

Tabla 28: *El tipo de crédito es el adecuado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	3	4,8	4,9	4,9
	Desacuerdo	2	3,2	3,3	8,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	29,0	29,5	37,7
	De acuerdo	31	50,0	50,8	88,5
	Muy de acuerdo	7	11,3	11,5	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		62	100,0		

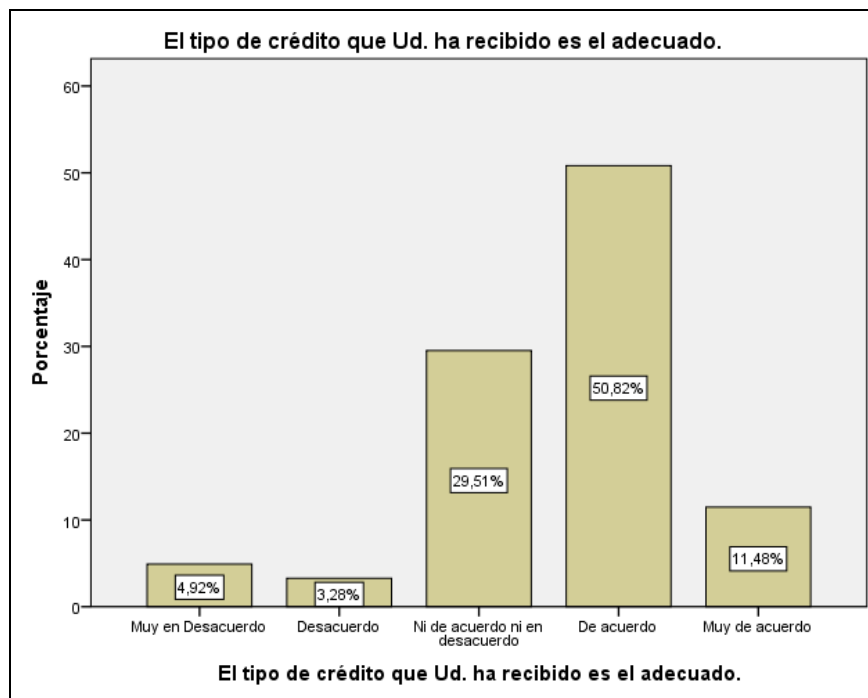


Figura 5: *El tipo de crédito que Ud. ha recibido es el adecuado.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si El tipo de crédito que ha recibido es el adecuado, se ha respondido estar muy en desacuerdo 4.92%, en desacuerdo 3.28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 29.51%, de acuerdo 50.82 % y muy de acuerdo 11.48%

Pregunta 03: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se otorgan créditos a los usuarios del camposanto.

Tabla 29: *Se otorgan créditos a los usuarios del Camposanto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	21,0	21,3	21,3
	De acuerdo	37	59,7	60,7	82,0
	Muy de acuerdo	11	17,7	18,0	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
	Total	62	100,0		

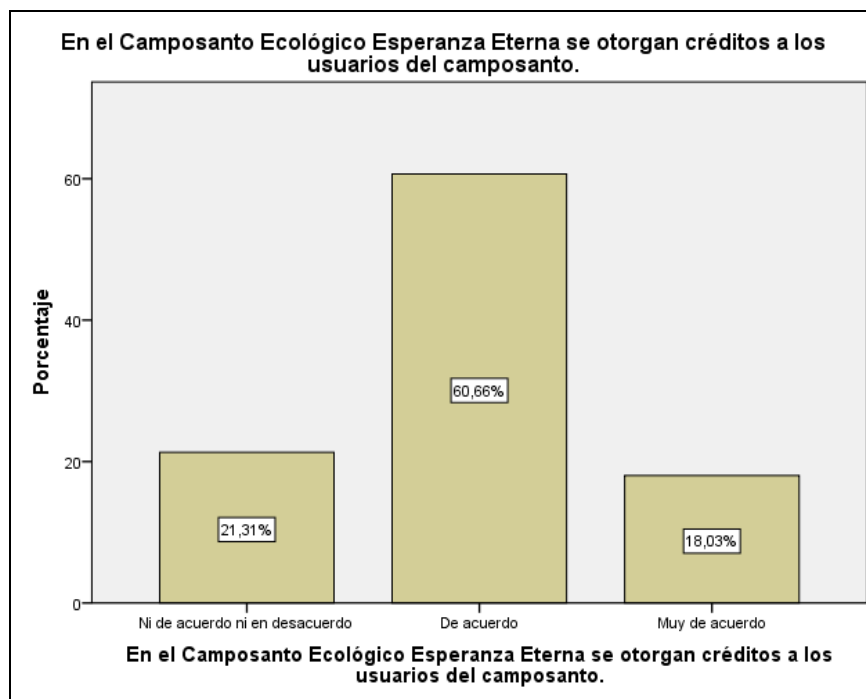


Figura 6: *Se otorgan créditos a los usuarios del Camposanto.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se otorgan créditos a los usuarios del camposanto, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 21.31%, de acuerdo 60.66 % y muy de acuerdo 18.03%

b. Evaluación Crediticia

Pregunta 04: Ud. en algún momento ha sido sujeto a una evaluación de crédito para recibir los servicios del camposanto.

Tabla 30: *Usted ha sido sujeto a evaluación crediticia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en Desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
Desacuerdo	9	14,5	14,5	19,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	25,8	25,8	45,2
De acuerdo	25	40,3	40,3	85,5
Muy de acuerdo	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

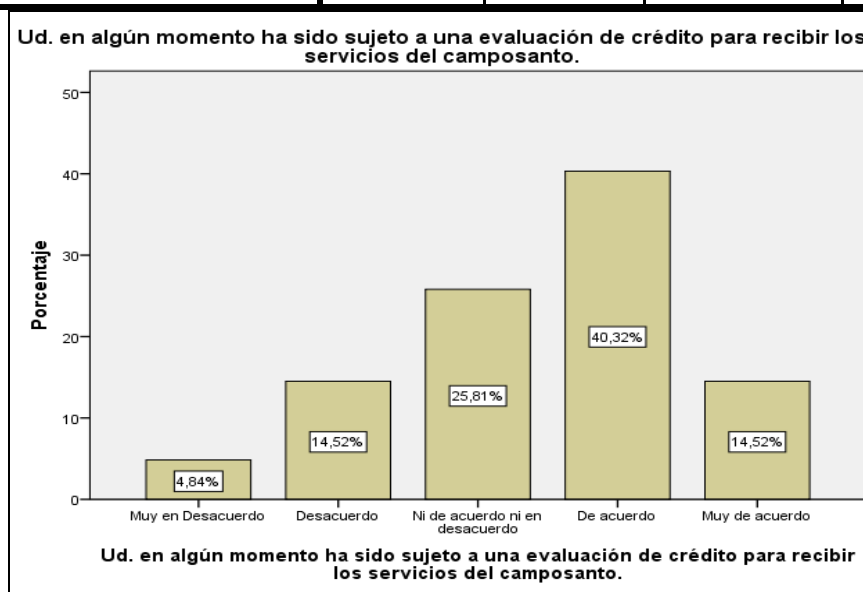


Figura 7: *Usted ha sido sujeto a evaluación crediticia*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si en algún momento ha sido sujeto a una evaluación de crédito para recibir los servicios del camposanto, se ha respondido estar muy en desacuerdo 4.84%, en desacuerdo 14.52%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 25.81%, de acuerdo 40.32 % y muy de acuerdo 14.52%

c. Información Crediticia

Pregunta 05: Ud. ha recibido toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito por los servicios del camposanto.

Tabla 31: *Ha recibido información respectiva antes que se sujete a crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Desacuerdo	15	24,2	24,2	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	30,6	30,6	56,5
	De acuerdo	21	33,9	33,9	90,3
	Muy de acuerdo	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

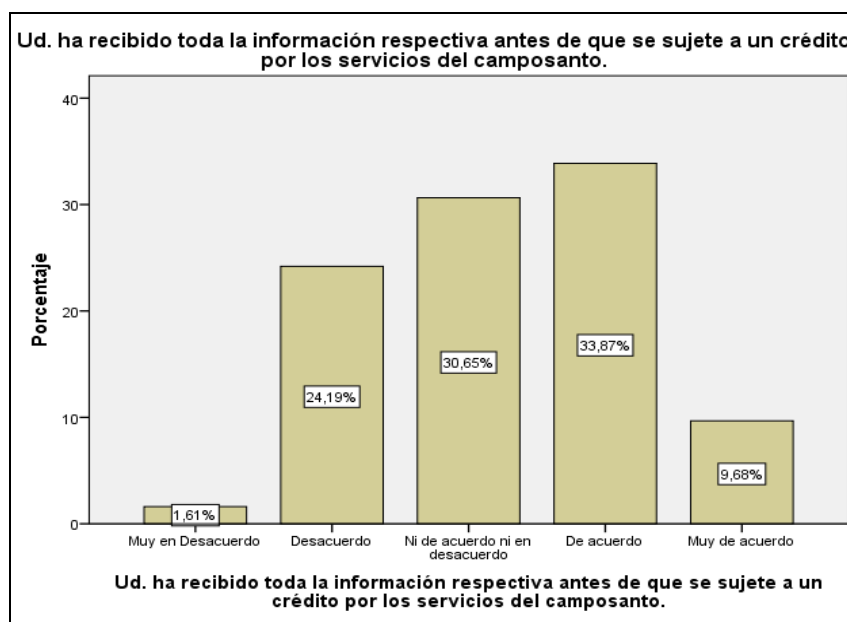


Figura 8: *Ha recibido información respectiva antes que se sujete a crédito*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si ha recibido toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito por los servicios del camposanto, se ha respondido estar muy en desacuerdo 1.61%, en desacuerdo 24.19%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 30.65%, de acuerdo 33.87 % y muy de acuerdo 9.68%

d. Retraso en los pagos

Pregunta 06: Ud. se retrasa en sus pagos que realiza por los servicios prestados el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 32: Se retrasa en los pagos de los servicios prestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	8	12,9	12,9	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	43,5	43,5	56,5
	De acuerdo	23	37,1	37,1	93,5
	Muy de acuerdo	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

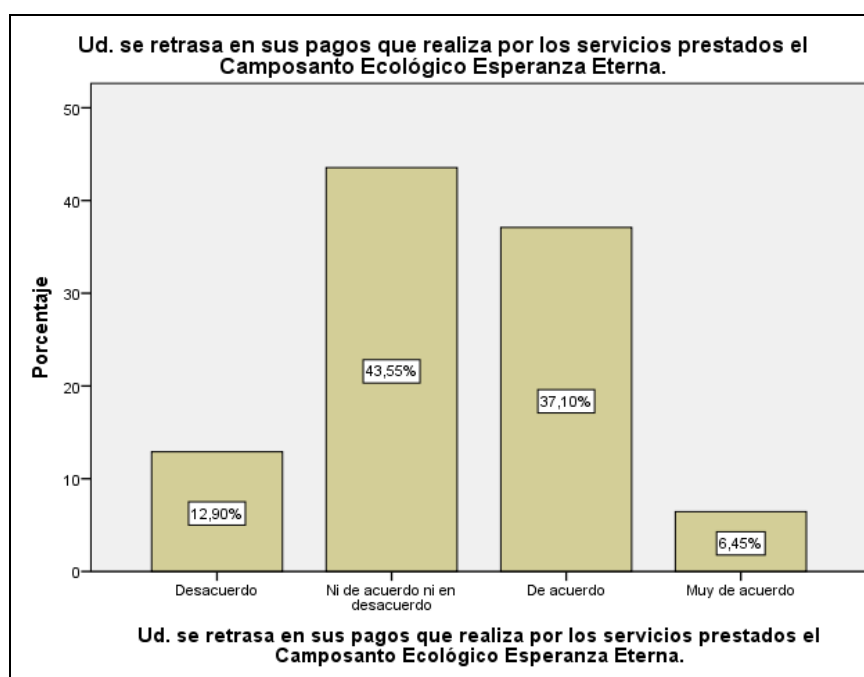


Figura 9: Ud. se retrasa en sus pagos que realiza por los servicios prestados el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna

Interpretación: A la pregunta formulada, de si se retrasa en sus pagos que realiza por los servicios prestados el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar en desacuerdo 12.90%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 43.65%, de acuerdo 37.10 % y muy de acuerdo 6.45% .

5.1.2. Factores de Riesgo.

a. Indicador Posibilidades Económicas

Pregunta 07: Ud. cuenta con posibilidades económicas para realizar todos los pagos por crédito de los servicios que le brinda el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 33: Cuenta con posibilidades económicas para realizar los pagos de los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	45,2	45,2	46,8
	De acuerdo	32	51,6	51,6	98,4
	Muy de acuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

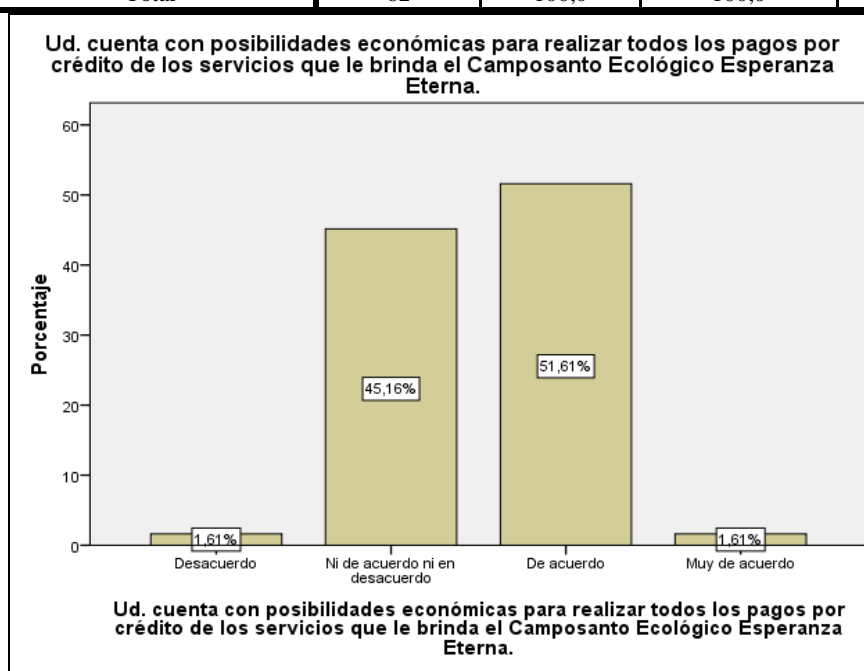


Figura 10: Cuenta con posibilidades económicas para realizar los pagos de los servicios

Interpretación: A la pregunta formulada, de si cuenta con posibilidades económicas para realizar todos los pagos por crédito de los servicios que le brinda el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 45.16%, de acuerdo 51.61 % y muy de acuerdo 1.61%.

b. Para Indicador presión legal.

Pregunta N° 08: Ud. ha sido presionado por la vía legal para cumplir con algún crédito por los servicios que recibió del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 34: Presión por la vía legal para cumplir con algún crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	6	9,7	9,7	9,7
	Desacuerdo	16	25,8	25,8	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	12,9	12,9	48,4
	De acuerdo	32	51,6	51,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

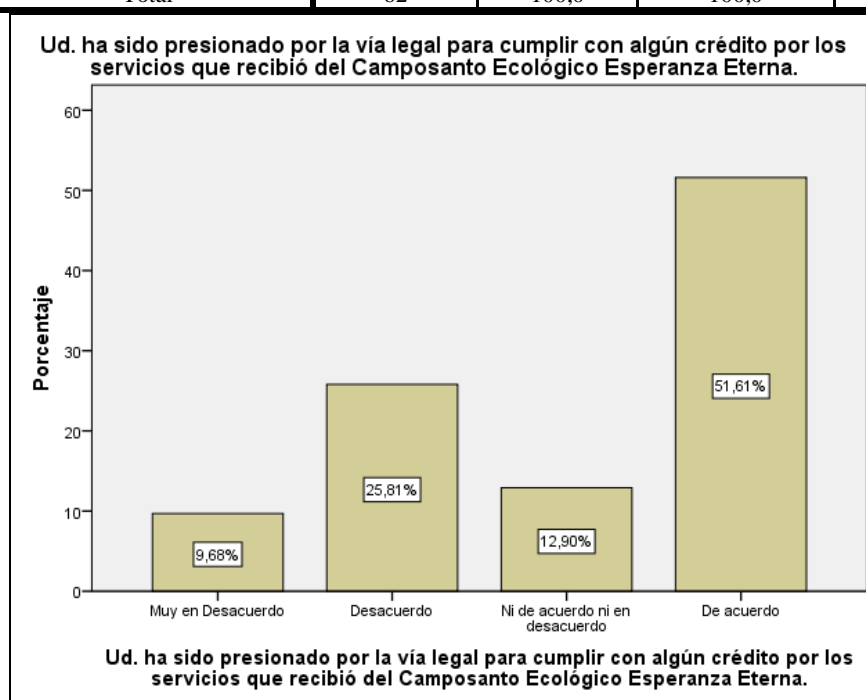


Figura 11: Presión por la vía legal para cumplir con algún crédito

Interpretación: A la pregunta formulada, de si ha sido presionado por la vía legal para cumplir con algún crédito por los servicios que recibió del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar muy en desacuerdo 9.68%, en desacuerdo 25.81%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 12.90% y de acuerdo 51.61 %.

c. Para el Indicador abuso de cobranzas.

Pregunta 09: Considera Ud. que el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna comete abusos de cobranza ante el crédito recibió por los servicios solicitados.

