



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

AUTORES:

Br. Isla Gil, Javier (ORCID: 0000-0002-2605-7569)

Br. Shupingahua Piña, Luís Ivan (ORCID: 0000-0002-6756-3831)

ASESOR:

C.P.C.C. Carlos Daniel Rosales Bardalez (ORCID: 0000-0002-2311-1577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Este proyecto de tesis va dedicado a DIOS  
padre celestial

Y a nuestros padres. A DIOS por siempre  
iluminar nuestro camino y darnos fortaleza

Para culminar nuestro proyecto. A nuestros  
padres por ser nuestros pilares en nuestra  
vida,

Sin su apoyo no hubiéramos podido lograr  
lo que hasta ahora.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios todo poderoso por la bendición, por cuidarnos y protegernos a lo largo de todo este camino del proyecto de tesis.

A nuestros padres quienes nunca dudaron de nosotros y nos dieron sus palabras de aliento y motivación, como dejar de lado a nuestros maestros quienes nos impartieron sus conocimientos, finalmente agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por abrir sus puertas para prepararnos para un futuro competitivo.

## Página del Jurado



### ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : 107-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Luis Ivan Shupingahua Piña, identificado con DNI N° 74351768 cuyo título es: "Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa compañía peruana de servicio SAC, Tarapoto 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **(14) CATORCE**

Tarapoto, 13 de julio de 2019

  
M.B.A. Jhon Bautista Fasabi  
CONTADOR PÚBLICO colegiado  
MAT. 15-451  
MBA. Jhon Bautista Fasabi  
Presidente

  
Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva  
CPC, N° 02-003427  
Mg. Omar Urtecho Cueva  
Secretarios

  
CPC CARLOS ROSALES BARDALEZ  
N° MAT 15 - 299

CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez  
Bocal



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

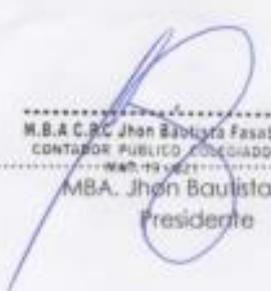
## Página del Jurado

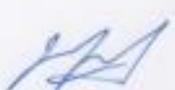
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Javier Ista Gil, identificado con DNI N° 70656293 cuyo título es: "**Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa compañía peruana de servicio SAC, Tarapoto 2017**".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **(2) DOCE**

Tarapoto, 13 de julio de 2019

 ..... M.B.A C.P.C Jhon Baulista Fasabi CONTADOR PÚBLICO Colegiado M.B.A. Jhon Baulista Fasabi Presidente	 ..... Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva CPC. N° 02 - 003427 ..... Mg. Omar Urtecho Cueva Secretarios
---	--

  
.....  
C.P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ  
N° MAT 19 - 209  
.....  
CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez  
Bocal

	
---	---

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Isla Gil, Javier y Shupingahua Piña, Luís Ivan, estudiante de Pregrado de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 70656293 y 74351768, con la tesis titulada: "Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autonomía.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

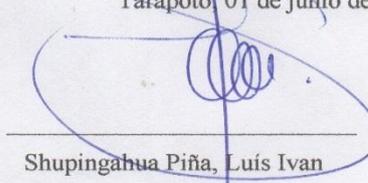
De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 01 de junio de 2019



---

Isla Gil, Javier  
DNI 70656293



---

Shupingahua Piña, Luís Ivan  
DNI 74351768

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página de jurado.....	iv
Índice .....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>18</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
2.2. Operacionalización de variables .....	19
2.3. Población, muestra y muestreo .....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad .....	21
2.5. Métodos de análisis de datos .....	22
2.6. Aspectos éticos .....	24
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>46</b>
Matriz de consistencia .....	47
Instrumentos de recolección de datos .....	48
Validación de instrumentos .....	52
Constancia de autorización.....	59
Acta de aprobación de originalidad tesis .....	60
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	64
Autorización final de trabajo de investigación.....	65

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i> .....	20
Tabla 2 <i>Cumplimiento del procedimiento para otorgamiento de créditos</i> .....	25
Tabla 3 <i>Cumplimiento del procedimiento de cobranza</i> .....	26
Tabla 4 <i>Resumen de cumplimiento de las actividades</i> .....	27
Tabla 5 <i>Deficiencias en procedimiento para otorgamiento de créditos</i> .....	28
Tabla 6 <i>Deficiencias en procedimiento para otorgamiento de créditos</i> .....	28
Tabla 7 <i>Deficiencias en el procedimiento de cobranza</i> .....	30
Tabla 8 <i>Deficiencias en el procedimiento de cobranza</i> .....	31
Tabla 9 <i>Estado de Situación Financiera - Compañía Peruana de Servicios S.A.C.</i> .....	32
Tabla 10 <i>Estado de resultados - Compañía Peruana de Servicios S.A.C.</i> .....	33
Tabla 11 <i>Rentabilidad – Compañía Peruana de Servicios S.A.C.</i> .....	34

## Índice de figuras

Figura 1: <i>Resumen del cumplimiento de actividades</i> .....	27
Figura 2: <i>Evaluación del ROA y ROE</i> .....	34
Figura 3: <i>Evaluación de la rentabilidad de liquidez.</i> .....	34

## **Resumen**

La presente investigación lleva como título “Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017, desarrollada en la misma ciudad de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017, teniendo como hipótesis general el otorgamiento de créditos incide de manera significativa en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017, la metodología desarrollada en la presente investigación fue de tipo no experimental, cuya muestra estuvo conformada por 12 trabajadores de la empresa y los instrumentos utilizados fueron. La guía de entrevista, lista de cotejo y guía de análisis documental. De esta manera tras haber aplicado dichos instrumentos se llegó a la siguiente conclusión: El 29.67% de las actividades de otorgamiento de créditos se realizan adecuadamente, a diferencia del 70.33% restante, que no se cumplen adecuadamente. Por otro lado, existe incidencia negativa entre las variables otorgamiento de créditos y rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, debido a que la utilidad bajo entre el año 2016 y 2017, del mismo modo las cuentas por cobrar generaron pérdida de S/1,164,000.00

**Palabras Claves:** Otorgamiento de créditos, rentabilidad, ratios, cobranza, cliente.

## **Abstract**

This research is entitled "Granting credits and their impact on the profitability of the company Compañía Peruana de Servicios SAC, Tarapoto 2017, developed in the same city of Tarapoto, province of San Martín, department of San Martín, had the general objective determine the incidence of the granting of credits in the profitability of the company Compañía Peruana de Servicios SAC, period 2017, having as a general hypothesis the granting of credits has a significant impact on the profitability of the company Compañía Peruana de Servicios SAC, period 2017, the The methodology developed in the present investigation was of a non experimental type, whose sample consisted of 12 workers of the company and the instruments used were. The interview guide, checklist and document analysis guide. In this way, after applying these instruments, the following conclusion was reached: 29.67% of the credit granting activities are carried out properly, unlike the remaining 70.33%, which are not adequately fulfilled. On the other hand, there is a negative impact between the variables granting loans and profitability of the company Compañía Peruana de Servicios SAC, because the low profit between 2016 and 2017, in the same way accounts receivable generated loss of S / 1,164,000.00.

