



— Universidad —  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

*Tesis*

**LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SUS  
EFECTOS EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE  
CLIENTES MYPES A NIVEL DE INTERBANK,  
PERÍODO 2017-2018**

**PRESENTADO POR:**

**DELCY LIZ JANAMPA ESPINOZA**

**Para optar el Grado de Doctora en Administración**

**Asesor: Dr. Pedro Demetrio Durand Saavedra**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## RESUMEN

La planeación estratégica es importante, dado que es una herramienta, el cual permite establecer el camino que deben seguir las organizaciones, buscando lograr sus metas y objetivos que tienen previstas alcanzar, debiendo tener en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno, dado que existe mucha morosidad tanto de empresas como personas naturales o jurídicas que no cumplen con el préstamo que solicitan, perjudicando a la entidad financiera como es el Interbank.

El objetivo general del trabajo de investigación fue demostrar si la planeación estratégica, tiene efectos en el índice de morosidad de clientes Mypes a nivel de Interbank, periodo 2017-2018.

El tipo fue explicativo y nivel aplicativo; método y diseño fue expos facto o retrospectivo; población estuvo constituida por el Colegio de Abogados de Lima (CAL) y como muestra 161 Ejecutivos con un muestreo probabilístico del 95% de confianza y 5% como margen de error.

Para medir variables se usó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validado por Gerentes expertos que realizaron la evaluación con el Grado de Doctores y la prueba estadística fue el chi cuadrado, corregida por Yates.

En conclusión, se ha determinado que la planeación estratégica, tiene efectos significativos en el índice de morosidad de clientes Mypes a nivel de Interbank, periodo 2017-2018.

**Palabras clave:** Planeación estratégica, morosidad, institución financiera, políticas implementadas.

## **ABSTRACT**

Strategic planning is important, since it is a tool, which allows establishing the path that organizations must follow, seeking to achieve their goals and objectives that they plan to achieve, having to take into account the changes and demands imposed by their environment, given that There is a lot of delinquency of both companies and individuals or legal entities that do not comply with the loan they are requesting, harming the financial entity such as the Interbank.

The general objective of the research work was to demonstrate whether strategic planning has an effect on the delinquency rate of Mypes clients at Interbank level, 2017-2018 period.

The type was explanatory and application level; method and design was retrospective or retrospective; The population was constituted by the Lima Bar Association (CAL) and as shown by 161 Executives with a probabilistic sampling of 95% confidence and 5% as margin of error.

To measure variables, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire, being validated by expert Managers who carried out the evaluation with the Degree of Doctors and the statistical test was the chi-square, corrected by Yates.

In conclusion, it has been determined that strategic planning has significant effects on the delinquency rate of Mypes clients at Interbank level, 2017-2018 period.

**Keywords:** Strategic planning, late payment, financial institution, implemented policies.