Tabla 35: *Abusos de Cobranzas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	Desacuerdo	14	22,6	22,6	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	35,5	35,5	61,3
	De acuerdo	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

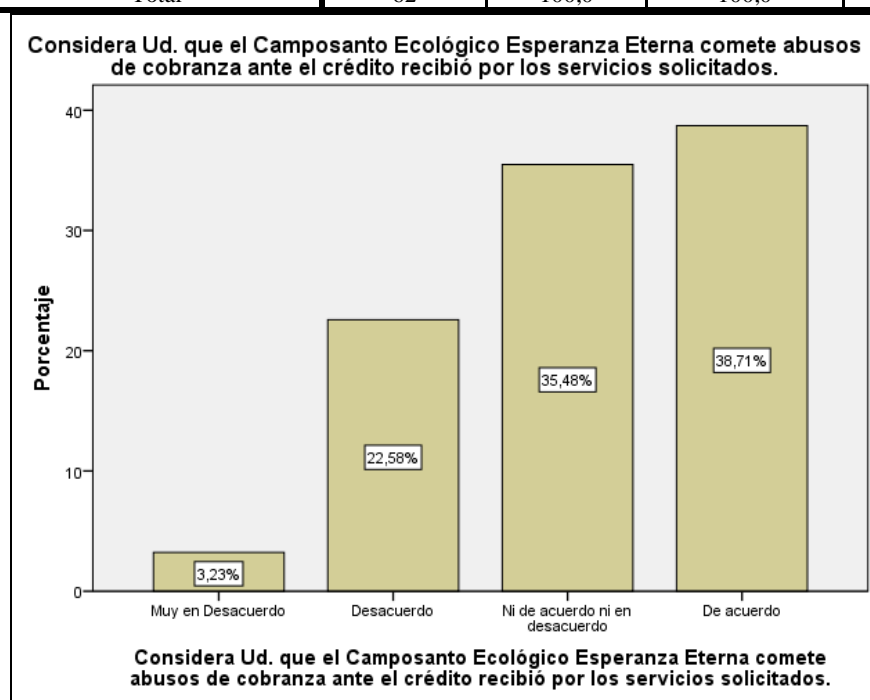


Figura 12: *Abusos de Cobranzas*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Considera que el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna comete abusos de cobranza ante el crédito recibió por los servicios solicitados, se ha respondido estar muy en desacuerdo 3.23%, en desacuerdo 22.58%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 35.48% y de acuerdo 38.71 %.

d. Para indicador pagos efectuados.

Pregunta 10 : Ud. cree que la falta de pago por los créditos recibidos en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna esté afectando a la empresa.

Tabla 36: *La falta de pago de los créditos afectan la gestión financiera.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	25,8	25,8	30,6
	De acuerdo	42	67,7	67,7	98,4
	Muy de acuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

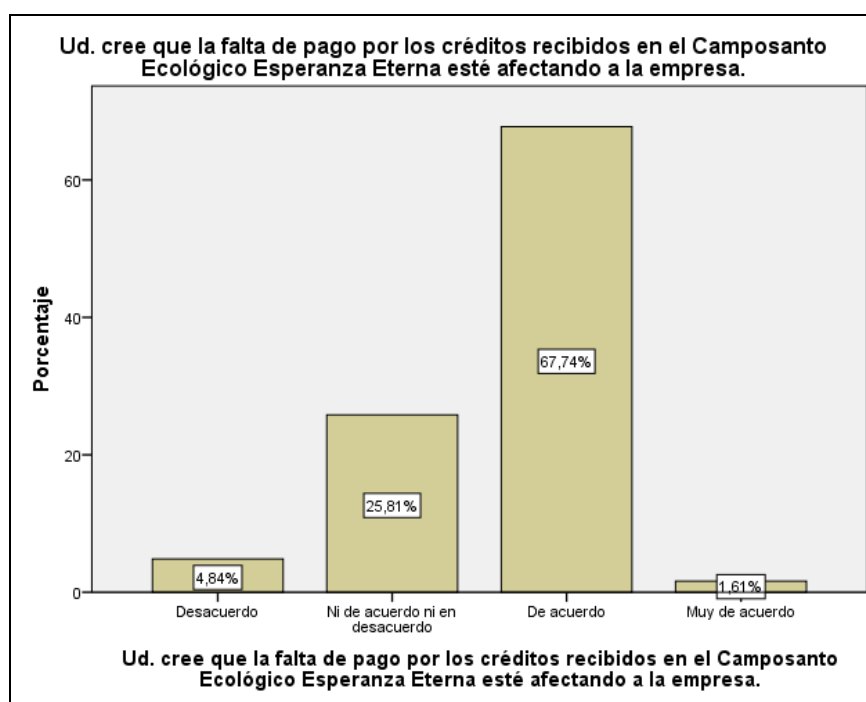


Figura 13: *La falta de pago de los créditos afectan la gestión financiera.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si cree que la falta de pago por los créditos recibidos en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna esté afectando a la empresa, se ha respondido estar en desacuerdo 4.84%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 25.81%, de acuerdo 67.74 % y muy de acuerdo 1.61%.

e. Para indicador políticas de mejora.

Pregunta 11: Ud. considera que la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene una política de mejora de servicios.

Tabla 37: Políticas de Mejora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	45,2	45,2	48,4
	De acuerdo	32	51,6	51,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

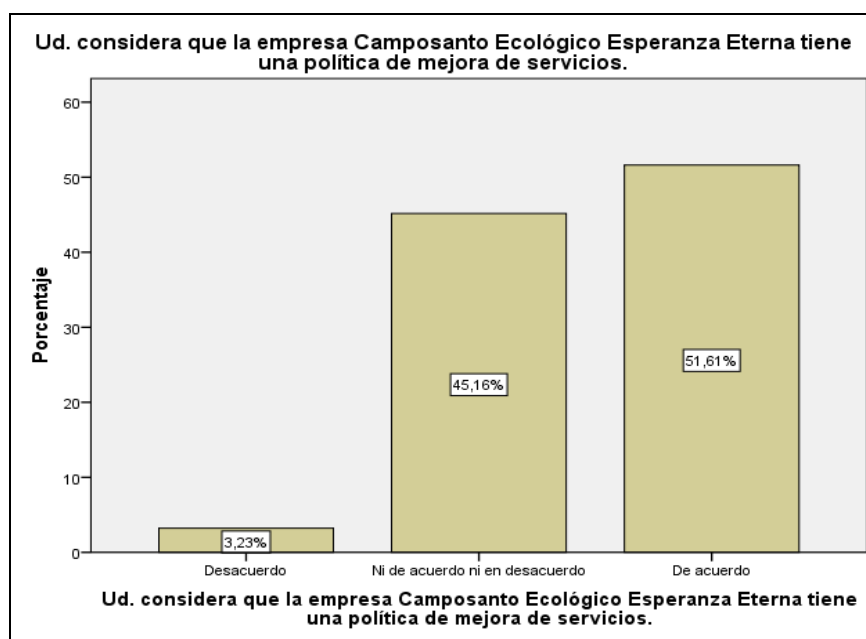


Figura 14: Ud. considera que la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene una política de mejora de servicios.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si considera que la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene una política de mejora de servicios, se ha respondido estar en desacuerdo 3.23%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 45.16, de acuerdo 51.61 % .

Para la variable dependiente “**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**” se consideran tres dimensiones.

Pregunta 12: Los servicios que le brindan en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son adecuados a sus exigencias.

5.1.3. Calidad de Servicio.

a) Servicios Adecuados

Tabla 38: Los servicios son los adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	41,9	41,9	41,9
	De acuerdo	34	54,8	54,8	96,8
	Muy de acuerdo	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

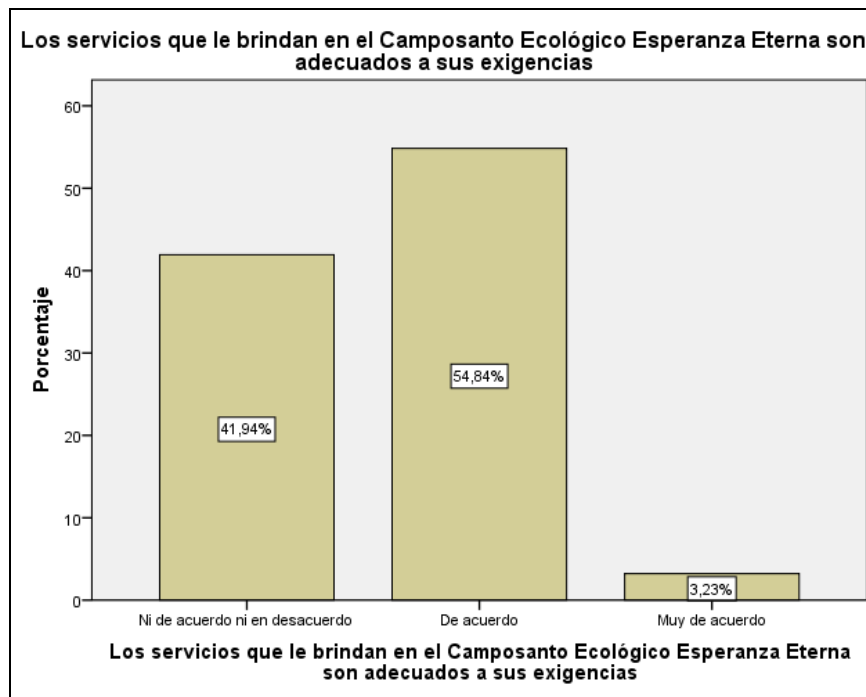


Figura 15: Los servicios son los adecuados.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Los servicios que le brindan en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son adecuados a sus exigencias, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 41.94%, de acuerdo 54.84 % y muy de acuerdo 3.23%.

Pregunta 13: Ante sus quejas o reclamos, la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna no hace nada.

Tabla 39: Frente a quejas o reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	48,4	48,4	50,0
	De acuerdo	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

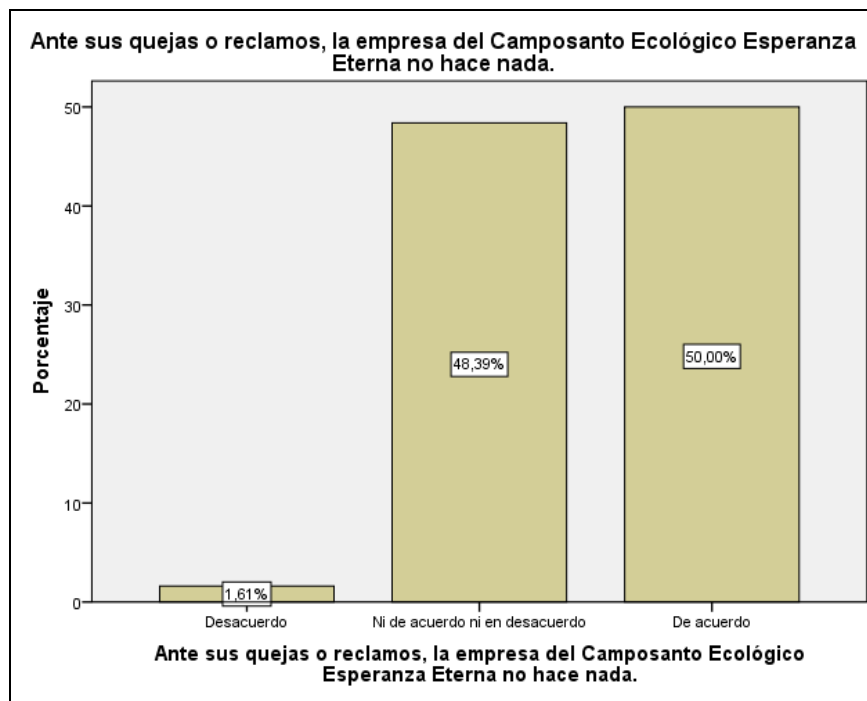


Figura 16: Frente a quejas o reclamos.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Ante sus quejas o reclamos, la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna no hace nada, se ha respondido estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 48.39%, de acuerdo 50 %.

Pregunta 14: Ud. se traslada desde lugares muy distantes para poder recibir el servicio de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 40: Se traslada desde lugares distantes para recibir el servicio de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	8,1	8,1	8,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	43,5	43,5	51,6
	De acuerdo	30	48,4	48,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

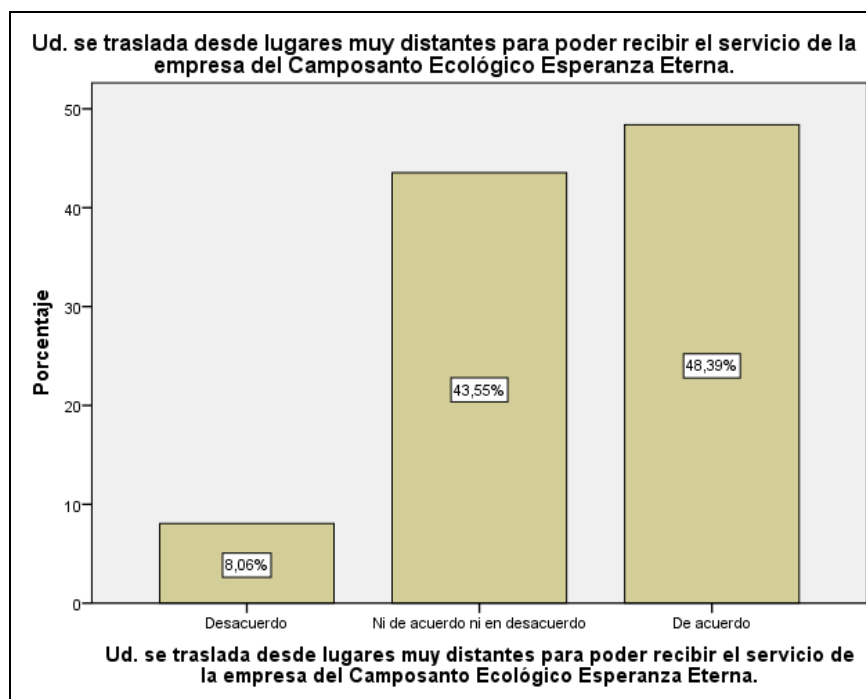


Figura 17: Se traslada desde lugares distantes para recibir el servicio de la empresa

Interpretación: A la pregunta formulada, de si se traslada desde lugares muy distantes para poder recibir el servicio de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar en desacuerdo 8.06%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 43.55%, de acuerdo 48.39%.

b. Celeridad en la atención.

Pregunta 15: Ud. es atendido con rapidez en la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 41:Atención Rápida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	48,4	48,4	51,6
De acuerdo	30	48,4	48,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

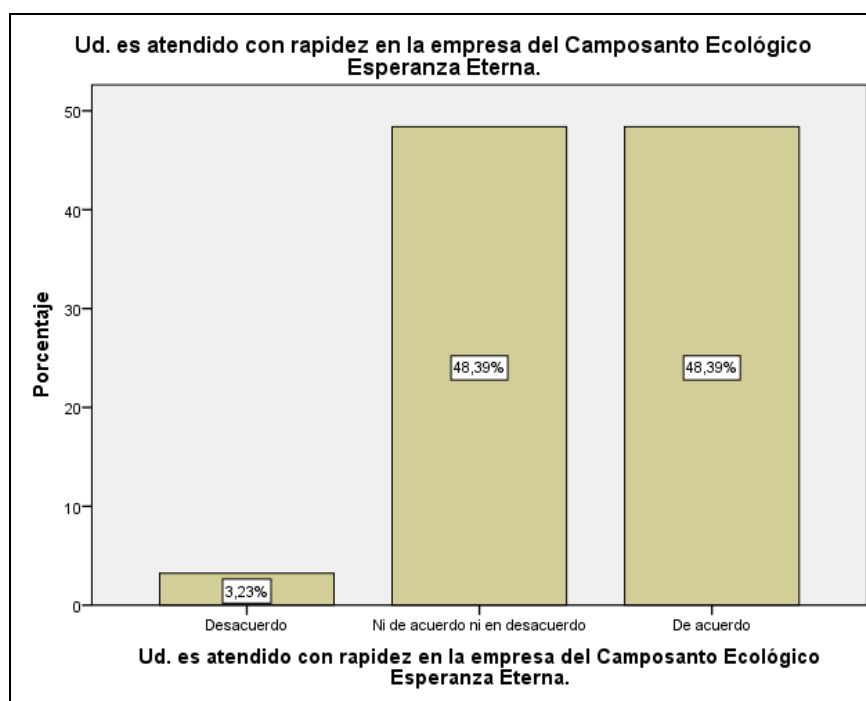


Figura 18: Atención rápida

Interpretación: A la pregunta formulada, de si es atendido con rapidez en la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna., se ha respondido estar en desacuerdo 3.23%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 48.39%, de acuerdo 48.39 %.

c. Apoyo a la Población.

Pregunta 16: Considera Ud. que los directivos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna trabajan apoyando a la población.