**Keywords:** Granting credits, profitability, ratios, collection, customer.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El crédito se produce por múltiples razones, pero puede atribuirse a funciones reales y financieras, el real de las funciones está relacionadas con el suministro de crédito que respalda las políticas de ventas. Se utiliza crédito comercial para fortalecer las relaciones con los clientes, garantizar la calidad del producto o permitir la discriminación de precios. Desde las perspectivas financieras, el crédito comercial puede representar una fuente de financiamiento alternativo. En última instancia, el crédito comercial puede ser considerado un componente de las transacciones de mercado, pero también constituye una fuente de corto plazo (Bussoli & Marino, 2018).

En una empresa privada de Chicago, Illinois, creció significativamente en un corto período de tiempo, creando problemas considerables en el departamento de finanzas, ya que el personal y los sistemas no siguieron el ritmo de las demandas en evolución de los departamentos de la empresa. Estos problemas resultaron en políticas y procedimientos poco contundentes. El departamento de finanzas necesitaba grandes cambios, pero tenía que realizarlos mientras mantenía funciones vitales, mejoraba la moral e instituía nuevas políticas y procedimientos, la gestión del conocimiento (Keating & Ghani, 2017).

En una época de constantes cambios el crédito directo dentro de la economía se ha convertido en una herramienta muy eficiente en el procedimiento de revitalización de capital, porque a través del préstamo es una de las maneras más eficientes de qué manera puede promover el progreso de una economía y fundamental para la mejoría de capital, porque los créditos de manera directa son concedidos a personas jurídicas o naturales consignados a la inversión productiva y mercadeo de bienes y servicios en sus diversos modos con el fin de otorgar recursos financieros a las entidades especializadas en financiar incluyendo a las Micro y pequeña empresa (Cortez, 2018).

En la actualidad los reglamentos de crédito y de cobro han tomado importancia en las decisiones de los empresarios y también como clientes, porque desean incrementar sus ventas, brindar confianza a los clientes al momento de elegir por su establecimiento para realizar compras y muchas veces por brindarles facilidades de pago, sin embargo, muchas veces no se establecen políticas o normas en los procedimientos más recomendables para otorgar un crédito, esto es debido a que no se tiene conocimiento de ello o simplemente la empresa no le toma mucho interés al momento de tomar estas

decisiones. Por otro lado, la rentabilidad de una entidad posee una correspondencia de manera directa con el otorgamiento de créditos, dado que si se realiza de una manera adecuada también tendrá un resultado en la renta.

La organización Compañía Peruana de Servicios S.A.C. es una empresa que brinda servicios relacionados con pompas fúnebres (ceremonias realizadas en honor a un fallecido), venta de lotes para entierros, venta de tumbas, así como mausoleos y otras actividades conexas.

La empresa, presenta la siguiente problemática: Otorgamiento de créditos, la empresa no hace un análisis efectivo del cliente, no analiza su situación económica, su nivel de endeudamiento y sus antecedentes crediticios. En cuanto a las políticas de cobro de sus cuentas por cobrar a corto y largo plazo, no son las adecuadas esta empresa efectúa la venta de lotes así como de mausoleos por un periodo de hasta 8 años, sin embargo, se ha evidenciado que, como no se efectúa un análisis previo de sus clientes, muchos de estos se retrasan en sus pagos o en el peor de los casos, adeudan ya varias cuotas de las que fueron pactada, así mismo en la venta de ataúdes también se tiene deficiencias porque en un 60 % son al crédito a corto plazo, pero se tiene problemas porque existe retrasos convirtiéndose en una cartera pesada para la empresa. Lo indicado en cuanto a las deficiencias en el otorgamiento y reglamentos de crédito viene perjudicando en la rentabilidad de la compañía, no cumpliendo a si las metas y expectativas de los directivos y accionistas.

La presente investigación tiene los siguientes **trabajos previos a nivel internacional:** Tirado, M. (2015), en su estudio realizada “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza” (Tesis para optar al grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. La investigación tiene como principal propósito del análisis es evaluar y demostrar de qué manera los lineamientos y los reglamentos de crédito y de cobro que implementaran, afectan financieramente en la organización no solo en la perspectiva organizativa también en el dinero de financiamiento, para lo cual utilizo como muestra 36 colaboradores de la empresa Fadicalza. La metodología en el desarrollo del estudio se basó en diseño no experimental con un nivel correlacional, la cual se empleó como herramientas para la recopilación de testimonios y datos dos cuestionarios. Donde la hipótesis nos afirmó que la carencia de reglamentos de crédito y cobranzas en la

organización es lo que ocasiona tener una minúscula liquidez en la organización Fadicalza. Los efectos de la investigación aplicada manifestaron que la empresa no cumple con el correcto proceso crediticio en reglamentos internos de crédito como del lineamiento de cobro, sino se ejecuta mediante procesos prácticos perfeccionados por los representantes de la conducción administrativa y es justamente esta falta que ocasionó problemas en las cuentas por recaudar de la organización. Se concluyó que un formulario de reglamentos de crédito y cobranza que se efectuará es la excelente opción para resolver los inconvenientes.

Andrade, C. (2015) en su investigación realizada “Las políticas y procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Esencia Indígena Ltda. En la ciudad de Ambato” (tesis para obtener el grado académico de maestro en ciencias contables y financieras). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. La investigación realizada tiene como principal propósito inspeccionar la incidencia de los reglamentos y procesos para otorgar créditos en la renta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esencia Indígena Ltda. En la ciudad de Ambato, con la finalidad de asegurar una apropiada conducción de capital de la entidad, para lo cual utilizo como muestra 10 departamentos de la entidad que poseen correspondencia con la aplicación del Modelo. La metodología del estudio se basó en diseño no experimental con un nivel descriptivo explicativo, dentro de la cual se empleó un instrumento para recolección de datos, dos cuestionarios. Y la hipótesis nos afirmó positivamente que los reglamentos y procesos para otorgar créditos inciden en la renta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esencia Indígena Ltda., en la ciudad de Ambato. La investigación realizada indica que la encuesta, no hay conocimiento referente a las operaciones de reglamentos y procesos que conserva la cooperativa de Ahorro y Crédito Esencia Indígena Ltda., por los miembros encargados de ejecutar esta labor. Determina que el aumento del impuesto de demora de los créditos otorgados, perjudican de manera directa a la renta constante de la institución, porque las guías financieras no son mostrados a tiempo por el área de contabilidad para tomar decisiones adecuadas.