Tabla 42: *La empresa apoya a la población*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	72,6	72,6	74,2
De acuerdo	16	25,8	25,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

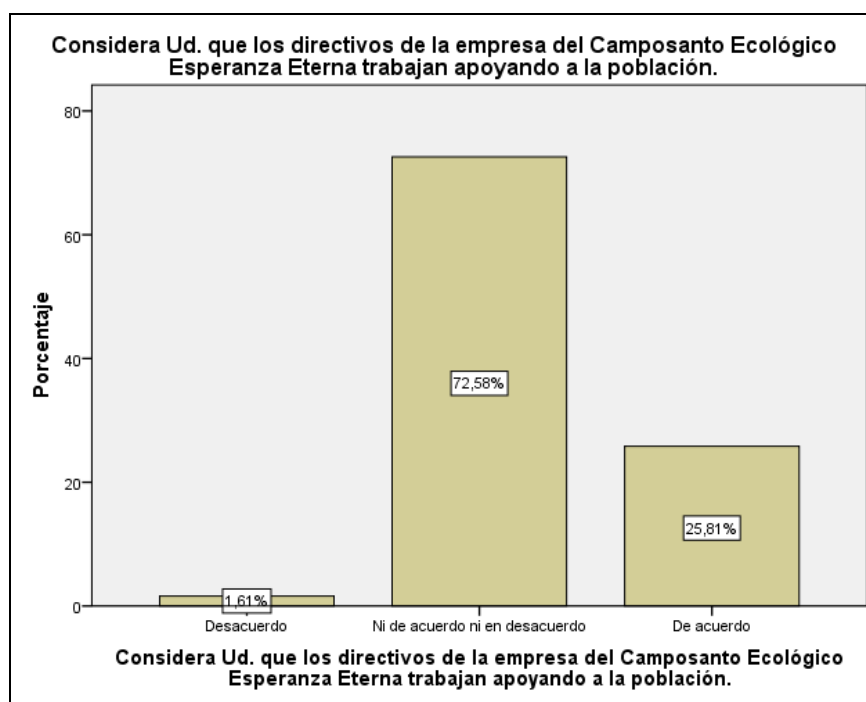


Figura 19: *La empresa apoya a la población*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Considera que los directivos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna trabajan apoyando a la población, se ha respondido estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 72.58%, de acuerdo 25.81 %.

Pregunta 17: El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente.

Tabla 43: *El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	67,7	67,7	69,4
	De acuerdo	19	30,6	30,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

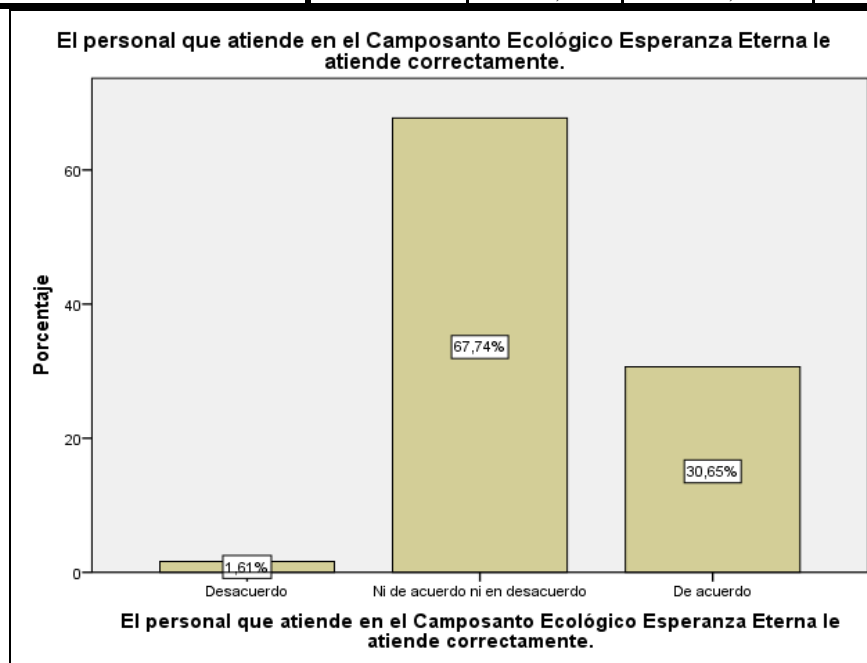


Figura 20: *El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente., se ha respondido estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 67.64%, de acuerdo 30.65 %

5.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del Camposanto Esperanza Eterna.

5.2.1. Créditos Concedidos

a. Evaluación Crediticia.

Pregunta 01: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realizar previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto.

Tabla 44: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realizar previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	95,24	95,24	95,2
De acuerdo	2	4,78	4,78	100,0
Total	42	100,0	100,0	

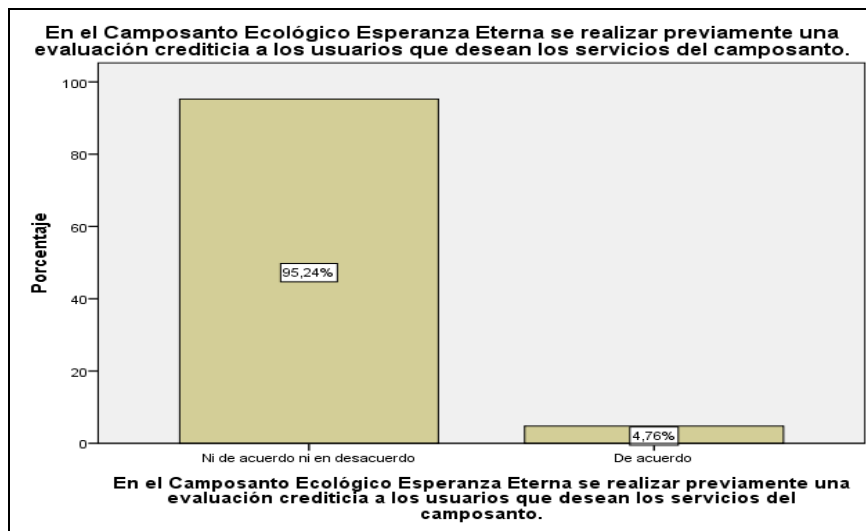


Figura 21: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realizar previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realizar previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 95.94%, de acuerdo 4.76 %.

b. Información Crediticia.

Pregunta 02: A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito

Tabla 45: A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	47,6	47,6	47,6
De acuerdo	22	52,38	52,38	100,0
Total	42	100,0	100,0	

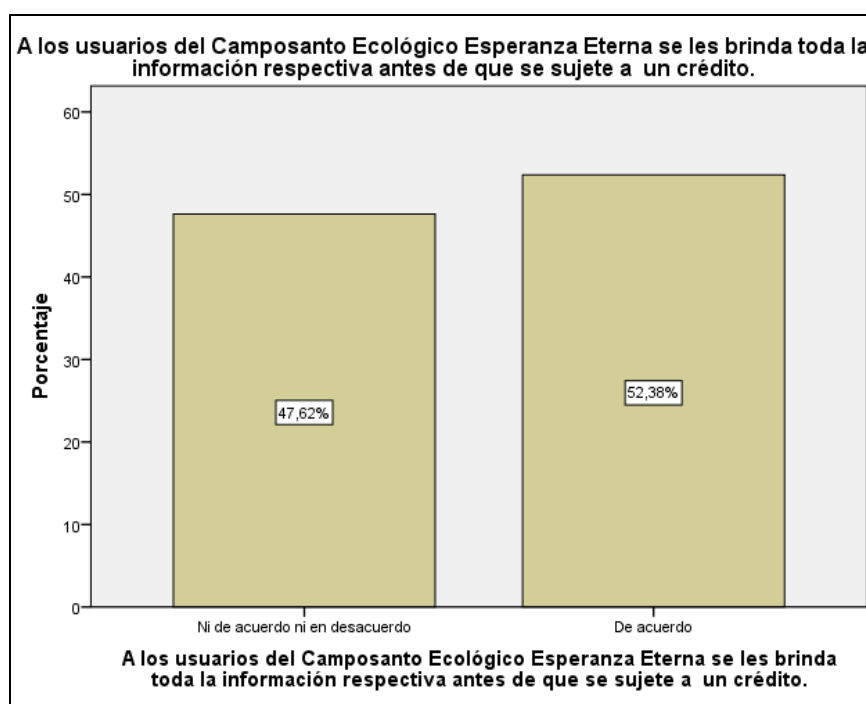


Figura 22: A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito., se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 47.62%, de acuerdo 52.38 %.

c. Base de datos.

Pregunta 03: Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 46: Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	35,7	35,7	35,7
De acuerdo	27	64,29	64,29	100,0
Total	42	100,0	100,0	

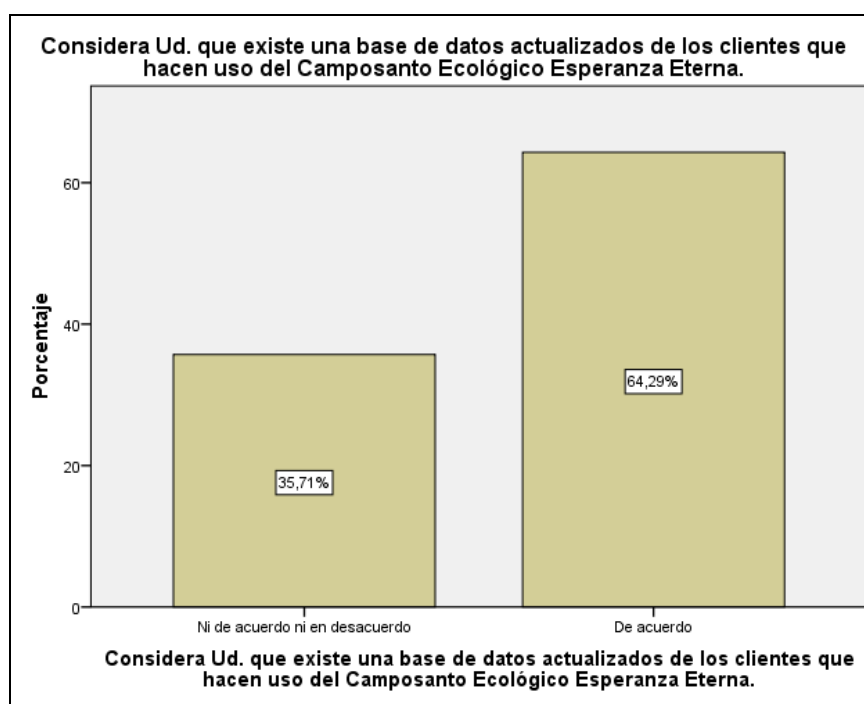


Figura 23: Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar, ni de acuerdo ni en desacuerdo 35.71%, de acuerdo 64.29 % .

d. Retraso en los pagos

Pregunta 04: Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna

Tabla 47: *Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	28,57	28,57	28,6
De acuerdo	30	71,4	71,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

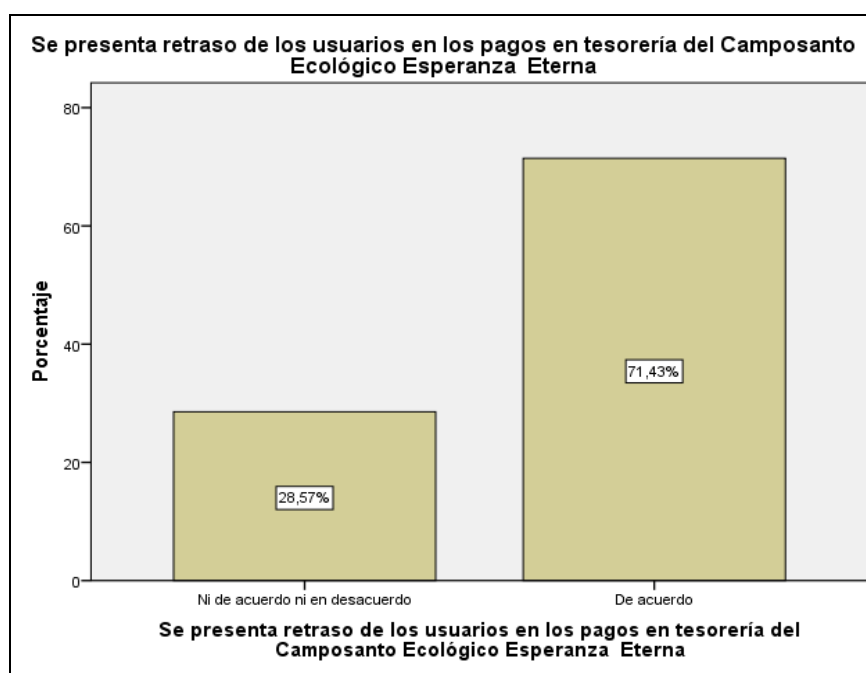


Figura 24: *Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, ni de acuerdo ni en desacuerdo 28.57%, de acuerdo 71.43 %.

e. Dificultad de cobranza.

Pregunta 05: Existe dificultad de cobranza a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 48: *Existe dificultad de cobranza a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	35,7	35,7	35,7
De acuerdo	27	64,29	64,29	100,0
Total	42	100,0	100,0	

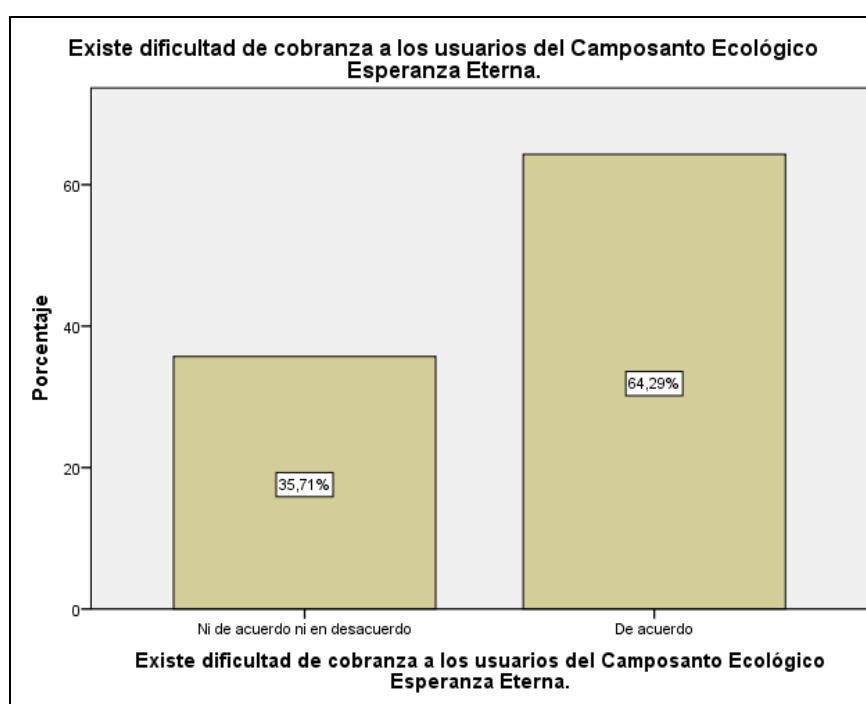


Figura 25: *Existe dificultad de cobranza a los usuarios.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Existe dificultad de cobranza a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna., se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 35.71%, de acuerdo 64.29 %.

f. Estrategias de Recuperación.

Pregunta 06: En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta.

Tabla 49: *En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	52,38	52,38	52,4
De acuerdo	20	47,6	47,6	100,0
Total	42	100,0	100,0	

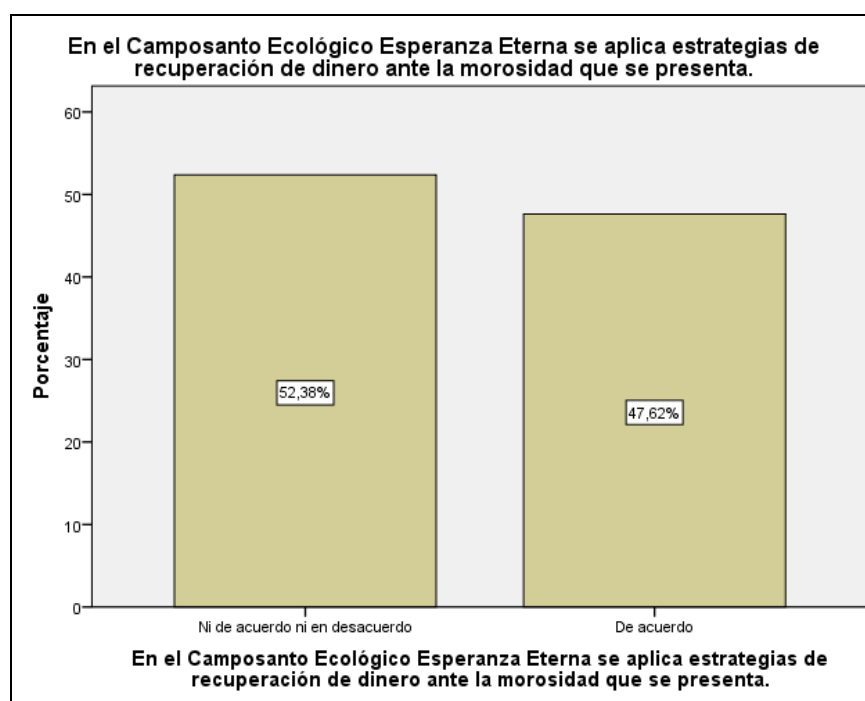


Figura 26: *En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 52.38%, de acuerdo 47.62%

5.2.2. Resultados Estratégicos

a. Metas Cumplidas.

Pregunta 07: Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 50: *Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14,29	14,29	14,3
De acuerdo	36	85,7	85,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

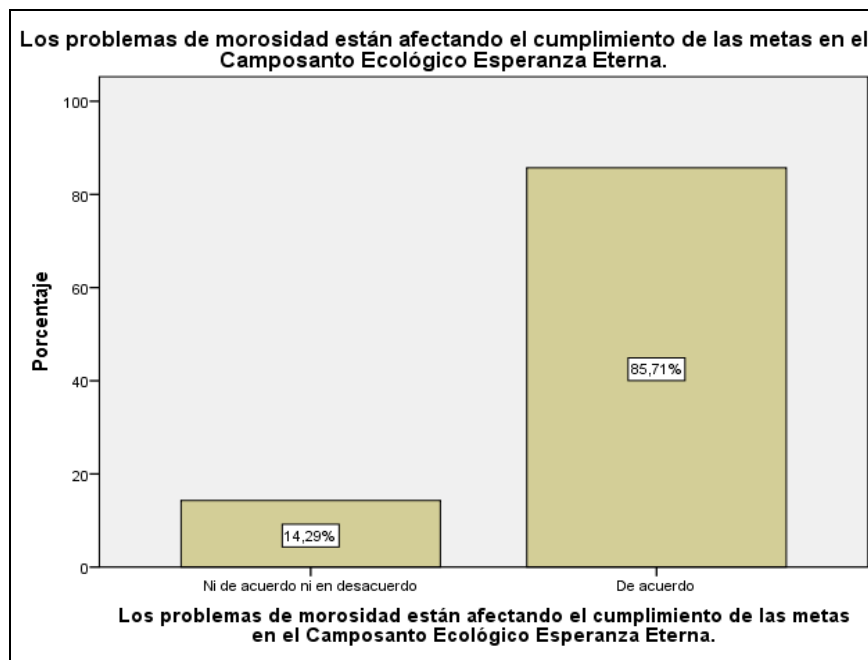


Figura 27: *Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 14.29%, de acuerdo 85.71 %.

b. Liquidez

Pregunta 08: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez.

Tabla 51: *La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	26,19	26,19	26,2
De acuerdo	31	73,8	73,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

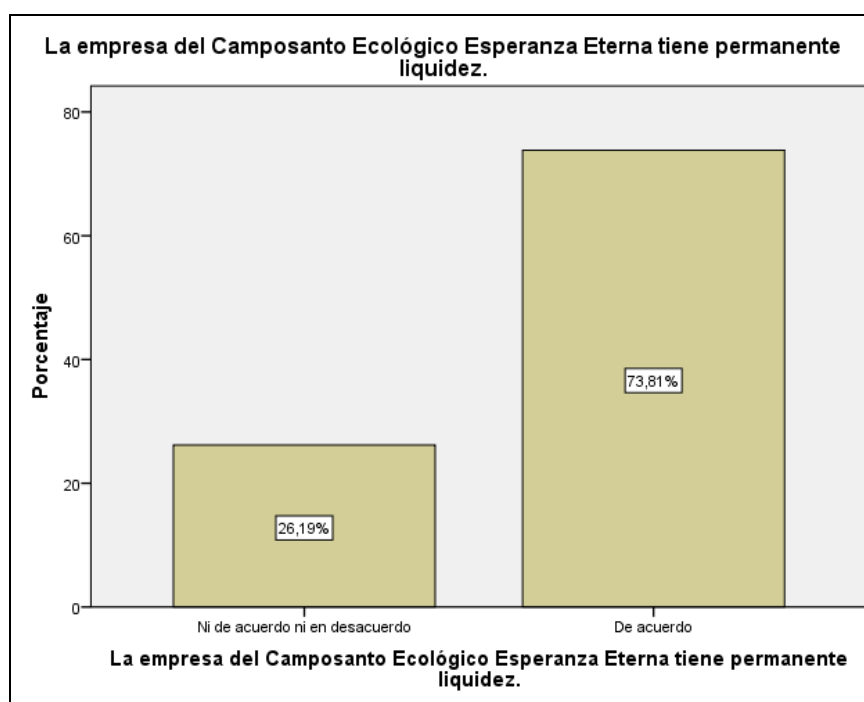


Figura 28: *La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 26.19%, de acuerdo 73.81 %.

c. Rentabilidad

Pregunta 09: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad.

Tabla 52: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21,4	21,4	21,4
De acuerdo	33	78,57	78,57	100,0
Total	42	100,0	100,0	

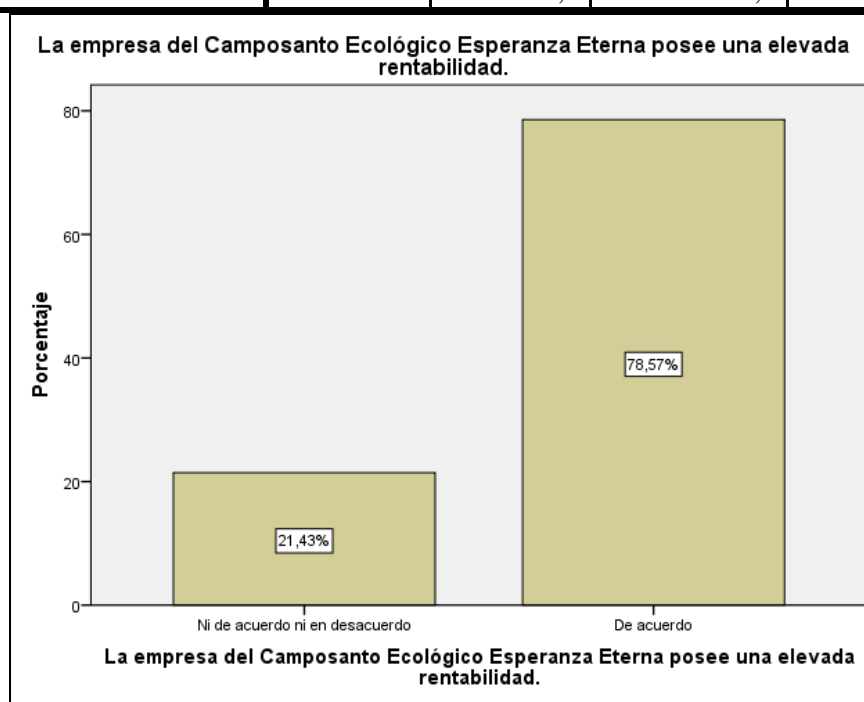


Figura 29: La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 21.43%, de acuerdo 78.57 %.

5.2.3. Resultados.

Pregunta 10: Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, han sido satisfactorios.

Tabla 53: Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, han sido satisfactorios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	40,48	40,48	40,5
De acuerdo	25	59,5	59,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

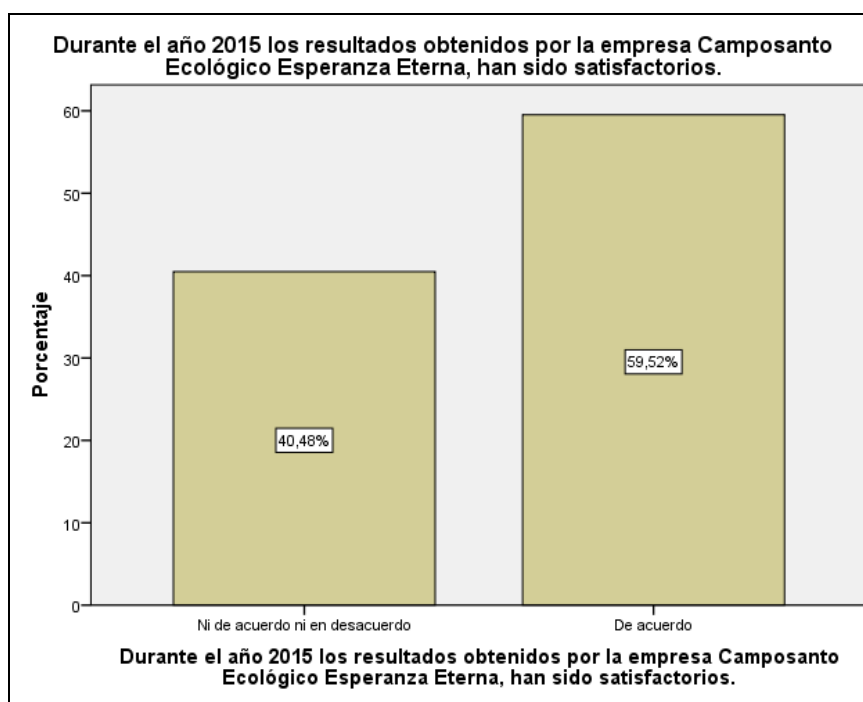


Figura 30: Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, han sido satisfactorios.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, han sido satisfactorios, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 40.48%, de acuerdo 59.52 % .

5.2.4. Calidad de servicio

Pregunta 11: Existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Esperanza Eterna.

Tabla 54: *Existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Esperanza Eterna.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	2,38	2,38	2,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	54,76	54,76	57,1
De acuerdo	18	42,86	42,86	100,0
Total	42	100,0	100,0	

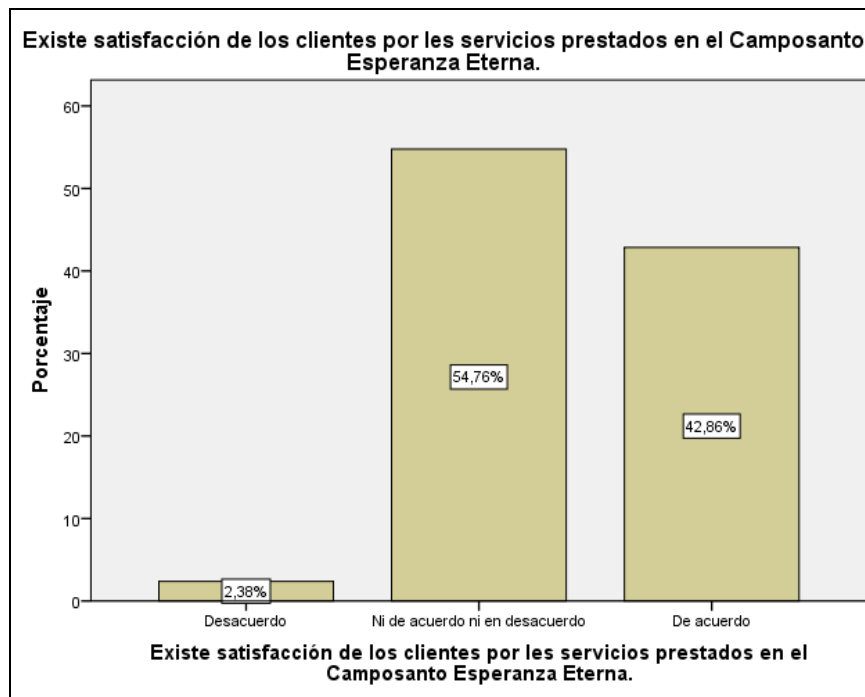


Figura 31: *Existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Esperanza Eterna.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Esperanza Eterna, se ha respondido estar, en desacuerdo 2.38%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 54.76%, de acuerdo 42.86 %.

Pregunta 12: Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Tabla 55: Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	57,1	57,1	64,3
De acuerdo	15	35,7	35,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

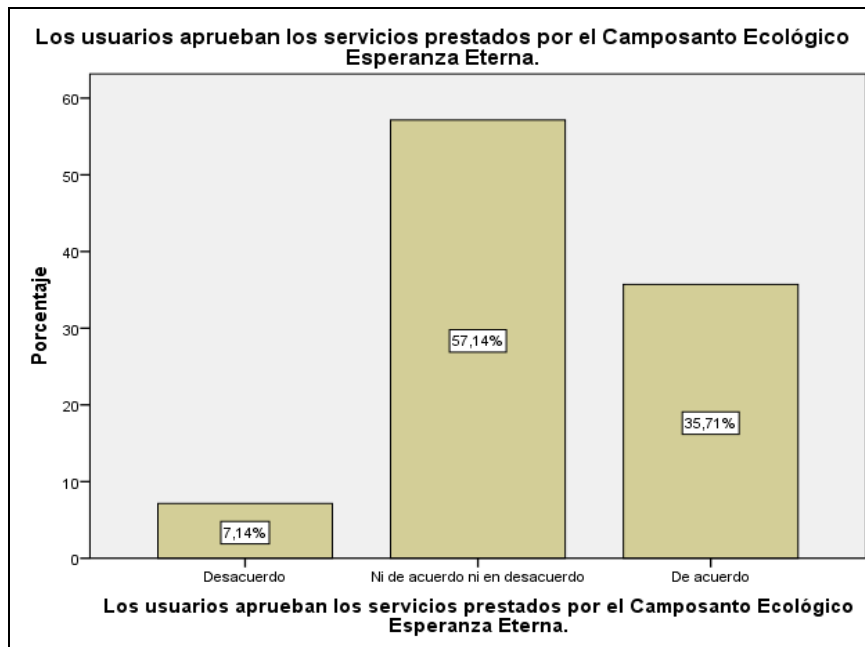


Figura 32: Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, se ha respondido estar en desacuerdo 7.14%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 57.14%, de acuerdo 35.71 %.

Pregunta 13: La empresa del camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos.

Tabla 56: *La empresa del camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	38,1	38,1	38,1
De acuerdo	26	61,9	61,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

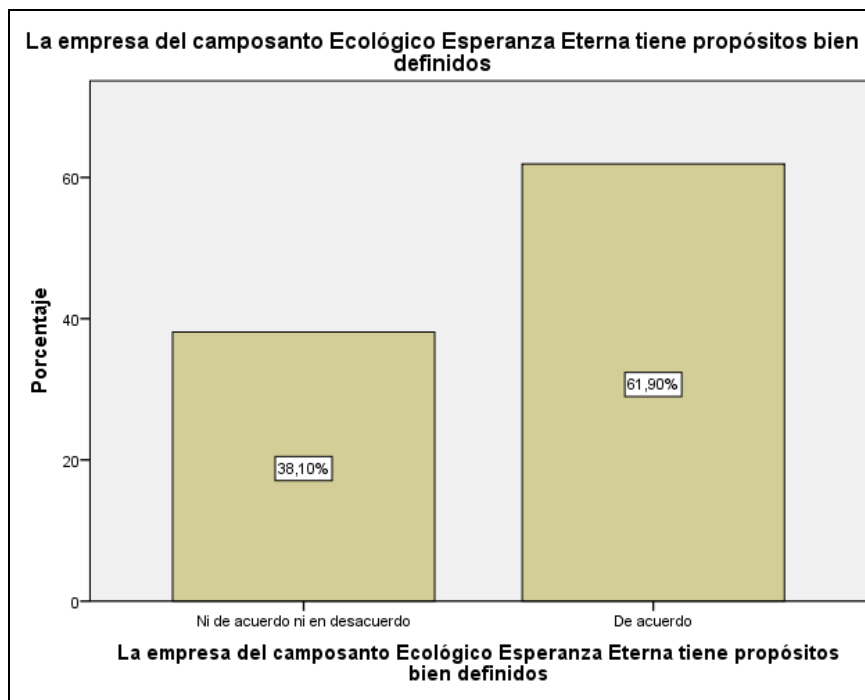


Figura 33: *La empresa del camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos.*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si La empresa del camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 38.10%, de acuerdo 61.90 %.

Pregunta 14: Los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse

Tabla 57: *Los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	36	85,7	85,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

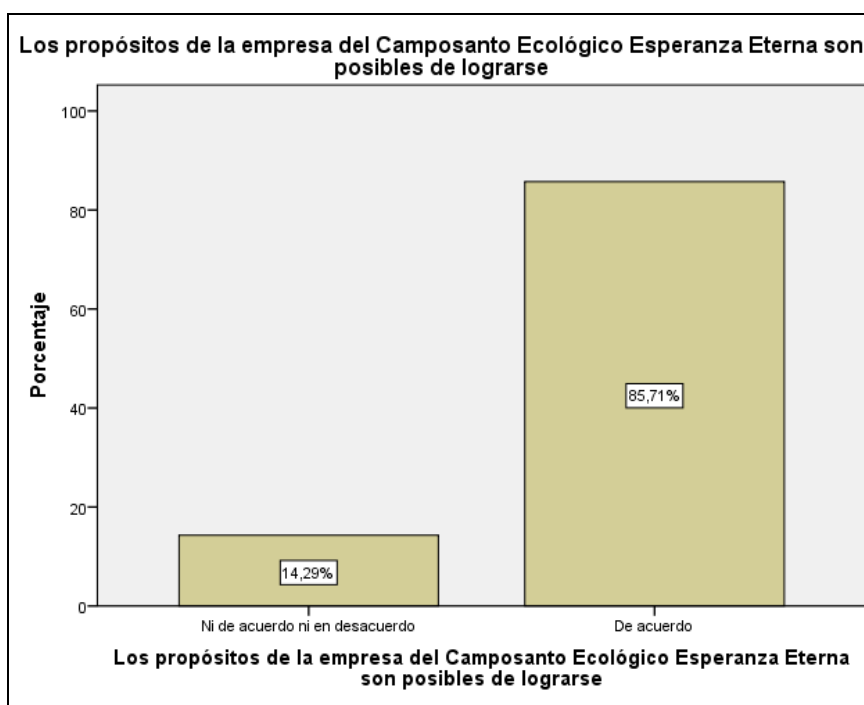


Figura 34: *Los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse*

Interpretación: A la pregunta formulada, de si Los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 14.29%, de acuerdo 84.71 %.

5.3. Análisis de la Situación Financiera en el año 2015

a. Balance General.