Fonseca, P. (2013), en su estudio realizado “Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación

financiera de la cooperativa de ahorro y crédito de la producción Ltda. Matriz Ambato, Período” (tesis para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Considero como propósito principal de la investigación, durante los cuatro primeros meses del periodo 2011, con la finalidad de perfeccionar el capital y fomentar el incremento y progreso de la entidad, la muestra que represento estuvo conformados de 60 socios y los empleados de la empresa. La metodología persigue un diseño no experimental, con un nivel correlacional. La hipótesis nos afirma que el estudio realizado durante los cuatro primeros meses del periodo 2011, la organización no posee con un método compendiado de reglamentos y procesos que posibiliten la apropiada distribución y recobro de créditos; lo que origina la duda en la funciones y los equivocaciones financieras.

La presente investigación tiene los siguientes **trabajos previos a nivel nacional:**

Gonzales, A. (2017) en su trabajo de investigación realizada “Análisis en el Otorgamiento de los Créditos Comerciales en la Empresa Industrial Litografía Manix S.A.C., 2015-2016”, (tesis para obtener el grado de magíster en administración y dirección de empresas). Universidad Peruana de las Américas. Lima – Perú. Cuyo objetivo principal en la investigación, se utilizó como muestra a 54 colaboradores que laboran en las áreas relacionadas con la administración de créditos de la organización. La metodología se basó en el método deductivo, método analítico y el método descriptivo, con un nivel descriptivo, la herramienta aplicada fue el cuestionario y la encuesta. Los efectos manifestaron el 31.48% por los competentes que reciben el otorgamiento en los créditos comerciales representa alto horizonte, también el 51.85% estiman que el nivel es regular, y por último el 16.67% piensa el nivel es defectuoso. Por efecto, el técnico de compañía, observa que casi la quinta parte del otorgamiento de créditos es en estado defectuoso, en relación a la entidad de crédito y de cobro.

Revelo, G. (2017) en su estudio de investigación realizada “Créditos comerciales y su influencia en la rentabilidad de las microempresas, rubro fertilizante, Huaraz – 2016” (tesis para obtener el título profesional de Contador Público), Universidad San Pedro, Huaraz – Perú. Nos demostró el propósito principal. Esta es una indagación evidente, de campo, del tipo Descriptivo – Correlacional, y de Diseño No Experimental. El

conjunto de la investigación se ha representado con 10 negocios de fertilizantes y como subconjunto se ha utilizado los 10 negocios de fertilizantes que laboran con el préstamo comercial. Se ejecutó como método la encuesta y como herramienta, un cuestionario que se aplicó a los responsables de las compañías, cuya suposición proyectada fue. Los préstamos comerciales intervienen elocuentemente en la renta de las microempresas, rubros fertilizantes, en la ciudad de Huaraz -2016, del estudio detallado ejecutado, se ha determinado la dependencia que hay en los préstamos comerciales y la renta de las microempresas, ejecutando el estudio, de acuerdo a los efectos conseguidos los consumidores requieren préstamos comerciales, en las cuales el microempresario no estima el retraso, su conocimiento de cancelación, no pide respaldo por el otorgamiento de los préstamos, originando excesivos trances de recaudación del compromiso sin componentes de presión de cobro, en cambio, nueve de los microempresarios, no realiza retiro de ganancias, ya que no aprecia el beneficio de capital.

Queque, E. (2018), en su investigación realizada “La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho SA en el departamento de Lima en el periodo 2015 – 2016” (tesis para obtener el grado académico de Maestro en Finanzas). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Nos demostró como principal propósito estipular el estudio realizado. La indagación ejecutada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – descriptivo con una variante. El conjunto fue censal, fue constituida por 49 documentos de créditos de la empresa Lima Caucho SA en el periodo 2015 – 2016. Se utilizó la técnica de análisis documental. En los resultados y conclusiones: entre los resultados más resaltantes, no presentaron documentos un 12% en el periodo 2015 y el 18.4% en el periodo 2016; los documentos que los clientes presentaron fue de 88% en el periodo 2015 y el 81.6% en el periodo 2016. Se concluye que la presentación de documentos en el periodo del 2015 fue más considerada para el procedimiento de análisis de créditos. Estos resultados demuestran que en el proceso de evaluación de créditos se consideraron un mínimo de documentos. En conclusión, importante para la autorización de préstamo y la evaluación de un crédito, se deben considerar documentos necesarios y únicos para fijar la facilidad de cancelación del usuario, la capacidad de endeudamiento, la

reputación y solvencia del cliente. Se considera como requisitos necesarios para el otorgamiento de crédito

Yauyo (2016, p.12), en su investigación realizada “El otorgamiento de créditos y la gestión financiera de los prestatarios de la financiera confianza de la localidad de Paucará - Huancavelica, período 2015” (tesis para adquirir el título de magister). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú. Nos demostró como propósito primordial fijar la dependencia que hay sobre el estudio ejecutado. Como metodología genérico se aplicó la metodología científica y como específicos el inductivo, deductivo, hipotético – deductivo y analítico sintético; para la recopilación de antecedentes, el procedimiento y la comprobación de la hipótesis se han situado metodologías de indagación documental, de fichaje y de indagación de campo y sus herramientas han sido los libros las fichas y el cuestionario de encuesta del autorización de préstamo y la gestión entidad bancaria. Los efectos alcanzados manifiestan que se descartó la hipótesis nula, por ende, se accedió la hipótesis alterna en la noción que exista un trato de forma directa y demostrativa entre el otorgamiento de créditos y la entidad bancaria de los prestamistas de la entidad de la ciudad de Paucará - Huancavelica, año 2015. Como determinación de la investigación se posee el suceso que el otorgamiento de créditos se concierne de manera efectiva y demostrativa con la administración del financiamiento en los prestamistas de la entidad de la localidad de Paucará – Huancavelica año 2015.

Cobián, K. (2016), en su investigación realizada “Efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la Mype industria S&B SRL, distrito El Porvenir año 2015” (Tesis para obtener el título profesional de contador público). Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú. Nos demostró como objeto principal fijar el estudio realizado. Los antecedentes se han obtenido a través del método de la entrevista y análisis documental, adquiriendo como herramienta la guía de entrevista y la ficha de análisis documentario, en conjunto fue constituido por la compañía. Estudio de tipo descriptivo pues los antecedentes que se indagaron se consiguieron directamente de la Mype, indagación de diseño no experimental y de corte transversal. La hipótesis certifica que los préstamos de financiamiento poseen un resultado efectivo en la renta de la Mype Industria S & B SRL, distrito El Porvenir periodo 2015. Perfeccionando

los préstamos conseguidos perjudican de forma positiva en la renta de capital de 33.44% para el periodo 2015 y de no ser utilizado los préstamos de financiamiento exclusivamente hubiera poseído una renta de 20.07%.

Zeballos, D. (2017), en su investigación realizada “Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014” (tesis para obtener el título profesional de contador público), Universidad César Vallejo, Lima – Perú. Considero como propósito primordial fijar el trato entre las variantes del estudio investigado, el subconjunto fue constituido por 45 individuos de los departamentos contables, finanzas, gestión, la herramienta que se utilizó es la de encuestas. La metodología del estudio persigue un diseño no experimental, con un nivel relacional. La hipótesis afirma investigación realizada. Al evaluar los efectos se perfecciona que los reglamentos de préstamo si poseen dependencia con los activos pedidos, porque se vieron obligados a pender de las cuentas por recaudar la cual forma parte de los activos de la entidad y la cual requiere de reglamentos apropiados para fortificar la liquidez de las entidades.