Tabla 58. Balance General 2014 - 2015

	BALANCE GENERAL		VERTICAL		HORIZONTAL
	2,014	2,015	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 2 AÑO 1 =100
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalente de efectivo	397,179	198,652	11%	5%	50.02
Cuentas por Cobrar Comerciales (2)	2,774,099	2,905,456	75%	80%	104.74
Otras Cuentas por Cobrar	144,742	49,287	4%	1%	34.05
Mercaderías(2)	5,992	18,500	0%	1%	308.74
Impuestos anticipados	90,762	150,955	2%	4%	166.32
	3,412,775	3,322,851	92%	91%	97.37
ACTIVO NO CORRIENTE					
Inmueble, maquinaria y equipo	377,825	409,337	10%	11%	108.34
Depreciación acumulada	-85,624	-93,662	-2%	-3%	109.39
	292,201	315,675	8%	9%	108.03
TOTAL ACTIVO	3,704,976	3,638,526	100%	100%	98.21
PASIVO CORRIENTE					
Tributos por pagar	146,166	166,435	4%	5%	113.87
Cuentas por Pagar Comerciales	225,419	58,068	6%	2%	25.76
Otras Cuentas por Pagar	183,561	162,102	5%	4%	88.31
	555,146	386,605	15%	11%	69.64
TOTAL PASIVO	555,146	386,605	15%	11%	69.64
PATRIMONIO					
Capital social	3,060,200	3,149,563	83%	87%	102.92
Reserva legal	1,000	21,000	0%	1%	2,100.00
Resultados acumulados				0%	
Resultados del ejercicio	88,630	81,358	2%	2%	91.79
	3,149,830	3,251,921	85%	89%	103.24
			0%	0%	
TOTAL PATRIMONIO	3,149,830	3,251,921	85%	89%	103.24
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,704,976	3,638,526	100%	100%	98.21
				-	
	-0	-0			

Fuente: Área de Contabilidad del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

CUESTIONARIO:

1.- ¿El nivel de rotación de las cuentas por cobrar fue la esperada por la empresa?

El nivel de rotación del año 2014 fue de 3.15 el cual fue favorable para la empresa, a comparación del año 2015 que tiene una caída de 2.75 el cual nos indica que hay un déficit de 0.4% a comparación del año anterior.

Rotación de Cuentas por Cobrar	2,014	2,015
Ventas Anuales a Crédito	4,709,588	5,522,950
Promedio de Cuentas por Cobrar	1,493,160	2,010,575

3.15	2.75
------	------

2.- ¿Qué factor influyó para que las cuentas por cobrar se incrementaran en el año 2015?

El factor que incrementó el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar, fue la falta de creación de políticas de cobro en la empresa.

3.- ¿Por qué el nivel de efectivo de caja y banco reduce en el año 2015 en un 6%?

El nivel de efectivo disminuye en un 6 % porque el pago a nuestros proveedores se está efectuando al contado para el año 2015.

b. Estado de Pérdidas y Ganancias.

Tabla 59: Estados de Pérdidas y Ganancias.

	RESULTADOS		VERTICAL		HORIZONTAL	HORIZONTAL
	2,014	2,015	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 2 AÑO 1=100	AÑO 2 AÑO 1=100
Ventas Netas	6,097,714.53	7,493,621	100.0%	100.0%	122.89	23
(-) Costo de Ventas	-4,400,558.00	-5,284,638	-72.17	-70.52	120.09	20
Utilidad Bruta	1,697,156.53	2,208,983	27.8%	29.5%	130.16	130
Gastos Operacionales:						
(-) G. Administrativo	-426,885.99	-490,872	-7.00	-6.55	114.99	15
(-) G. Comercial	-1,025,756.70	-1,536,342	-16.82	-20.50	149.78	50
Utilidad Operativa	244,513.84	181,769.47	-23.54	-26.76	394.92	194.92
Otros Ingresos (Gastos):						
(+) Otros Ingresos	-	-				
(-) Gastos Financieros	-104,938.91	-54,698	-1.72	-0.73	52.12	-48
Ganancia antes de Imp.	139,575	127,071	2.29	1.70	91	-9
Participaciones	-6,978.75	-6,354	-0.1%	-0.1%	91.04	-9
Impuesto a la Renta	-43,966.10	-39,360	-0.7%	-0.5%	89.52	-10
Resultado del Ejercicio	88,630.08	81,358	1.5%	1.1%	92	-8

Fuente: Área de Contabilidad del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.

4.- ¿Qué impacto tienen Los ingresos del periodo 2015 en la empresa ?

Los ingresos por ventas de la empresa, aumentaron del año 2014 al 2015 en S/ 1,395,906.83 lo cual representa un incremento del 23%.

5.- ¿Qué factor no permitió poder lograr una mejor utilidad a comparación del año 2014?

Los gastos comerciales se incrementaron en el periodo 2015 en 3.68 %, el cual representa la campaña publicitaria en medios de comunicación.

6.- ¿Las utilidades del año 2015 permitió realizar inversiones?

No realizaron inversiones ya que el resultado no fue optimo

c. Liquidez.

Tabla 60: Ratios de Liquidez

Razón Corriente	2,014	2,015	
ACTIVO CORRIENTE	3,412,774.52	3,322,850.74	Por cada sol de deuda a corto plazo nosotros tenemos 8.59 de Activo Corriente para afrontar la deuda.
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	386,605.00	
	6.15	8.59	
Prueba Ácida			
ACTIVO CORRIENTE- MERCADERIA	3,406,782.52	3,304,350.74	Si perdemos nuestra mercaderia si podriamos asumir la deuda a corto plazo.
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	833,835.38	
	6.14	3.96	
Razón de Efectivo			
CAJA + BANCOS	397,179.49	198,652.00	Solo con los saldos de caja podriamos asumir la deuda a corto plazo
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	386,605.00	
	0.72	0.51	

7. ¿La empresa en su activo corriente tiene el respaldo de poder asumir los pagos a corto?

Realizando las pruebas de liquidez comprobamos que la empresa por cada sol de deuda a corto plazo nosotros tenemos 8.59 de activos corrientes para afrontar la deuda.

d. Rentabilidad.

8.- ¿Cuál es la rentabilidad del activo de la empresa?

Rentabilidad	2,014	2,015
Resultado antes del Impuesto	139,575	127,071
Activo Total	3,412,775	3,322,851
	4.09%	3.82%

La rentabilidad del activo nos permite medir la efectividad del negocio pues podemos obtener una visión alta de los factores que nos están desfavoreciendo, según el cuadro podemos validar que nuestra utilidad no es favorable, pero nuestra ratio de liquidez si, por lo cual la situación es ideal para que la empresa siga generando resultados favorables en los próximos años.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Contratación de la Hipótesis de la Investigación

Para realizar la contratación de la hipótesis, en primer lugar, desarrollamos la prueba de las hipótesis generales y luego las específicas, para tal efecto consideramos la formulación de cada hipótesis y tomamos en cuenta los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de datos; cabe mencionar que el desarrollo de la prueba de hipótesis se realizó mediante el programa SPSS.

Para comenzar la contratación de la hipótesis, el primer aspecto a considerar son los dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula.

6.1.1. Hipótesis General

H_0 : No Existe una influencia significativa entre la morosidad y el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

En cambio, la hipótesis alternativa es la siguiente:

H_1 : Sí existe una influencia significativa entre la morosidad y el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

La hipótesis estadística es una confirmación de las características de la población. Probar la hipótesis es comparar las predicciones hechas por el investigador con la realidad observada. Si se reconoce un 5.00% dentro del rango de error, hay coincidencia por lo tanto se reconoce o deniega una hipótesis. Esta es la base para la contratación. Este es el estándar aceptado en todos los medios académicos y científicos.

Hay muchas formas de probar una hipótesis. También hay fórmulas sofisticadas y otras herramientas que usan programas de cómputo modernos. Todos te explican cómo puedes ver la hipótesis en todos los sentidos.

En esta tarea, se utilizó el software SPSS para comprender la versatilidad y entendimiento de los resultados obtenidos.

Se obtuvieron los resultados del Sistema SPSS, siguientes:

Chi cuadrado crítico

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, con 4 filas y 5 columnas, por lo que el valor paramétrico ubicado en la tabla de X^2 -Cuadrada es: 21,114.

Chi-cuadrado calculado

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el Chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una tabla cruzada con los datos promediados de los resultados tabulados de ambos instrumentos aplicados, esto es el cuestionario para clientes y para trabajadores, ya que ambos contienen la medición de las variables a contrastar a través de sus indicadores y dimensiones:

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factores de Riesgo * Calidad en el Servicio	62	100,0%	0	0,0%	62	100,0%

Tabla 61: Morosidad * Objetivos Estratégicos

Recuento

		Objetivos Estratégicos		
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Morosidad	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	Morosidad	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	De acuerdo	0		De acuerdo
Total		2	25	Total

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,114 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	25,140	2	,000
Asociación lineal por lineal	19,086	1	,000
N de casos válidos	62		

Se determina la existencia de correlación, ya que el valor de Chi cuadrado (21.114) es mayor que el factor de distribución en función a 2 grados de libertad (5.99). Así mismo, ya que el valor de significancia del valor de Chi cuadrado es de 0.000, < 0.050 (5%), por lo que se confirma la existencia de correlación entre ambas variables.

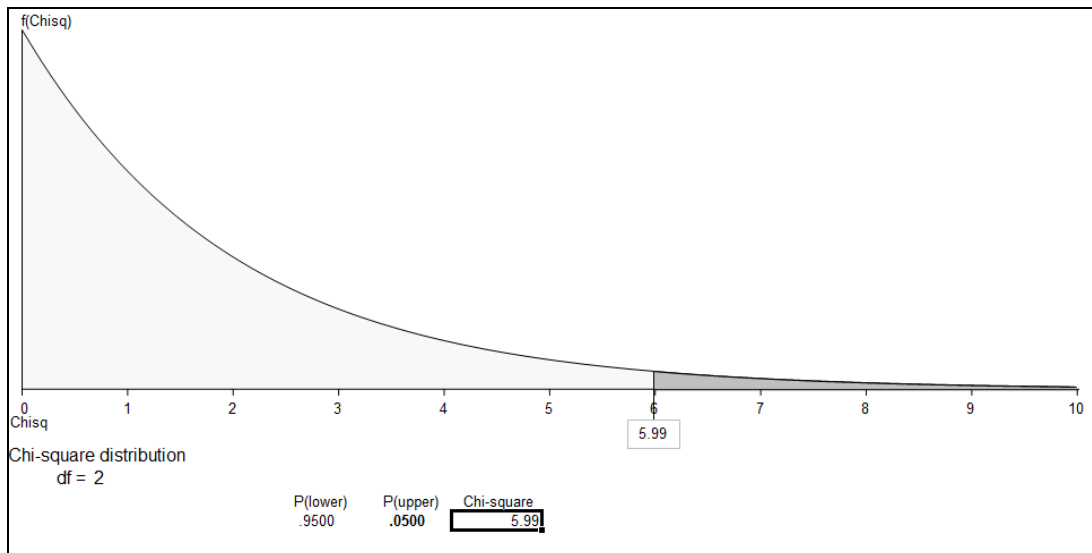


Figura 35: *Distribución de valor de Chi cuadrado - Morosidad * Objetivos Estratégicos*

Ahora bien, para determinar la intensidad de correlación existente, haremos uso del coeficiente de significancia de Cramer, cuyo valor es de $0.579 < 1.000$, por lo que decimos que existe una significancia alta o moderada de correlación entre ambas variables

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,133	,579
	V de Cramer	,133	,579
N de casos válidos		62	

CONCLUSIÓN:

Se determina que existe evidencia suficiente para afirmar que existe una influencia significativa entre la morosidad y el logro de los objetivos estratégicos, se entiende claramente que el logro de objetivos depende en buena medida de la forma en que pueda influir la morosidad, sino otros factores como es la capacidad que tiene el trabajador para llevar a cabo las estrategias elaboradas por la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

6.1.2. Hipótesis Específica 1

H₀: No existe un efecto significativo entre los créditos concedidos y los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

H₁: Sí existe una incidencia significativamente entre los créditos concedidos y los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

Chi cuadrado crítico

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, con 4 filas y 5 columnas, por lo que el valor paramétrico ubicado en la tabla de X²-Cuadrada es: 14,064.

Chi-cuadrado calculado

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el Chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una tabla cruzada con los datos promediados de los resultados tabulados de ambos instrumentos aplicados, esto es el cuestionario para clientes y para trabajadores, ya que ambos contienen la medición de las variables a contrastar a través de sus indicadores:

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Créditos Concedidos * Resultados Estratégicos.	62	100,0%	0	0,0%	62	100,0%

Tabla 62 : *Créditos Concedidos*Resultados Estratégicos - tabulación cruzada*

Recuento

		Resultados Estratégicos		
		Muy en Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
Créditos Concedidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	1	21
	De acuerdo	0	1	19
Total		20	2	40

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,064 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	19,847	2	,000
Asociación lineal por lineal	13,545	1	,000
N de casos válidos	62		

Se determina la existencia de correlación, ya que el valor de Chi cuadrado (14,064) es mayor que el factor de distribución en función a 2 grados de libertad (5.99). Así mismo, ya que el valor de significancia del valor de Chi cuadrado es de 0.001, < 0.050 (5%), por lo que se confirma la existencia de correlación entre ambas variables.

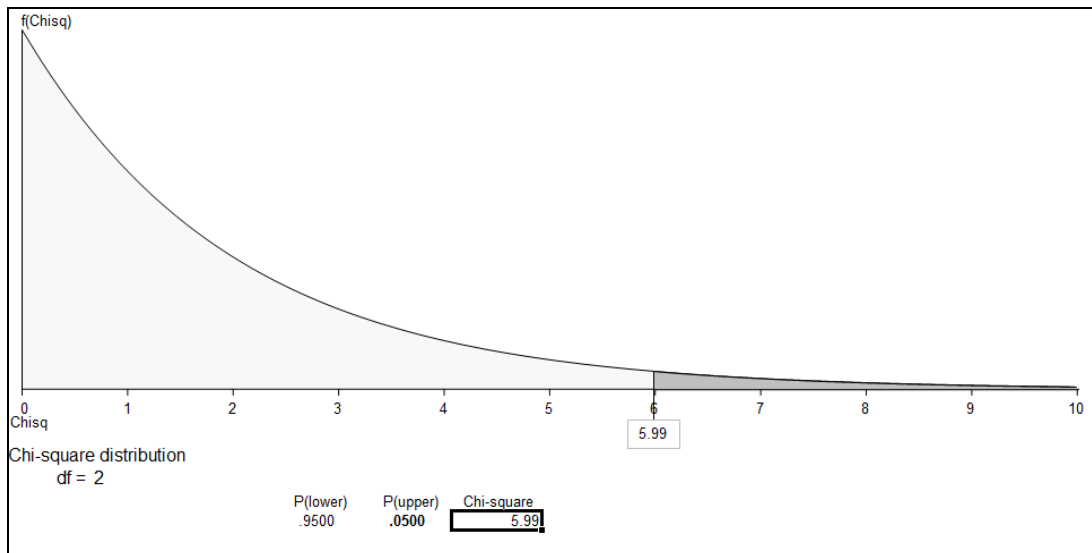


Figura 36: *Distribución de valor de Chi cuadrado - Créditos Concedidos*Resultados Estratégicos*

Ahora bien, para determinar la intensidad de correlación existente, haremos uso del coeficiente de significancia de Cramer, cuyo valor es de $0.476 < 1.000$, por lo que decimos que existe una significancia alta o moderada de correlación entre ambas variables

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,476	,001
	V de Cramer	,476	,001
N de casos válidos		62	

CONCLUSIÓN:

Se determina que sí existe evidencia suficiente para afirmar que exista un efecto significativo entre los créditos concedidos y los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

6.1.3. Hipótesis Específica 2

H₀: No existe incidencia significativa entre los factores de riesgo y la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

H₁: Sí existe incidencia significativa entre los factores de riesgo y la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

Chi cuadrado crítico

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, con 5 filas y 4 columnas, por lo que el valor paramétrico ubicado en la tabla de Chi-Cuadrada es: 1,091.

Chi-cuadrado calculado

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el Chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una tabla cruzada con los datos promediados de los resultados tabulados de ambos instrumentos aplicados, esto es el cuestionario para clientes y para trabajadores, ya que ambos contienen la medición de las variables a contrastar a través de sus indicadores:

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Factores de Riesgo * Calidad en el Servicio	62	100,0%	0	0,0%	62	100,0%

Tabla 63: : Factores de Riesgo*Calidad en el Servicio tabulación cruzada

Recuento

		Calidad en el Servicio		
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
Factores de Riesgo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16	13
	De acuerdo	0	18	14
Total		1	34	27

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,091 ^a	2	,579
Razón de verosimilitud	1,477	2	,478
Asociación lineal por lineal	,078	1	,780
N de casos válidos	62		

Se determina la inexistencia de correlación, ya que el valor de Chi cuadrado (1,091) es menor que el factor de distribución en función a 2 grados de libertad (3.84). Así mismo, ya que el valor de significancia del valor de Chi cuadrado es de $0,579 > 0,050$ (5%), por lo que se confirma la inexistencia de correlación entre ambas variables.

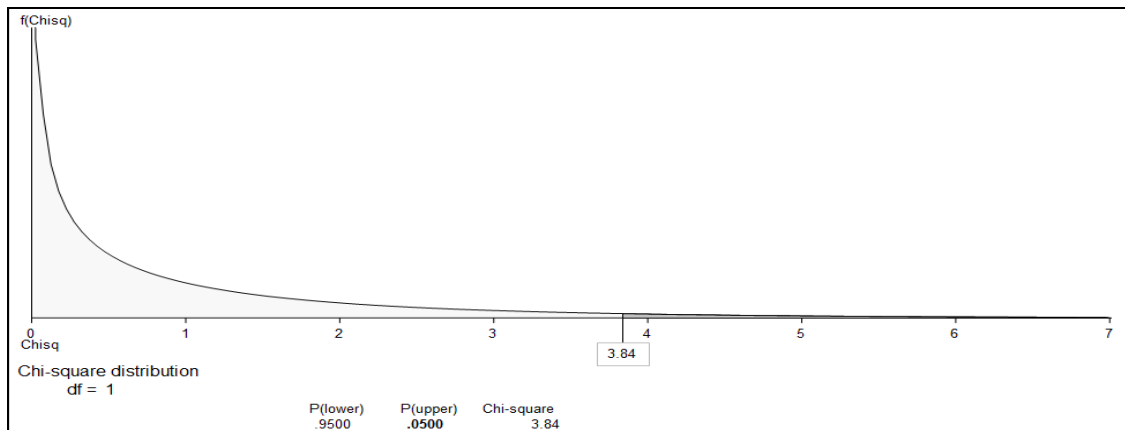


Figura 37: *Distribución de valor de Chi cuadrado - Factores de Riesgo*Calidad en el Servicio*

CONCLUSIÓN:

No Existe evidencia suficiente para afirmar que existe correlación o incidencia significativa entre los factores de riesgo y la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

6.1.4. Hipótesis Específica 3

H₀: No existe una incidencia significativa entre los créditos concedidos y los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

H₁: Sí existe una incidencia significativa entre los créditos concedidos y los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

Chi cuadrado crítico

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 5\%$, con 5 filas y 4 columnas, por lo que el valor paramétrico ubicado en la tabla de Chi - cuadrada es: 7,511.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el Chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una tabla cruzada con los datos promediados de los resultados tabulados de ambos instrumentos aplicados, esto es el cuestionario para clientes y para trabajadores, ya que ambos contienen la medición de las variables a contrastar a través de sus indicadores:

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Créditos Concedidos * Resultados	62	100,0%	0	0,0%	62	100,0%

Tabla 64: : *Créditos Concedidos*Resultados - tabulación cruzada*

Recuento

		Resultados		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Créditos Concedidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	23	42
	De acuerdo	2	18	20
Total		21	41	62

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	7,511 ^a	1	,006		
Corrección de continuidad	6,020	1	,014		
Razón de verosimilitud	8,536	1	,003		
Prueba exacta de Fisher				,009	,005
Asociación lineal por lineal	7,390	1	,007		
N de casos válidos	62				

Se determina la existencia de correlación, ya que el valor de Chi cuadrado (7,511) es mayor que el factor de distribución en función a 2 grados de libertad (3.84). Así mismo, ya que el valor de significancia del valor de Chi cuadrado es de 0.006, < 0.050 (5%), por lo que se confirma la existencia de correlación entre ambas variables.

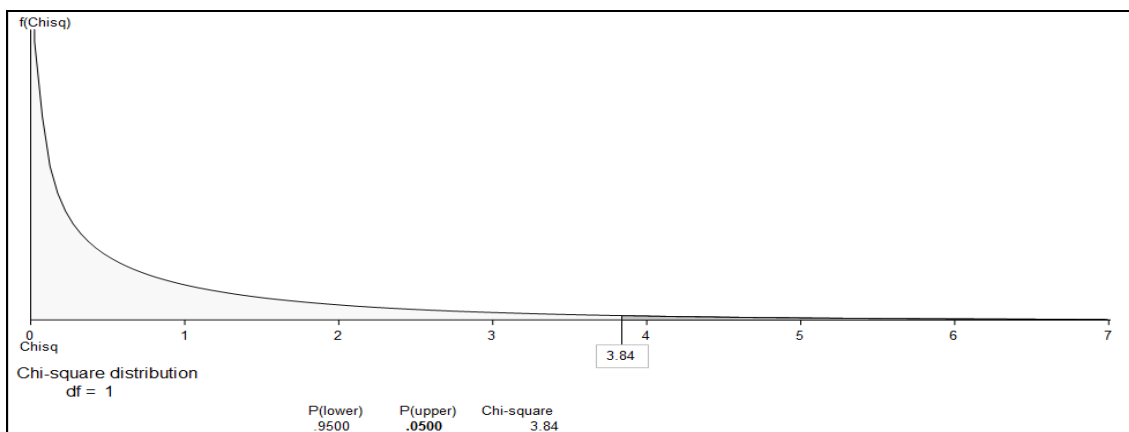


Figura 38: Distribución de valor de Chi cuadrado - Créditos Concedidos*Resultados

Ahora bien, para determinar la intensidad de correlación existente, haremos uso del coeficiente de significancia de Cramer, cuyo valor es de 0.384 < 1.000, por lo que decimos que existe una significancia moderada de correlación entre ambas variables.

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,348	,006
	V de Cramer	,348	,006
N de casos válidos		62	

CONCLUSIÓN:

Existe evidencia suficiente para afirmar que existe una incidencia significativa entre los créditos concedidos y los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.

6.2 Discusión de Resultados

De la dimensión morosidad y los indicadores entrega de créditos, evaluación crediticia e información crediticia, tras la aplicación de la encuesta a los trabajadores, respondieron si en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realiza previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 95.94% y de acuerdo 4.76% . A la interrogante si a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 47.62%, de acuerdo 52.38 %; lo cual se contrasta con la respuesta de los clientes Ud. en algún momento ha sido sujeto a una evaluación de crédito para recibir los servicios del camposanto respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.23%, de acuerdo 70.97% y muy de acuerdo 25.81% , así también respondieron a la interrogante de si Ud. ha recibido toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito por los servicios del camposanto: muy en desacuerdo 1.61%, en desacuerdo 24.19%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 30.65%, de acuerdo 33.87% y muy de acuerdo 9.68% .

Respecto a los indicadores retrasos en el pago, dificultades de cobranza y estrategias de recuperación de créditos, posibilidad económica y abuso de cobranza se contrasta: los trabajadores respondieron a la interrogante de si se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, ni de acuerdo ni en desacuerdo 28.57%, de acuerdo 71.43%. A la interrogante de si existe dificultad de cobranza a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 35.71%, de acuerdo 64.29%; así también a la pregunta de si en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 52.38%, de acuerdo 47.62%. Por otro lado, a la interrogante de si los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 14.29%, de acuerdo 85.71 %. Los resultados concuerdan con lo hallado en el manifiesto de los clientes que afirman: a la pregunta de si Ud. se retrasa en sus pagos que realiza por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha respondido estar en desacuerdo 12.90%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 43.65%, de acuerdo 37.10% y muy de acuerdo 6.45% , a la interrogante de si Ud. cuenta con posibilidades económicas para realizar todos los pagos por crédito de los servicios que le brinda el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha respondido estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 45.16%, de acuerdo 51.61% y muy de acuerdo 1.61% , a la pregunta de si Ud. ha sido presionado por la vía legal para cumplir con algún crédito por los servicios que recibió del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha respondido estar muy en desacuerdo 9.68%, en desacuerdo 25.81%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 12.90% y de acuerdo 51.61% , y si Ud. Considera que el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna comete abusos de cobranza ante el crédito recibió por los servicios

solicitados se ha respondido estar muy en desacuerdo 3.23%, en desacuerdo 22.58%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 35.48% y de acuerdo 38.71%.

En tanto en la dimensión objetivos estratégicos y los indicadores metas, liquidez y rentabilidad se halló: Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 14.29%, de acuerdo 85.71%, a la interrogante de si la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 26.19%, de acuerdo 73.81% y si la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 21.43%, de acuerdo 78.57 %. Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, han sido satisfactorios se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 40.48%, de acuerdo 59.52%. A la pregunta formulada, de si la empresa del camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 38.10%, de acuerdo 61.90 %. Así también a la pregunta formulada, de si los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse, se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 14.29%, de acuerdo 84.71%. Resultados que concuerdan con los clientes: a la interrogante de si Ud. cree que la falta de pago por los créditos recibidos en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna esté afectando a la empresa, se ha respondido estar en desacuerdo 4.84%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 25.81%, de acuerdo 67.74 % y muy de acuerdo 1.61%.

En cuanto al componente calidad de servicio, y sus indicadores servicio adecuado, atención del personal y apoyo a la población los trabajadores respondieron a la interrogante de si existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna han respondido estar, en desacuerdo 2.38%, ni de acuerdo ni en desacuerdo

54.76%, de acuerdo 42.86 %, a la interrogante de si los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se ha respondido estar en desacuerdo 7.14%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 57.14%, de acuerdo 35.71%. Ello en contraste con los resultados hallados en los usuarios: respondieron a la pregunta de si Ud. considera que la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene una política de mejora de servicios se ha respondido estar en desacuerdo 3.23%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 45.16, de acuerdo 51.61%. Los servicios que le brindan en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son adecuados a sus exigencias se ha respondido estar ni de acuerdo ni en desacuerdo 41.94%, de acuerdo 54.84% y muy de acuerdo 3.23%, a la pregunta de si ante sus quejas o reclamos, la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna no hace nada respondieron estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 48.39%, de acuerdo 50 %, así también respondieron a la interrogante de si Ud. se traslada desde lugares muy distantes para poder recibir el servicio de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, estar en desacuerdo 8.06%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 43.55%, de acuerdo 48.39%. De la misma manera dieron respuesta a si Ud. es atendido con rapidez en la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna respondieron estar en desacuerdo 3.23%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 48.39%, de acuerdo 48.39 % y finalmente respondieron de si el personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente se ha respondido estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 67.64%, de acuerdo 30.65%.

En otro componente: apoyo a la población, los trabajadores, a la pregunta formulada, de si considera que los directivos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna trabajan apoyando a la población, respondieron estar en desacuerdo 1.61%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 72.58%, de acuerdo 25.81%.

CONCLUSIONES

1. Concluimos que si existe evidencia estadística suficiente que demuestre que la morosidad influye significativamente en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna, ya que ambas variables tiene un coeficiente de correlación de Chi Cuadrado de Pearson de 21,114, con un coeficiente de significancia de $0.000 < 0.050$, siendo el grado de correlación significativo, derivado del coeficiente de Cramer hallado de $0.579 < 1.000$.
2. Se ha determinado que estadísticamente si existe evidencia suficiente para afirmar la existencia de incidencia significativa entre los créditos concedidos y los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo, durante el año 2015; aseveración confirmada con la contrastación de hipótesis, existiendo una relación moderada entre dichos componentes con un valor de Chi cuadrado de Pearson de 14,064, con un coeficiente de significancia de $0.001 < 0.050$, siendo el grado de correlación significativo, derivado del coeficiente de Cramer hallado de $0.476 < 1.000$.
3. Hemos determinado que estadísticamente los factores de riesgo no incidieron significativamente en la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015; concluyendo que no existe evidencia suficiente, en la contratación de hipótesis realizada para afirmar que los factores de riesgo inciden en la calidad del servicio. Esto se demuestra a partir del valor de Chi Cuadrado de Pearson que es igual a 1,091, con un valor de significancia de $0.579 > 0.050$, siendo que no es posible hallar algún grado de correlación.
4. Se ha determinado estadísticamente que los créditos concedidos incidieron significativamente en los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015; afirmación que encuentra sustento en la prueba de contrastación de las hipótesis en el que se demuestra que el valor de la Chi cuadrada es

7,511; con un coeficiente de significancia de $0.006 < 0.050$, siendo el grado de correlación significativo, derivado de del coeficiente de Cramer hallado de $0.348 < 1.000$.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo, implemente objetivos estratégicos en la colocación de créditos para disminuir los niveles de morosidad.
2. Los créditos otorgados a los clientes deben ser una constante preocupación en la recuperación en el tiempo establecido para evitar su incidencia negativa en los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo.
3. Pese a la no existencia de incidencia significativa entre los factores de riesgo y la calidad de servicio, la dirección debe emplear estrategias adecuadas para el manejo y control de los factores de riesgo.
4. Disminuir la morosidad en la recuperación de créditos para optimizar nuestros resultados económicos, impulsando así una mayor inversión en mejora de los servicios que ofrece la organización.
5. La calidad de servicios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo debe seguir con la mejor imagen institucional para generar mayor logro en la colocación de nuestros productos tales como mausoleos, nichos y plataforma y otros en la localidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Ávila Acosta Roberto B. (2011). *Metodología de la Investigación*, Editorial Estudios y Ediciones R.A. Lima-Perú. Bibliografía
- Benavides Corro Andrés, Chávez Gutiérrez Irina Karina, Ramos Luna Christian Mauricio, Yauri Corahua María Soledad. (2013) *Planeamiento Estratégico del Sector Micro financiero de Caja Municipal en Arequipa*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Caballero Romero, A. (2009). *Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. LIMA - PERÚ: Instituto Metodológico ALLEN CARO E.I.R.L.
- Cámara de Comercio Huancayo, revista N° 87, julio 2016.
- Castañeda Muñoz Elvis Efraín, Tamayo Bocanegra Jenny Johana. (2013). *Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- GALA, Antonio Perea (2008). *Consejos para evitar la morosidad*. La Gaceta de los Negocios 9 de junio de 2008.
- García Cornejo Beatriz. (2010). *Sistemas contables de gestión en la toma de decisiones por parte de los profesionales sanitarios de los hospitales en España*. (Tesis)
- Huertas Pomalaya Donnie Luis Miguel. (2015). *La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010-2014*. Universidad San Martín de Porras, Lima-Perú.
- Jaume Tomas, Oriol Amat & Merce Esteve. (2005). *Como analizar las entidades financieras a sus clientes*. 3ra edición, Editorial Gestión 2000 Barcelona España.

- Minchalo Morocho Ruth Cecilia. (2016). *Reestructuración y aplicación de un sistema contable en comercial GSM world conexión, periodo enero - marzo del 2013*. Universidad Nacional de Loja – Ecuador.
- Orellana Méndez y Huamán Huayta Ludencino. (1999). *Diseño y elaboración de Proyectos de Investigación*. Huancayo. Perú: UNCP.
- Oto Topón Bertha Soledad. (2011). *Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa Eléctrica Riobamba SA*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Riobamba-Ecuador.
- Ortiz Illescas Tania Angélica, Pillco Guamán Lourdes Maribel. (2015). *Análisis financiero de provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda. Y el riesgo de morosidad de sus socios*. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Párraga Ramos Carlos Antonio. (2013) *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IEECE- Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Universidad Politécnica Salesiana-Guayaquil – Ecuador.
- Paredes Gavilanes Mariela Fernanda. (2015). *El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador.
- Resolución SBS N° 808-2003.
- Resolución SBS N° 11356-2008, Lima 19 de noviembre del 2008.
- Rodríguez Ibáñez Flor María. (2014). *Implementación de políticas de cobranzas para sincerar el saldo contable de la empresa Estación Valle Chicama SAC año 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.
- Sánchez Carlessi H y Reyes Meza. (1996). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima - Perú: Los Jazmines.

Síntesis económica de Junín, Banco Central de Reserva del Perú sucursal Huancayo, enero 2013.

Tarazona Pérez Filomeno. (1998). *Teoría y Metodología de la Investigación*. Editorial Omega. Huancayo – Perú

VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contable y VI Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión. *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. Lima – Perú, 12 al 14 julio del 2012.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

[http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/morosidad/la-morosidad un-problema-internacional](http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/morosidad/la-morosidad-un-problema-internacional) 10 de junio 2016.

<http://peru21.pe/economía/morosidad-bancaria-fuente> 24 de marzo del 2016.

<http://diariocorreo.pe/ciudad/el-huancaino-demuestra-que-es-un-buen-pagador584258/> 01 de mayo del 2015 - 11:04» Textos: Willy Quintana» Fotos: Wilder Huaroc.

<http://diariocorreo.pe/ciudad/desocuparan-tumbas-por-falta-de-pago-en-cusco-595774/> 18 de junio del 2015 - 18:05» Textos: Lilián Luna» Fotos: Correo Cusco.

<https://books.google.com.pe/books?id=bIh5CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planeamiento+estrategico+pdf&hl=es&sa=X&authuser=1#v=onepage&q&f=false>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA



Universidad Peruana Los Andes
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
 Carrera Profesional: Administración y Sistemas



“La morosidad y su influencia en el logro de los objetivos estratégicos del camposanto ecológico esperanza eterna -

Huancayo - Junín- 2015.