La presente investigación tiene los siguientes **trabajos previos a nivel regional:**

Águila, P. (2017) en su investigación realizada “Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis E.I.R.L. durante el año 2014”. (Tesis par optar título de Contador Público). Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto. Tarapoto, Perú. Cuya indagación demostró como objeto genérico evaluar la investigación realizada, con el propósito que la organización tenga un mejor método de cobro, y que los créditos otorgados regresen sin inconvenientes para conseguir gran liquidez y posibilita la corriente claridad de sus funciones, el cual el subconjunto fue constituido por los encargados de la administración de préstamos de la organización. La metodología de esta investigación se basó en un tipo básica, de nivel descriptiva, diseño descriptivo y método hipotético-deductivo, dentro de ella se empleó como instrumento de recolección a las fichas textuales, el cuestionario, la guía de análisis documental y el registro de observaciones. Se planteó la hipótesis que afirma que la gestión de créditos es deficiente por ende impacta de manera negativa en la liquidez de la organización Luis Barthe Puscan E.I.R.L., en la ciudad de Tarapoto. Los resultados de la investigación

arrojaron que a empresa no está cumpliendo con la totalidad de actividades planteadas por lo cual la empresa ha tenido inconvenientes en cuanto a la clasificación de sus clientes de acuerdo al crédito que le otorga la propia empresa, asimismo no cuentan con una estructura que planifique las actividades que contribuyan a lograr los objetivos planteados debido a la falta de organización en el área de créditos pues del mismo modo se evidenció la carencia de dialogo entre los departamentos de ventas y de cobro y no se capacitan al personal encargado de las cobros a los clientes. Se concluyó que La empresa desarrolla y muestra grandes volúmenes de ventas, estas pues, no son bien canalizadas y manejadas por deficiencias encontradas y comentadas en el manejo empresarial, por todo ello se acepta la prerrogativa de la Hipótesis, la cual señala que la gestión de créditos es deficiente e impacta negativamente en la liquidez de la entidad Luis Barthe Puscan E.I.R.L., en el periodo 2014 en la ciudad de Tarapoto.

Tuesta, C. (2015) en su investigación realizada “Evaluación de la administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Express Car S.A.C de la Ciudad de Moyobamba-San Martín, año 2014”. (Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Cuya indagación nos demostró como objetivo general el estudio realizado, con el proposito de manifestar como una incorrecta gestión en el procedimiento de la ejecución de reglamentos de préstamos en la organización puede incidir en la liquidez, para lo cual la muestra estuvo compuesta por 10 trabajadores de la empresa en mención. La metodología de esta investigación se basó en un diseño descriptivo correlacional y de tipo no experimental, dentro de ella se emplearon como instrumentos de recolección al cuestionario y la guía de análisis documental. Se diseñó la hipótesis que certifica que la gestión de cuentas por recaudar incurre de forma perjudicial en la liquidez de la organización. Los resultados de la investigación arrojaron que se está desperdiciando liquidez debido a un incorrecto asiento contable, también de conceder préstamos a individuos que no acrediten, manifestando así que no son aplicados los reglamentos establecidos y esto genera más cuentas perdidas. Se determinó que la gestión de cuentas por recaudar está interiormente concerniente con la liquidez de la compañía de la ciudad de Moyobamba, periodo 2014.

La presente investigación trabaja con las siguientes **teorías relacionadas al tema: El Otorgamiento de créditos** como la decisión de otorgar es el efecto de la indagación que se elabora sobre el interesado de esa manera saber si lo cancelará; y la apreciación que el analista cree en relación del interesado en su conducta factible de cancelar el crédito. (Morales & Morales, 2014, p.100).

Un estudio sobre crédito se realiza para facilitar a una adecuada toma de decisiones con relación al préstamo, este objetivo se tendría que tener en consideración cuando se comienza una indagación de crédito. La indagación no registra datos por simple deseo, registra datos acertados a la determinación concreta de préstamo bastante para testificar que la determinación reincidirá en el límite de la posibilidad de recobro acorde con los reglamentos de operación. (Morales & Morales, 2014, p.100).

Es la manera admisible para conseguir dinero, se da a través de aplicar la proposición de conseguir capital en el día o un tiempo establecido. La que otorga el préstamo posee la 7 seguridad plena que recaudará al término determinado, pendiendo si lo trató una vez que formalizó una evaluación muy concreto (Gonzales, 2017, p.10).

Los analistas de préstamos determinan los componentes que tienen que saber tomar una adecuada decisión sobre la aprobación o repudio en el requerimiento de préstamo, de tal modo que estos, en su totalidad, sean recobrados. "el trabajador de préstamo tiene que resolver atentamente cuando los datos es ciertamente determinante desde la perspectiva de integridad, puntualidad y coste" (Morales & Morales, 2014, p.100).

**La evaluación del otorgamiento de créditos por parte de** las instituciones precisan de cierta forma sus normas para otorgar y gestionar sus préstamos a usuarios, ya que habrá compañías que poseen un área destinado únicamente al otorgar préstamo y otro para el cobro, y en diferentes compañías posiblemente el área de finanzas se encomiende ambas actividades. En la cuestión del otorgamiento de créditos universalmente se detallan las palitas para la indagación del usuario, reglas para establecer los márgenes de préstamo, el total de crédito, los desembolsos fijos y la retribución de adeudos para gestionar el procedimiento, el cual universalmente es constituido de: (Morales & Morales, 2014, p.100):

El **procedimiento para otorgamiento de créditos**, según Morales & Morales (2014) sostuvo que los procesos para conceder créditos, son aquellos planes que establecen

una técnica necesario para el conducción de labores posteriores. Y de ella se infiere los siguientes indicadores de las cuales se describe a cada una de ellas y que a su vez permitirán evaluar a la variable en estudio en toda su amplitud. La **Investigación** es el proceso donde la autorización de préstamos a usuarios recientes, como también a usuarios ya instaurados, solicitan la noción de la capacidad de financiamiento del usuario para adquirir deudas. Previamente de consignar la primera petición se realizara una indagación en los datos financieros del usuario (Morales & Morales, 2014, p.100). Una adecuada investigación tiene que poseer la siguiente información: Testimonio del encargado. Testimonio mercantil de una oficina experta. Información de créditos concedidos por sociedades sectoriales, registros, etc. Informes de peligros otorgados por bancos. Informe de diferentes proveedores y usuarios. Estados contables contribuidos por el usuario. El **Análisis** proceso de investigación de la información que facilitaran resolver si se conceden o se rechaza el requerimiento de préstamo, lo que preferente se evalúa son las conductas de cancelación del usuario y de su solvencia para estar pendiente de sus deudas. a) Información de créditos: obtener datos que muestre si los métodos de desembolsos con diferentes proveedores son convenientes o discontinuos. b) Estados contables: evaluar el efectivo propio en correspondencia con el total del compromiso, la realidad favorable, el grado de renta, de ser exacto y una evaluación general económico-financiero de la organización. (Morales & Morales, 2014, p.101)