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿De qué manera influye la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>a. ¿Cómo afectan los créditos concedidos en los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?.</p> <p>b. ¿Cómo incide los factores de riesgo en la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?</p> <p>c. ¿Cómo incide los créditos concedidos en los</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar los afectos que ocasionan los créditos concedidos en los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p> <p>b. Determinar la incidencia de los factores de riesgo en la calidad del servicio del</p>	<p>Antecedentes Internacionales (Párraga ,2013). <i>Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.</i> (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. En su investigación realizó un estudio cuyo objetivo general fue identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en el pago del crédito, así mismo mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal, el tipo de investigación utilizado fue de no experimental y descriptiva</p> <p>Antecedentes Nacionales (Huertas, 2015). En su tesis presentado para optar el título profesional de Economista, investiga sobre: <i>La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario Peruano del</i></p>	<p>Hipótesis. La morosidad influye significativamente en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a. Los créditos concedidos afectaron significativamente en los resultados estratégicos del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p> <p>b. HE2: Los factores de riesgo incidieron significativamente en la calidad del servicio del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p> <p>c. HE3: Los créditos concedidos incidieron</p>	<p>Variables e Indicadores</p> <p><i>Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan</i></p> <p>Variable Independiente X: Morosidad</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1= Créditos concedidos</p> <p>X2= factores de riesgo</p> <p>Variable Dependiente Y: Objetivos estratégicos.</p>	<p>Método de la investigación Durante el proceso de investigación para demostrar y comprobar la hipótesis se aplicará el método científico.</p> <p>Tipo de Investigación Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada</p> <p>Nivel de la Investigación De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las</p> <p>Diseño de la Investigación: Correlacional</p>

<p>resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015?</p>	<p>Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p> <p>c. Determinar la incidencia de los créditos concedidos en los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p>	<p>2010 al 2014. Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porras</p> <p>Bases teóricas Científicas <i>Variable X</i> <i>Variable Y</i> Definición de conceptos PLANEACIÓN: Es el proceso continuo de emprender decisiones o tomar riesgos en forma implícita como explícita. De esta forma, resulta claro que la planeación son acciones con efecto futuro, en donde es evidente que no puede existir la planeación si no en función de uno o varios objetivos. Asimismo, supone en todos los casos decisiones anticipadas a partir de una visión de dónde estamos y dónde queremos estar. Implica, también, un cierto nivel de riesgo, el cual aunque no es eliminado totalmente por la planeación, si proporciona las bases para conocerlo, medirlo y ejercer acciones para aplicar un mayor grado de control sobre eventos inciertos, lo cual a su vez implica que la planeación siempre supone la existencia de una mente racional. ESTRATEGIA: Al igual que en el caso de la planeación, existen numerosas definiciones de Estrategia. Dado que el origen del concepto es militar, es frecuente el que estas definiciones estén muy enfocadas a este terreno. Ya se mencionó anteriormente que la palabra viene del griego <i>Éstrategos</i>, que literalmente significa “un general”. A su vez, las raíces de esta palabra se encuentran en “ejército” ó “jefes del ejército” y “acaudillar”. Al término griego “stratego” también se le ha dado el significado de</p>	<p>significativamente en los resultados del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna de Huancayo durante el año 2015.</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Y1= Resultados Estratégicos</p> <p>Y2= Calidad de Servicio.</p> <p>Y3= Resultados.</p>	<p>Población y muestra</p> <p>104 encuestados:</p> <p>62 = Clientes</p> <p>42= Administrativos</p> <p>Técnicas. - Fichaje, Análisis de Contenidos, Análisis Documental, Encuestas.</p> <p>Instrumentos.-</p> <p>Fichas de Investigación y de campo, guías de</p> <p>Observación, cuestionarios.</p>
--	--	--	--	--	---



MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES



La morosidad y su influencia en el logro de los objetivos estratégicos del camposanto ecológico esperanza eterna - Huancayo - Junín-

2015.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VI Morosidad	Incapacidad de cumplir lo pactado por la ley o con una obligación contraída con anterioridad, este término se usa cuando el deudo no para intereses o capital sobre la deuda o no cumple otras obligaciones financieras llegado el vencimiento.	Hechos inesperados de empresas que perturban la expectativa de cobro eliminando las entregas de efectivo que se espera que contribuyan a reducir la liquidez y la capacidad de cumplir con las obligaciones de pago.	1.- Créditos concedidos	1.1.-Entrega de créditos.	1. Ud., es sujeto de crédito por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna. 2. El tipo de crédito que Ud. ha recibido es el adecuado 3. En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se otorgan créditos a los usuarios del camposanto.
				1.2.-Evaluación crediticia.	4. Ud. en algún momento ha sido sujeto a una evaluación de crédito para recibir los servicios del camposanto. 5. En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realiza previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto.
				1.3.- Información crediticia.	6. Ud. ha recibido toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito por los servicios del camposanto. 7. A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito.
				1.4.- Base de datos de clientes.	8. Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.
				1.5.- Retraso en los pagos.	9. Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.
				1.6.- Dificultad de cobranza.	10. Existen dificultad de cobranza a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.
				1.7.- Estrategias de recuperación crediticia.	11. En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta.
			2.- Factores de Riesgo	2.1.- Posibilidades económicas.	12. Ud. se retrasa en sus pagos que realiza por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna. 13. Ud. cuenta con posibilidades económicas para realizar todos los pagos por crédito de los servicios que le brinda el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.
				2.2- Presión legal.	14. Ud. ha sido presionado por la vía legal para cumplir con algún crédito por los servicios que recibió del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna
				2.3- Abusos de cobranza.	15. Considera Ud. que el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna comete abusos de cobranza ante el crédito recibió por los servicios solicitados.

				2.4.- Pagos efectuados.	16. Ud. cree que la falta de pago por los créditos recibidos en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna esté afectando a la empresa.	
				2.5.- Políticas de mejora.	17. Ud. considera que la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene una política de mejora de servicios.	
VD Objetivos Estratégicos	Lo que una organización espera lograr dentro de un marco de tiempo específico (más de un año) para lograr su misión de manera eficiente y efectiva.	Resultados Cuantificables, realizables con cantidad, calidad, escritos jerárquicamente	1.- Resultados Estratégicos	1.1.- Meta cumplidas.	18. Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.	
				1.2.- Liquidez.	19. La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez. 20. La empresa en su activo corriente tiene el respaldo de poder asumir los pagos a corto.	
				1.3.- Rentabilidad.	21. La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad 22.Cuál es la rentabilidad del activo de la empresa	
			2.- Calidad de Servicio	2.1.- Servicios adecuados.	23. Los servicios que le brindan en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son adecuados a sus exigencias. 24. Ante sus quejas o reclamos, la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna no hace nada. 25. Ud. se traslada desde lugares muy distantes para poder recibir el servicio de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna. 26. Existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna. 27. Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.	
					2.2.-Celeridad en la atención.	28. Ud. es atendido con rapidez en la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.
					2.3.- Apoyo a la población.	29. .Considera Ud. que los directivos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna trabajan apoyando a la población.
					2.4.- Atención del personal.	30. El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente.
			3- Resultados	3.1.- Balance General	31. Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna han sido satisfactorios. 32. El nivel de rotación de las cuentas por cobrar fue la esperada por la empresa. 33. Qué factor influyó para que las cuentas por cobrar se incrementaran en el año 2015. 34. Por qué el nivel de efectivo de caja y banco reduce en el año 2015 en un 6%.	
					3.2.-Estado de Pérdidas y Ganancias	35. .Qué impacto tienen Los ingresos del periodo 2015 en la empresa 36. Qué factor no permitió poder lograr una mejor utilidad a comparación del año 2014. 37. .Las utilidades del año 2015 permitió realizar inversiones.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

“CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA - HUANCAYO - JUNÍN- 2015.

ENCUESTA (TRABAJADORES)

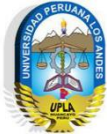
(Directores, Personal de Gerencia, Área Comercial, Área Administrativa)

INSTRUCCIONES: Respetable señor(a) se solicita responder con la sinceridad del caso cada una de las siguientes interrogantes, quedaremos de Ud. muy agradecidos

NOTA: Para cada pregunta se considera del 1 al 5 donde

MUY EN DESACUERDO	1
DESACUERDO	2
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3
DE ACUERDO	4
MUY DE ACUERDO	5

N°	ITEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
01	En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se realiza previamente una evaluación crediticia a los usuarios que desean los servicios del camposanto.					
02	A los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se les brinda toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito.					
03	Considera Ud. que existe una base de datos actualizados de los clientes que hacen uso del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
04	Se presenta retraso de los usuarios en los pagos en tesorería del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
05	Existe dificultad de cobranza a los usuarios del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
06	En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se aplica estrategias de recuperación de dinero ante la morosidad que se presenta.					
07	Los problemas de morosidad están afectando el cumplimiento de las metas en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
08	La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene permanente liquidez.					
09	La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna posee una elevada rentabilidad.					
10	Existe satisfacción de los clientes por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
11	Los usuarios aprueban los servicios prestados por el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
12	La empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene propósitos bien definidos.					
13	Los propósitos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son posibles de lograrse.					
14	Durante el año 2015 los resultados obtenidos por la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna han sido satisfactorios.					



“CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA - HUANCAYO - JUNÍN- 2015.

ENCUESTA CLIENTES

INSTRUCCIONES: Respetable señor(a) se solicita responder con la sinceridad del caso cada una de las siguientes interrogantes, quedaremos de Ud. muy agradecidos

NOTA: Para cada pregunta se considera del 1 al 5 donde

MUY EN DESACUERDO	1
DESACUERDO	2
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3
DE ACUERDO	4
MUY DE ACUERDO	5

N°	ITEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
01	Ud. es sujeto de crédito por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna					
02	El tipo de crédito que Ud. ha recibido es el adecuado.					
03	En el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna se otorgan créditos a los usuarios del camposanto.					
04	Ud. en algún momento ha sido sujeto a una evaluación de crédito para recibir los servicios del camposanto.					
05	Ud. ha recibido toda la información respectiva antes de que se sujete a un crédito por los servicios del camposanto.					
06	Ud. se retrasa en sus pagos que realiza por los servicios prestados en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
07	Ud. cuenta con posibilidades económicas para realizar todos los pagos por crédito de los servicios que le brinda el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
08	Ud. ha sido presionado por la vía legal para cumplir con algún crédito por los servicios que recibió del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
09	Considera Ud. que el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna comete abusos de cobranza ante el crédito recibió por los servicios solicitados.					
10	Ud. cree que la falta de pago por los créditos recibidos en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna esté afectando a la empresa.					
11	Ud. considera que la empresa Camposanto Ecológico Esperanza Eterna tiene una política de mejora de servicios.					
12	Los servicios que le brindan en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna son adecuados a sus exigencias					
13	Ante sus quejas o reclamos, la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna no hace nada.					
14	Ud. se traslada desde lugares muy distantes para poder recibir el servicio de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
15	Ud. es atendido con rapidez en la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.					
16	Considera Ud. que los directivos de la empresa del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna trabajan apoyando a la población.					
17	El personal que atiende en el Camposanto Ecológico Esperanza Eterna le atiende correctamente.					

Recomendaciones:

.....



“GUIA DE REVISION DOCUMENTAL SOBRE LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA - HUANCAYO - JUNÍN- 2015.

Variable	Definición
Autor	JKCB - JCDV
Año	2015
Título	Análisis de los Resultados 2015
Diseño	Investigación descriptiva de análisis
Instrumento/ Método de recolección de Datos	Guía de Revisión de Datos
Lugar de Ubicación de la muestra	Camposanto Ecológico Esperanza Eterna- San Antonio - Huancayo
Tipo de Organización investigada	Empresa Privada
Aspectos Estudiados	Balance General. Estado de Pérdidas y Ganancias.

INFORMACIÓN A ANALIZAR: BALANCE GENERAL

	BALANCE GENERAL		VERTICAL		HORIZONTAL
	2,014	2,015	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 2 AÑO 1 =100
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalente de efectivo	397,179	198,652	11%	5%	50.02
Cuentas por Cobrar Comerciales (2)	2,774,099	2,905,456	75%	80%	104.74
Otras Cuentas por Cobrar	144,742	49,287	4%	1%	34.05
Mercaderías(2)	5,992	18,500	0%	1%	308.74
Impuestos anticipados	90,762	150,955	2%	4%	166.32
	3,412,775	3,322,851	92%	91%	97.37
ACTIVO NO CORRIENTE					
Inmueble, maquinaria y equipo	377,825	409,337	10%	11%	108.34
Depreciación acumulada	-85,624	-93,662	-2%	-3%	109.39
	292,201	315,675	8%	9%	108.03
TOTAL ACTIVO	3,704,976	3,638,526	100%	100%	98.21
PASIVO CORRIENTE					
Tributos por pagar	146,166	166,435	4%	5%	113.87
Cuentas por Pagar Comerciales	225,419	58,068	6%	2%	25.76
Otras Cuentas por Pagar	183,561	162,102	5%	4%	88.31
	555,146	386,605	15%	11%	69.64
TOTAL PASIVO	555,146	386,605	15%	11%	69.64
PATRIMONIO					
Capital social	3,060,200	3,149,563	83%	87%	102.92
Reserva legal	1,000	21,000	0%	1%	2,100.00
Resultados acumulados				0%	
Resultados del ejercicio	88,630	81,358	2%	2%	91.79
	3,149,830	3,251,921	85%	89%	103.24
			0%	0%	
TOTAL PATRIMONIO	3,149,830	3,251,921	85%	89%	103.24
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,704,976	3,638,526	100%	100%	98.21
	-0	-0			

CUESTIONARIO:

1.- ¿El nivel de rotación de las cuentas por cobrar fue la esperada por la empresa?

El nivel de rotación del año 2014 fue de 3.15 el cual fue favorable para la empresa, a comparación del año 2015 que tiene una caída de 2.75 el cual nos indica que hay un déficit de 0.4% a comparación del año anterior.

Rotación de Cuentas por Cobrar	2,014	2,015
Ventas Anuales a Crédito	4,709,588	5,522,950
Promedio de Cuentas por Cobrar	1,493,160	2,010,575

3.15	2.75
------	------

2.- ¿Qué factor influyó para que las cuentas por cobrar se incrementaran en el año 2015?

El factor que incrementó el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar, fue la falta de creación de políticas de cobro en la empresa.

3.- ¿Por qué el nivel de efectivo de caja y banco reduce en el año 2015 en un 6%?

El nivel de efectivo disminuye en un 6 % porque el pago a nuestros proveedores se está efectuando al contado para el año 2015.

INFORMACIÓN A ANALIZAR: ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.

CUESTIONARIO:

	RESULTADOS		VERTICAL		HORIZONTAL	HORIZONTAL
	2,014	2,015	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 2 AÑO 1=100	AÑO 2 AÑO 1=100
Ventas Netas	6,097,714.53	7,493,621	100.0%	100.0%	122.89	23
(-) Costo de Ventas	-4,400,558.00	-5,284,638	-72.17	-70.52	120.09	20
Utilidad Bruta	1,697,156.53	2,208,983	27.8%	29.5%	130.16	130
Gastos Operacionales:						
(-) G. Administrativo	-426,885.99	-490,872	-7.00	-6.55	114.99	15
(-) G. Comercial	-1,025,756.70	-1,536,342	-16.82	-20.50	149.78	50
Utilidad Operativa	244,513.84	181,769.47	-23.54	-26.76	394.92	194.92
Otros Ingresos (Gastos):						
(+) Otros Ingresos	-	-				
(-) Gastos Financieros	-104,938.91	-54,698	-1.72	-0.73	52.12	-48
Ganancia antes de Imp.	139,575	127,071	2.29	1.70	91	-9
Participaciones	-6,978.75	-6,354	-0.1%	-0.1%	91.04	-9
Impuesto a la Renta	-43,966.10	-39,360	-0.7%	-0.5%	89.52	-10
Resultado del Ejercicio	88,630.08	81,358	1.5%	1.1%	92	-8

4.- ¿Qué impacto tienen Los ingresos del periodo 2015 en la empresa?

Los ingresos por ventas de la empresa, aumentaron del año 2014 al 2015 en S/ 1,395,906.83 lo cual representa un incremento del 23%.

5.- ¿Qué factor no permitió poder lograr una mejor utilidad a comparación del año 2014?

Los gastos comerciales se incrementaron en el periodo 2015 en 3.68 %, el cual representa la campaña publicitaria en medios de comunicación.

6.- ¿Las utilidades del año 2015 permitió realizar inversiones?

No realizaron inversiones ya que el resultado no fue óptimo.



**“GUIA DE REVISION DOCUMENTAL SOBRE LA MOROSIDAD Y SU
INFLUENCIA EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL
CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA - HUANCAYO - JUNÍN-
2015.**

Variable	Definición
Autor	JKCB - JCDV
Año	2015
Título	Análisis de los Resultados 2015
Muestra	
Diseño	Investigación descriptiva de análisis
Instrumento/ Método de recolección de Datos	Guía de Entrevista
Análisis de Datos	
Conclusiones	
Lugar de Ubicación de la muestra	Camposanto Ecológico Esperanza Eterna- San Antonio - Huancayo
Tipo de Organización investigada	Empresa Privada
Aspectos Estudiados	Liquidez

INFORMACIÓN A ANALIZAR: LIQUIDEZ

Razón Corriente	2,014	2,015	
ACTIVO CORRIENTE	3,412,774.52	3,322,850.74	Por cada sol de deuda a corto plazo nosotros tenemos 8.59 de Activo Corriente para afrontar la deuda.
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	386,605.00	
	6.15	8.59	
Prueba Ácida			
ACTIVO CORRIENTE- MERCADERIA	3,406,782.52	3,304,350.74	Si perdemos nuestra mercaderia si podriamos asumir la deuda a corto plazo.
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	833,835.38	
	6.14	3.96	
Razón de Efectivo			
CAJA + BANCOS	397,179.49	198,652.00	Solo con los saldos de caja podriamos asumir la deuda a corto plazo
PASIVO CORRIENTE	555,145.77	386,605.00	
	0.72	0.51	

7. ¿La empresa en su activo corriente tiene el respaldo de poder asumir los pagos a corto?