La **aceptación de clientes para otorgar crédito** proceso final de la investigación y la evaluación de contorno del usuario, si es que toma la decisión de concederle la línea de préstamo de acuerdo a su condición de adquisición y su facilidad para cancelar en la fecha indicada y retribuye la suma de préstamo concedido. Si la indagación mostrara el beneficio de negar el crédito y de acuerdo a la categoría de, apreciación negativa, se podrían estimar ciertas opciones como garantías añadidos para la buena finalidad de las operaciones

a) abandono de activos determinados, fianzas bastantes por parte de los capitalistas o socios de la organización, conducidos de créditos financieros particulares, derechos de obstrucción asegurados contra activos, como hipotecas. b) Garantías bancarias en buena cantidad. c) Ventas establecidas a vencimiento o cuantía, de una petición en

cuenta. d) Cheque constituido contra pago de mercadería. e) cualquier manera de transporte contra pago. (Morales & Morales, 2014, p.101):

**La cobranza**, es el suceso y la derivación de cobrar: conseguir el capital adecuado al proceso de una función, a la venta de un artículo o al desembolso de compromisos. En otras palabras, el procedimiento de cobro se inicia posteriormente del otorgamiento de crédito y el usuario de cancelarlo. La cobranza lo clasificamos en: La **Cobranza normal** es ejecutado por los procesos habituales de desembolso, entre los componentes que se utilizan se localiza la manifestación del asiento de cuenta en el instante que se recoge el desembolso habitual, con lo que el usuario se orienta del progreso de su préstamo. La **cobranza preventiva** en este cobro se alcanza utilizar cierto documento de días de cumplimientos próximos o nuevos para los usuarios, se puede realizar por medio telefónico, mediante correo o por medio de inspectores. Este cobro debe ser tomado en consideración en la primera petición vía telefónica y aquellos interesados con los que no logro hacer relación, habrán de ser visitados en su vivienda por el inspector de la línea. La **cobranza administrativa** es el bolso de usuarios que están por vencerse y que no tuvieron administración preliminar. Puesto que en este argumento se debe desarrollar el cobro vía telefónica. El bolso de los usuarios debe ser fraccionada y prevalecida para dividirla imparcialmente entre los representantes de recobro de préstamo. Es importante calendarizar y precisar los alcances apropiado para el asunto, como la manifestación y envío de cartas, oficios y reportes con el fin de conseguir garantías de desembolso de cada uno de los usuarios. La **cobranza domiciliaria** cuando un usuario esta mísero en el desembolso de sus facturas, a las cuales se les designa cuentas tardas, y se hace necesaria la visita domiciliaria para precisar el procedimiento de cobro que se corresponderá continuar como efecto del retraso. Acorde con el grado de demora, se clasifica del siguiente modo: Cobranza en dinero efectivo: expresa recaudar todo la demora (si está caducado). Por acuerdo: recoger un desembolso mayor a 50% y acuerdo con desembolsos posteriores que precisen la demora a corto plazo. Recobro de existencias. La **cobranza Extrajudicial** es ejecutada para aquellas facturas caducadas, en el que quizá se aplicó cierto tipo de administración de cobro inicialmente y sus resultados fueron improductivos. En esta situación la administración de cobro es emprendida del siguiente modo: Control de la mercancía de la persona natural o jurídica.

Establecimiento de actuales datos, vivienda personal o productiva. Trato personal con el adeudado, con la finalidad de tratar el compromiso no cancelada. La **cobranza prejudicial**, en este proceso los cobros que conciben asociaciones propias o prestamistas de servicios de cooperativa de crédito, emprende con la demora de uno o más desembolsos de un préstamo. Mediante estas instituciones de cobro, el acreedor busca convencer al deudor para que efectúe con sus contratos y de esta manera evadir un juicio. La **cobranza judicial**, comienza cuando el deudor no cumplió con sus contratos crediticios, en otras palabras, no ha reembolsado el valor de los préstamos recogidos, por lo que el acreedor inicia a reclamar los pagarés, u otros documentos que establecían las fianzas. Si el deudor no cancela de acuerdo al dictamen del juicio, el juez puede decretar distintas operaciones como la incautación legal de los bienes del adeudado, el pago de las fianzas cedidas (hipotecas, prendas, etc.) (Morales & Morales, 2014 pp.152-154)

La **reputación y personalidad** se obtiene del medio ambiente: Se conoce el prestigio que tienen las personas en cuanto al cumplimiento y responsabilidad de los pagos a crédito. (Morales & Morales, 2014, p.103). Asimismo la **entrevista**: Se trata de conversar con el usuario de temas muy particulares, donde los resultados puedan comprobar el cumplimiento de sus deudas. (Morales & Morales, 2014, p.103).

La **Estabilidad** tiene como dimensiones al **domicilio** para conocer los gastos con que cuenta el domicilio, por ejemplo: si es casa propia o departamento amueblado, el pago de los servicios básicos, el tipo de negocio, su ubicación tanto geográfica como demográfica y los precios de venta. (Morales & Morales, 2014, p.103). El **empleo**: Permite conocer la regularidad del ingreso, la cantidad mensual o semanal, la seguridad que el solicitante tiene en el trabajo y la permanencia en la empresa. (Morales & Morales, 2014, p.103). Las **cuentas bancarias** se verificaran si la persona que poseen cuentas bancarias o seguros de vida, con ello se ve reflejada la responsabilidad y estabilidad de los usuarios. (Morales & Morales, 2014, p.104).

La **Garantía** tiene como dimensiones a los **bienes muebles e inmuebles**, indica la posición social y económica del cliente. Lo cual debemos observar el recibo de la renta y analizar la cantidad mensual de pago (Morales & Morales, 2014, p.104). Los

**Fiadores y avalistas** debe tener el solicitante que recibe un monto de crédito relativamente bajo, estas pueden ser completadas por medio de garantías personales. (Morales & Morales, 2014, p.104). El **contrato**, es una de las mejores garantías ya que mediante el contrato de compra-venta autorizada se puede realizar el otorgamiento del crédito al cliente. (Morales & Morales, 2014, p.104). La **solvencia** tiene como dimensiones a los **ingresos**, se deben estudiar los porcentajes en cada uno de los rubros de necesidades básicas que deben pagar los solicitantes de crédito (Morales & Morales, 2014, p.104). Las **experiencias crediticias**, deben investigarse si el cliente tiene dudas en otras entidades de crédito, solicitando la opinión del prestamista (Morales & Morales, 2014, p.105). Las **tenencias en las finanzas** para evaluar el análisis de los estados financieros, de las pérdidas y ganancias, o sus comprobantes de ingresos, (Morales & Morales, 2014, p.107).

Para Añez (2009), el procedimiento para el otorgamiento de un crédito son los siguientes: Presentar el Perfil empresarial, plan estratégico de gestión y/o curriculum vitae. El valor comercial de los bienes debe ser otorgado en garantía. Saber la situación de la organización teniendo en cuenta las dos últimas gestiones. Flujo de caja proyectado considerando el periodo de crédito. Formularios de: información básica, declaraciones patrimoniales, información confidencial ante DATACIC y SIBEF. Cédulas de identidad. Documentación legal de la empresa (p.17).

Para Cardozo (2011), los procedimientos para el permiso y/u otorgamiento de un crédito son los siguientes: La **Capacidad de pago** es contar con información suficiente que permita determinar los ingresos y egresos, para destinar el pago de las deudas verificando la veracidad de los documentos aportados y la información registrada en la solicitud de crédito. (p.76). La **Solvencia del deudor** se debe solicitar información de los bienes inmuebles si se encuentran afectados con alguna de las garantías limitantes del dominio establecidas en el Código Civil (Cardozo, 2011, p.77). Las **Garantías** son eficaces y deben contar con un valor determinado en base a los criterios técnicos y objetivos, con un apoyo legalmente eficaz al pago de las obligaciones garantizadas donde se realizara razonablemente la conformidad de acuerdo con los artículos 4 y 5 del Decreto 2360 de 1993 (Cardozo, 2011, p.77). El **Servicio de la deuda**: Se evaluará el cumplimiento de todas las cuotas (capital e

intereses); donde la operación de crédito debe efectuar el deudor. (Cardozo, 2011, p.77). Los **procedimientos de Cobranza** deben estar alineadas a la empresa responsable deben contar con políticas y procedimientos adecuados donde esté aprobada por la Administración o Junta Directiva. Así mismo, se deben presentar los resultados al estamento respectivo (Cardozo, 2011, p.81).

**La rentabilidad** es la remuneración que da la organización a distintos elementos tanto financieros como productivos puestos a su disposición para desarrollar las actividades económicas. (Díaz, 2012, p. 36). Los **tipos de rentabilidad**, equipo Vértice (2011, p.5) son: la **rentabilidad económica (RE)** es la rentabilidad que mide la capacidad que tiene el activo de la organización para generar beneficios, es decir, la relación en el beneficio y el activo total de la empresa, el resultado obtenido permitirá saber la competencia que tiene la organización para remunerar el capital, tanto a los socios de la empresa (patrimonio neto), como al pasivo.

$$RE = \frac{\text{BENEFICIO}}{\text{PACTIVO TOTAL}}$$

La **rentabilidad financiera (RF)**, calcula el beneficio de los fondos propios de la organización, el beneficio que se obtiene comparado con lo invertido en la empresa.

$$RF = \frac{\text{BENEFICIO NETO}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

**La evaluación de la rentabilidad**, se tendrá en cuenta los ratios de rentabilidad acorde a la medición de la capacidad de la organización y estos **Ratios de Rentabilidad**, según Aznarán (2012), afirma que es la comparación de los resultados de la empresa para medir la eficiencia de la utilización de los activos en relación a la gestión de sus operaciones. (p.27).

La **rentabilidad de activos (ROA)**: Llamado también rendimiento sobre la inversión. Este índice mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone. Matemáticamente se expresa de la siguiente forma:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

Significa que, si el coeficiente obtenido es alto, la compañía está utilizando de la mejor manera el recurso y está reportando mayor retorno de inversión por cada unidad del activo que posee la misma.

El **rendimiento del capital** con su abreviatura (**ROE**): Implica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas. Matemáticamente se calcula de la siguiente manera:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

**El ratio de liquidez**, establece correlación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, en este caso, se indica el grado de cobertura de los activos de mayor liquidez frente a las obligaciones que vencen en el menor tiempo o que son las que urge saldar, este ratio también es conocido como razón circulante o liquidez corriente (Arimany & Viladecans, 2014):

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

La **Norma Internacional Contable N° 32** según Díaz & Vázquez (2013) son herramientas financieras de rentabilidad lo cual se sustentará en la NIC 32 sobre estados financieros de la organización, esta medida consiste en establecer los principios de los instrumentos financieros para la compensación de los activos financieros y los pasivos financieros. (p. 218-219).

Se **formula el problema general**: ¿Cuál es la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017? Y como **problemas específicos**: ¿De qué manera se realiza los procesos para el otorgamiento de créditos en Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017? ¿Cuáles son las deficiencias en el otorgamiento de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017? ¿Cómo se realiza el análisis de la Rentabilidad en Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017?

El presente trabajo se ha **justificado de manera teórica** pues contribuye y confirma las teorías de Otorgamiento de créditos mediante la rentabilidad basándose en Azanarán (2012), con los cuales se aportará confirmando estas teorías dan sustento a la investigación y también da pase al objetivo de la presente investigación que conocer cuál es la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. Asimismo la investigación se ha **justificado de manera práctica**, con el propósito de conocer cuál es la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad, ya que existen posibilidad que la manera en que se realizan los procedimientos del otorgamiento de créditos se estén realizando de manera inadecuada trayendo afectando constantemente a la Compañía Peruana de Servicios S.A.C.; por lo que abarcará una problemática latente en la empresa. El presente estudio tiene la **Justificación por conveniencia porque** se ha empleado como fuente de datos puesto que abarca un determinado problema situacional y reciente dentro de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., ya que se llegará a conocer los procedimientos realizados para otorgar un crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa. Es viable ya que se tendrá acceso a la información necesaria para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos que se persigue en el estudio, con ansias que el trabajo sirva para contrarrestar futuros problemas relacionados al tema de estudio. Este trabajo de investigación se ha **justificado de manera social**, ya que aportará encontrar si los procedimientos para otorgar un crédito en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., y del manejo de ello que generan en la empresa un incremento o disminución en la rentabilidad. De la misma manera, esta investigación beneficiará de alguna manera a los directivos de la empresa puesto que al tomarla como antecedente podrán realizar diferentes mejoras en el proceso actual de los otorgamientos de créditos. El presente trabajo tiene **justificación metodológica** debido a que se hallarán diferentes maneras de medir las variables en la cual se utilizará una entrevista y análisis documental, los mismos que se realizarán de acuerdo a cada una de las dimensiones e indicadores de las variables; Otorgamiento de créditos y Rentabilidad generando así una nueva metodología de medición importantes dentro de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C.

**Se formula como hipótesis general:** El otorgamiento de créditos incide de manera significativa en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto

2017. Y como **Hipótesis específicas tenemos:** El procedimiento de investigación para el otorgamiento de créditos incide de manera significativa en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017. Existen deficiencias del otorgamiento y cobranzas de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017. Se analiza razonablemente la rentabilidad en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.