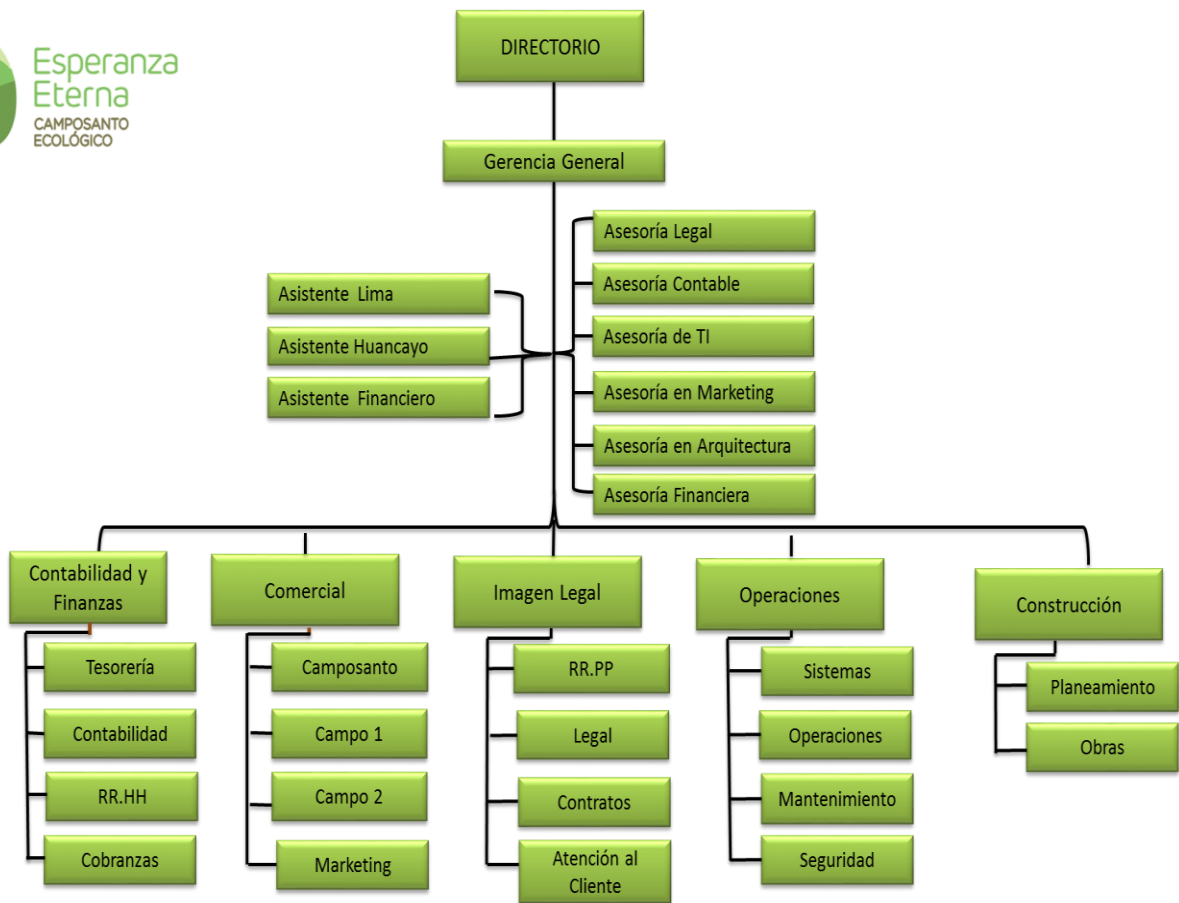
Realizando las pruebas de liquidez comprobamos que la empresa por cada sol de deuda a corto plazo nosotros tenemos 8.59 de activos corrientes para afrontar la deuda.

8.- ¿Cuál es la rentabilidad del activo de la empresa?

Rentabilidad	2,014	2,015
Resultado antes del Impuesto	139,575	127,071
Activo Total	3,412,775	3,322,851
	4.09%	3.82%

La rentabilidad del activo nos permite medir la efectividad del negocio pues podemos obtener una visión alta de los factores que nos están desfavoreciendo, según el cuadro podemos validar que nuestra utilidad no es favorable, pero nuestra ratio de liquidez si, por lo cual la situación es ideal para que la empresa siga generando resultados favorables en los próximos años.

ORGANIGRAMA



LOS PRINCIPIOS DE LA EMPRESA CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA.

PRINCIPIOS DE EMPRESA:

La satisfacción de nuestros clientes determina nuestra forma de actuar.

Búsqueda de un servicio superior a nivel de otras empresas del mismo rubro dentro del mercado competitivo.

Buscar siempre el mayor nivel de calidad en los servicios que ofrecemos.

Una relación superior de calidad-precio nos posiciona en el mercado.

Claridad al atender a los clientes, brindando la información adecuada de acuerdo a los tipos de servicio que desea adquirir.

Optar por el camino más rápido y por procesos sencillos nos asegura el éxito.

Cumplimos con las leyes vigentes y con nuestra normativa interna.

Asumimos nuestra responsabilidad en la actividad diaria a nivel económico, social y medioambiental.

El trato justo y correcto es un deber de todos en nuestra empresa.

Nos respetamos y apoyamos de forma recíproca para contribuir al crecimiento de nuestra empresa.

Nuestros acuerdos se llevan a cabo en un marco de confianza y fiabilidad.

Brindar satisfacción a nuestros clientes con los servicios que ofrecemos.

El elogio, el reconocimiento y la capacidad de crítica en nuestro trabajo diario determinan el clima de la empresa.

Nos rodeamos de empleados competentes; así garantizamos el buen funcionamiento de cada departamento aun en ausencia del responsable.

La satisfacción a nuestros clientes es nuestro objetivo primordial.

Establecer los precios más competitivos ya que será el precio el factor determinante en cualquier compra.

Tener estrategias de marketing uno a uno y ampliar la mezcla de mercadeo mediante personalización son reglas fundamentales para las empresas actuales (Calidad, servicio, precio, participación, personalización, mejoramiento, innovación, mercados de alto crecimiento, superar al cliente, pensar estratégicamente).

Buscar mercados de alto crecimiento.

Principios del Área de Cobranzas:

La gestión de cobranza debe ser planeada no improvisada

La gestión de cobranza debe generar ventas, la gestión de cobranzas debe ser manejada con profesionalismo

La gestión de cobranza debe realizarse de forma amable, cortés, pero firme

Establecer procesos de recordatorio del vencimiento de deudas

Brindar un trato personalizado, para esto es indispensable conocer al cliente

Verificar el cumplimiento de compromisos pactados con los clientes

Llevar un registro actualizado de las comunicaciones con los clientes

Mantener una buena relación con los clientes

La gestión de cobranzas debe ser constante

**TIPO DE CARTERA QUE POSEE LA EMPRESA CAMPOSANTO
ECOLÓGICOESPERANZA ETERNA**

TIPO DE CARTERA	DESCRIPCIÓN
Cartera del Mes	Sin días de retraso, vencen dentro del mes en gestión.
Cartera Inicial	Se consideran a los clientes que tienen cuotas vencidas de 1 a 60 días de retraso en el pago.
Cartera Regular	Se consideran a los clientes que tienen cuotas vencidas de 61 a 90 días de retraso en el pago.
Cartera Pesada	Se consideran a los clientes que tienen cuotas vencidas de 91 a 120 días de retraso en el pago.
Cartera Dudosa	Se consideran a los clientes que tienen cuotas vencidas de 121 a 180 días de retraso en el pago.
Cartera en Perdida	Se consideran a los clientes que tienen cuotas vencidas de 181 a más días de retraso en el pago. (Cartera incobrable)

PROVEEDORES DE EL CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA			
Nº RUC	PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	IMPORTE
10200292907	PAITAN HUAMÁN, JUANA	PLACAS	17,910.00
10206532896	SÁNCHEZ PERALTA, ELOY JAIME	COMISIONES NI	18,343.11

10803513215	ALAYA COCA, GHERSI ANDERSON	LAPIDAS	27,906.78
20100227461	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	VIAJES	12,783.16
20106897914	ENTEL PERÚ S.A.	SERVICIO DE TELÉFONO	50,128.89
20194089571	CENTRO COMER PARRA DEL RIEGO SRLTDA	MAQUINAS DE PODAR	16,088.98
20282449081	VIPSA ANDINA S.R.LTDA.	SERVICIO DE SEGURIDAD	137,793.35
20282498295	GRIFO HUANCAS E I R LTDA.	COMBUSTIBLE	9,442.41
20341841357	LAN PERÚ SA	BOLETOS DE VIAJE	9,168.22
20415767588	AKA SRL	ASESORÍA COMERCIAL	50,000.00
20431115825	PACIFICO SALUD EPS S. A	SEGURO DE PACIFICO	8,688.16
20443478818	PUBLICIDAD & COMUNICACIONES S.A.C.	PUBLICIDAD EN RADIO Y TELEVISIÓN	39,522.96
20492779629	INMOBILIARIA AYAMARKA SAC	DERECHO DE USO	3,037,696.29
20510260041	LAZO DE ROMAÑA & GAGLIUFFI ABOGADOS SOCIEDAD CIVIL DE R.L	ASESORÍA LEGAL	16,427.10
20511315922	REAL PLAZA SRL	MODULO COMERCIAL	12,000.00
20545727944	YCR ASESORÍA Y	ASESORÍA LEGAL	15,000.00

	GESTIÓN LEGAL S.A.C.		
20549034480	CONSTRUCTORES AVANCES URBANOS S.A.C.	CONSTRUCCIÓN SARCÓFAGOS, MAUSOLEO	364,406.79
20552491999	C VERA CONSULTING S.A.C.	ASESORÍA CONTABLE	54,000.00
20568375743	EMPRESA GRUPO CADART SAC	PUBLICIDAD EN RADIO Y TELEVISIÓN	14,343.22

3,

911,649.42

FOTOS INSTALACIONES

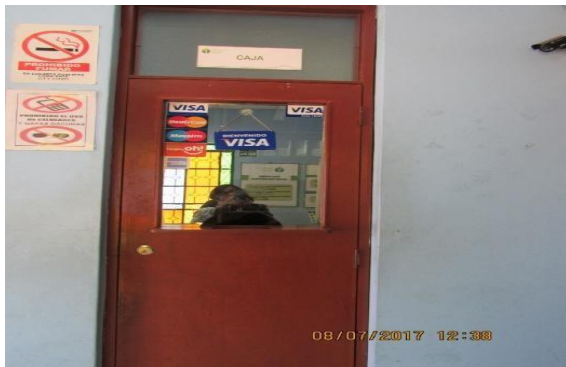
OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



OFICINAS ADMINISTRATIVAS



ÁREA DE CAJA



ÁREA DE CONTRATOS



ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



ÁREA DE VENTAS NI



ÁREA DE CONTABILIDAD



ÁREA DE COBRANZA



ÁREA DE SISTEMAS



ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



PUNTOS DE INFORME



OFICINA DE OPERACIONES



DIRECTORIO



ÁREA DE VENTAS



CAPILLA



ÁREA DE VIGILANCIA



ALMACÉN DE PLACAS



ALMACÉN DE HERRAMIENTAS



ÁREA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO



SERVICIOS HIGIÉNICOS



COMEDOR



ÁREAS VERDES



ARCHIVO DE CONTRATOS Y DOCUMENTOS



ÁREA DE SEPULTURAS EN PLATAFORMAS



ESPACIOS DE SEPULTURA EN NICHOS



ESPACIOS DE SEPULTURA EN

MAUSOLEOS



ESPACIOS Y SERVICIOS QUE SE BRINDA EN EL CAMPOSANTO ECOLÓGICO

ESPERANZA ETERNA



ESPACIOS DE SEPULTURA EN

PLATAFORMA:

Son espacios de sepultura bajo césped, cuenta con un área de Terreno (2.30 Largo - 1 Ancho), son espacios familiares de 2 a 4 niveles de profundidad, los precios varían de acuerdo a la ubicación en la que se encuentra, donde puede mantener a toda la familia reunida.



ESPACIOS DE SEPULTURA EN NICHOS:

Son espacios de sepultura para 1 sola persona , contamos con espacios desde la fila A a la fila F , los precios varían de acuerdo al nivel en que se encuentre , mientras tenga un nivel mayor de altura el precio es menor , cuenta con áreas verdes , contamos con todo tipo de precio de acuerdo a su economía .



ESPACIOS DE SEPULTURA EN MAUSOLEO:

Espacios familiares hasta 5 niveles de capacidad , cuenta con una construcción subterránea , con acabado en mármol italiano , creado respetando la naturaleza para usted y su familia , la cual permitirá unir sentimientos de amor y cariño por aquello que permanecen en sus recuerdos ,



DERECHO DE SEPULTURA EN PLATAFORMA:

Es el servicio que se realiza en el momento de un fallecimiento de un familiar y se requiere el uso del espacio, en caso de plataforma incluye: 1 sarcófago de concreto, 20 sillas, 2 toldos, uso del descensor automático, placa de mármol italiano (40cm x 30cm), personal de excavación y atención del sepelio



DERECHO DE SEPULTURA EN NICHO

Es el servicio que se realiza en el momento de un fallecimiento de un familiar y se requiere el uso del espacio , en caso de plataforma incluye : Lápida de mármol italiano con opciones en las imágenes grabadas (Virgen María , Jesucristo y la biblia) , 20 sillas , 2 toldos , uso del ascensor automático , personal de atención .

DERECHO DE SEPULTURA EN MAUSOLEO:

Es el servicio que se realiza en el momento de un fallecimiento de un familiar y se requiere el uso del espacio, en caso de plataforma incluye: 3 tapas de concreto, 20 sillas, 2 toldos , uso del descensor automático , personal de atención .



DERECHO DE EXHUMACION:

Es el servicio de traslado de un fallecido de un espacio a otro dentro del mismo camposanto, o de otro camposanto al nuestro



ALQUILER DE TOLDO:

Es el servicio que requiere el cliente para poder realizar la colocación de toldo en el

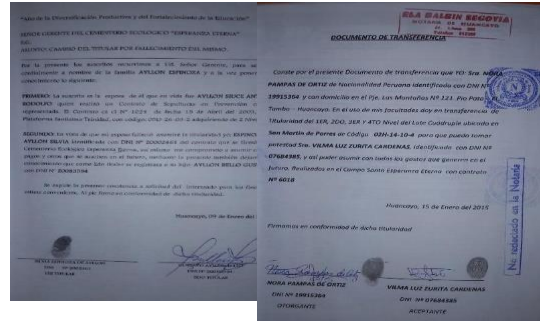
o viceversa.

área de sepultura, para que puedan estar con sus familiares.



MISA:

Acto paralitúrgico donde se conmemora sucesos importantes a los fallecidos, incluye: el uso de la capilla, bancas, servicios de sacerdote y un cantante.



CAMBIO DE TITULARIDAD SIMPLE O COMPLETO:

CAMBIO DE TITULARIDAD SIMPLE: Es el servicio por el cambio de titularidad de contratos, en este caso es cuando el titular fallece y deja en espacio a uno de sus familiares.

CAMBIO DE TITULARIDAD COMPLETO: Es cuando el cliente quiere transferir el espacio de sepultura a otra persona, estando en vida.

VALIDEZ

La validez se realizó mediante juicio de expertos, a través de las siguientes fichas de evaluación.

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: C.P.C. JORGE SINQUE ARCE
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: ESTUDIO LONTABEE SIAR
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta a los Clientes y Trabajadores de la empresa: **Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.**
- 1.4. Autora(as) del Instrumento: Jessica Karina Castro Blancas – Janet Cinthia de la Peña Vega.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 – 81%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con el lenguaje apropiado.				64%	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				68%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			56%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			66%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				61%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto a los aportes a la empresa.			50%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de la tecnología.			55%		
8. COHERENCIA	Entre los Índices, indicadores y las dimensiones.				64%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					82%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 62.22%

Lugar y Fecha: Huancaayo, 03 DE MARZO DEL 2017



C.P.C. SINQUE ARCE JORGE S.
 COD. MAT. 8030
 DNEF N° 45900589
 CCULAR 966935612

VALIDEZ

La validez se realizó mediante juicio de expertos, a través de las siguientes fichas de evaluación.

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: C.P.C. ROBY A. SALAZAR CHANCO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE "LA SOLUCION"
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta a los Clientes y Trabajadores de la empresa: **Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.**
- 1.4. Autora(as) del Instrumento: Jessica Karina Castro Blancas – Janet Cinthia de la Peña Vega.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 – 81%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con el lenguaje apropiado.				65%	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				61%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			58%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			59%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				62%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto a los aportes a la empresa.			55%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de la tecnología.			50%		
8. COHERENCIA	Entre los Índices, indicadores y las dimensiones.				65%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					81%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 61.78%

Lugar y Fecha: HUANCAYO, 05 DE FEBRERO DEL 2017


 CPC Roby A. Salazar Chanco
 MAT N° 08-1422
 DNI N° 80462430
 CELULAR N° 995961000

VALIDEZ

La validez se realizó mediante juicio de expertos, a través de las siguientes fichas de evaluación.

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: CPC. IVAN M. QUISPE BONIFACIO
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: ESTUDIO Y ASesorIA CONTABLE - MUNICIPALIDAD DE CHILCA
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta a los Clientes y Trabajadores de la empresa: **Camposanto Ecológico Esperanza Eterna.**
- 1.4. Autora(as) del Instrumento: Jessica Karina Castro Blancas – Janet Cinthia de la Peña Vega.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 – 81%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con el lenguaje apropiado.				65%	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				63%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			54%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				61%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto a los aportes a la empresa.			50%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos de la tecnología.			50%		
8. COHERENCIA	Entre los Índices, indicadores y las dimensiones.				65%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					81%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 61%

Lugar y Fecha: HUANCAJO, 20 DE ABRIL DEL 2017



CPC. Ivan M. Quispe Bonifacio
MAT. Nº 08 - 3068
 DNE Nº 44526235
 C.C. 981815977