**Se formula el siguiente objetivo general:** Determinar la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017. Y como **objetivos específicos:** Describir los procedimientos de otorgamiento de créditos y cobranzas en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017. Identificar las deficiencias del otorgamiento y cobranza de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017. Determinar la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Le presente investigación es aplicada, descriptiva y de diseño no experimental donde las variables de estudio no requieren de la manipulación por parte del investigador.

#### Tipo de investigación

El estudio de indagación que se ha desarrollado es de tipo aplicada, porque los créditos otorgados por su naturaleza generan incumplimientos de las deudas, generando una baja rentabilidad en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. De la misma manera, “se ocupa de todo el proceso de enlace entre la teoría y el resultado” (Ñaupas, 2014, p. 35).

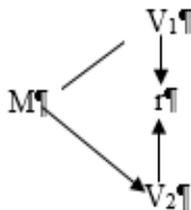
#### Nivel de investigación

El estudio tiene nivel descriptivo, porque los créditos de sepelio tienen procedimientos de evaluación donde el riesgo es mayor y la falta de políticas internas en cobranza incide en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. De la misma forma, “Se desarrollan las particularidades más significativos de los hechos la constancia, tiempo y el efecto que ocasiona” (Ñaupas, 2014, p. 30).

#### Diseño de investigación

El estudio presenta un diseño no experimental, de corte transversal porque los hechos han sido estudiados de acuerdo a la realidad sin manipular las variables. Del mismo modo, “Son los que se ha aplicado en los conjuntos de observación y son muy habituales en los estudios de investigación” (Ávila, 2006, p. 76).

Su esquema puede representarse de la siguiente manera:



Donde:

M= La Compañía Peruana de Servicios S.A.C

V<sub>1</sub>= Otorgamiento de Créditos

$V_2$  = Rentabilidad

r = Relación y Resultado esperado.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variables**

Variable independiente

Otorgamiento de créditos

Variable dependiente

Rentabilidad

### **2.2.2. Operacionalización**

Tabla 1  
Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Otorgamiento de créditos</b>	Es el proceso de decidir los resultados de la evaluación al solicitante con el fin de saber la capacidad y la percepción que el analista tome una decisión de la probabilidad de pago (Morales & Morales, 2014, p.100).	Los créditos otorgados será evaluado de acuerdo a los procedimientos del crédito el mediante la fase de investigación, análisis y aceptación del cliente.	Procedimiento para otorgamiento de créditos  Cobranza	Investigación Análisis Aceptación del cliente  Cobranza normal Cobranza preventiva Cobranza administrativa Cobranza domiciliaria Cobranza extrajudicial Cobranza prejudicial Cobranza judicial	Nominal
<b>Rentabilidad</b>	Aznarán (2012), mide la capacidad de la empresa para generar utilidades, con los recursos empleados, sean estos propios o ajenos, asimismo mide la eficiencia de sus operaciones en un determinado periodo (p.27).	La rentabilidad será medida mediante los ratios de rentabilidad los cuales serán medidos con Margen bruto, Margen de utilidad operativa, margen de utilidad neta.	Ratios de rentabilidad	$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$ $ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$ $\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$	Razón

Fuente. Bases teóricas  
Elaboración: Propia

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### **Población**

En este estudio la población estuvo conformada por 12 trabajadores, la documentación contable del 2017 y todas las áreas que conforman la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. La población está determinada por: “el total de las observaciones constituye a la población” (Ávila, 2006, p. 88)

### **Muestra**

La muestra ha sido el área de créditos y cobranza, 4 trabajadores y los estados financieros, además se tendrá la información que pueda brindar el gerente de la empresa de esta forma se empleará un muestreo no probabilístico, tomando en cuenta los siguientes criterios de selección. La muestra está determinada por: “las reparticiones y servicios de la población tienen características diferentes, con márgenes de error calculables” (Ávila, 2006, p. 88).

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad

### **Técnicas**

Los métodos que se utilizaron para la presente investigación serán la observación y el análisis documental estas técnicas son en realidad métodos particulares que se aplican en cada paso de la estructura de investigación científica y puede variar la naturaleza de esta según su enfoque y nivel de investigación (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014, p. 135).

**Observación:** Se refiere a una técnica de investigación técnica de aplicación rigurosa, la cual contribuye indagar de forma directa la finalidad de caracterizarlo y estudiar la problemática abordada, donde intervienen elementos como el sujeto a investigar, las variables, instrumentos a aplicar, el observador y marco histórico de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 433).

**Análisis documental:** Son fuentes de información de un determinado objeto de estudio como historias de vida, diarios, archivos institucionales o personales, etc. Es por ello, que en la presente investigación se realizará un análisis del acervo documental al cual tendrá acceso el investigador, referido a la documentación contable proporcionado por la empresa, y que en este caso servirá para corroborar

la información brindada por el gerente de la organización en cuanto a la variable (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, p. 232).

### **Instrumentos**

Básicamente hace referencia a los materiales que utiliza para obtener, registrar o almacenar datos sobre las variables en estudio (Arias, 2012, p.68).

**Guía de observación:** Implica el manejo de información real o directa obtenida (Soriano, 1998, p.20, citado por Muñoz, 2002, p. 55)

**Guía de análisis documental:** El cual ha sido referido a los ratios para evaluar la rentabilidad sobre activos y la rentabilidad sobre patrimonio; así mismo se calcularán estos registrando su valor respectivo, sumado, en caso se tenga, alguna observación importante de mencionar (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, p. 232).

### **Validación y confiabilidad**

#### **Validez**

"La legitimidad, en todos los términos, alude a cuánto mide realmente un instrumento la variable que significa medir". La validez de los instrumentos será brindada por medio del juicio de expertos quienes darán la eficacia del contenido de las herramientas, de acuerdo a ello se dará la validez de la coherencia y sustancia de los ítems elaborados acorde a la medición de las variables; otorgamiento de créditos y rentabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 241).

#### **Confiabilidad**

Nos revela que la calidad en el que los instrumentos han sido elaborados acorde a los criterios de confiabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.240).

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos serán analizados a partir de los siguientes métodos:

**Forma de tratamiento de datos:** el tratamiento de los datos fue mediante el programa Miccos Excel, donde se ha ordenado la información obtenida indistintamente del instrumento aplicado. En tanto Bernal, C (2010), testifica que le procedimiento de datos debe realizarse mediante el uso de los programas estadísticos que hoy fácilmente se encuentran en el mercado (p. 198).

Tabulación: este método se ha empleado con el fin de representar de manera clara y grafica los resultados obtenidos de los instrumentos, ello a efectos de poder hacer más evidente la información.

Tratamiento de datos: el procedimiento de la información de la presente investigación se dio con el programa informativo Excel, para registrar los créditos otorgados y la recaudación de la cobranza del Tarapoto 2017, recoger datos implica elaborar un plan detallado de instrucciones que nos permitirán reunir datos con un propósito específico (Hernández, Fernández y Bautista, 2014 p.198)

Análisis de Información: en este se ha realizado la presentación de los datos recogidos, por lo tanto, el procesamiento y análisis de los datos del proceso de créditos y cobranza será la etapa final del método a aplicar. Una vez recogidos los datos serán realizados, procesados, analizados e interpretados. Existen muchos programas para analizar datos, pero de igual funcionamiento. Una parte viene dada por la definición de variables y la otra parte la matriz de datos. Las definiciones las prepara el investigador (Hernández, Fernández y Bautista, 2014 p.272).

#### **Forma de tratamiento de datos:**

Se ha utilizado una medición probabilística básica para descubrir la relación que existe entre las variables Otorgamiento de créditos y Rentabilidad, además de ello la incidencia que tiene la primera variable en la segunda. Se solicitará al encargado del área de Contabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., a quien se le pedirá su exclusivo apoyo al momento de obtener información necesaria para el cumplimiento de los objetivos, la cual se manejará de forma automatizada mediante mediciones básicas. La información recopilada se incluirá en una base de datos y se resumirá en tablas.

**Tabulación:** consiste en hacer una tabla o un cuadro especialmente con los resultados que se obtendrán después de la aplicación de los instrumentos. Por otra, las tabulaciones de alguna forma ayudaran a alinear, describir y especificar los resultados permitiendo ser comprensible.

**Forma de análisis de información:** es el proceso de decodificar los datos que contiene un documento específico, a través de operaciones de procesamiento, que permitan el acceso y recuperación de datos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Según lo mencionado por los autores Cruz, Olivares & González (2014), los aspectos éticos se determinan por acciones que están vinculadas con las responsabilidades de los investigadores, generalmente son: Discrecionalidad: Al aplicar los instrumentos elaborados para la recolección de información se realizaron con total discreción pues solo se mencionó a quien va dirigido mas no su nombre completo, la intención de generar. Confianza y se brinda la información correspondiente. Veracidad: La situación problemática sustentada en este estudio se ha brindado en un contexto real con teorías confiables y acorde con el tema de investigación, siendo citados de acuerdo a la normativa APA, respetando además el derecho de la propiedad intelectual brindada por terceros. La neutralidad: El investigador mantendrá una posición neutral respecto a la aplicación de los instrumentos planteados mostrando la información tal cual ha sido brindada. La confiabilidad: La confiabilidad se demuestra tanto en los datos e información plasmados en el estudio, y los instrumentos elaborados, lo que reafirma coherencia de acuerdo a la teoría.

### III. RESULTADOS

#### Procedimiento de otorgamiento de créditos y cobranzas en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.

Tabla 2

*Cumplimiento del procedimiento para otorgamiento de créditos.*

Dimensión	Actividades implantadas	Si	No	Porcentaje %
<b>1. Procedimiento para Otorgamiento de créditos</b>	1- Los trabajadores de la empresa no realizan la previa investigación sobre la capacidad económica del cliente, haciendo caso omiso a las políticas de créditos.		X	7.14
	2- La empresa compara información con otras entidades para poder efectuar el crédito.	X		7.14
	3- Los trabajadores de la empresa en muchas ocasiones no ha solicitado toda la documentación respectiva que avalen el cumplimiento de pago del cliente.		X	7.14
	4- La empresa no realiza el análisis antes de efectuar el crédito al cliente, debido a dar la venta con suma rapidez.		X	7.14
	5- No existe una persona que se encuentre capacitada para el análisis de créditos, puesto que el personal de ventas se involucra en ello.		X	7.14
	6- La empresa no estima el crédito en base a la capacidad de pago por el cliente.		X	7.14
	7- La empresa si otorga créditos a través de garantías u avales.	X		7.14
		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>14.29%</b> <b>35.71%</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación

Según la guía de entrevista, se ha podido desarrollar el primer objetivo, donde se da a conocer el procedimiento para otorgamiento de créditos, podemos apreciar el incumplimiento de 4 de los procesos, donde se detalla los siguientes:

- **En la respuesta 1:** Los trabajadores no realizan la previa investigación sobre la capacidad económica del cliente. **En la respuesta 3:** El encargado menciona que en muchas ocasiones no se ha solicitado toda la documentación respectiva al cliente. **En la respuesta 4:** Los encargados no realiza el análisis de crédito al cliente, debido a dar la venta con suma rapidez. **En la respuesta 5:** Se dio a conocer que no existe un responsable que esté capacitado para el área de créditos. **En la respuesta 6:** Los colaboradores dieron a conocer que la empresa no estima el crédito en base a la capacidad de pago por el cliente.

Tabla 3  
Cumplimiento del procedimiento de cobranza

Dimensiones	Actividades implantadas	Si	No	Porcentaje %
	8- La empresa no informa de manera oportuna sobre el estado de cuenta a sus clientes.		X	3.85
	9- La empresa si otorga las facilidades de pago a los clientes	X		3.85
	10- La empresa posee un cronograma de pagos donde se registran las fechas de cada uno de los clientes.	X		3.85
	11- Los trabajadores no realizan la cobranza a través de medio de comunicación, se limitan a que el cliente acuda a oficina.		X	3.85
	12- La empresa como una de sus actividades, no segmenta de manera oportuna la cartera de clientes con pendiente de pago.		X	3.85
	13- La empresa no procede con el envío de cartas a clientes con deuda debido a no disponer de un responsable que se encargue de ello.		X	3.85
<b>2. Cobranza</b>	14- Después de cierto periodo la empresa procede con la visita domiciliaria para el efecto de cobranza.	X		3.85
	15- La empresa no realiza el cobro en efectivo, se limita a que el cliente realice el deposito.		X	3.85
	16- La empresa no tiene más estrategias de cobro para clientes morosos.		X	3.85
	17- El área de cobranza de la empresa no realiza el cobro de manera habitual hasta que ubique al cliente.		X	3.85
	18- La cobranza prejudicial no es realizada de manera adecuada		X	3.85
	19- La empresa cumple con todo el procedimiento para proceder con la cobranza judicial	X		3.85
	20- La empresa no logra recuperar todo lo adeudado por sus clientes.		X	3.85
		<b>4</b>	<b>9</b>	<b>15.38% 34.62%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

Según la tabla anterior, se puede evidenciar que 9 de las actividades de procedimiento de cobranza no se cumplen adecuadamente, esto dando un resultado del 34.62%, solo el 15.38% se cumple óptimamente, todo ello se debe a que la empresa no informa a sus clientes de las deudas pendientes a su debido tiempo, los trabajadores no se encuentran capacitados para realizar la cobranza, ni se segmenta la cartera de clientes y no posee de otras estrategias de cobro.

Tabla 4

*Resumen de cumplimiento de las actividades*

Dimensiones	Número Actividades	Si	%	No	%
1. Otorgamiento de créditos	7	2	14.29	4	35.71
2. Cobranza	13	5	15.38	9	34.62
	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>29.67</b>	<b>13</b>	<b>70.33</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación**

Conforme la tabla anterior, se puede señalar que, de las 20 actividades relacionadas con el cumplimiento, se cumplen 7 actividades equivalente al 29.67% y se incumplen 13 actividades equivalentes al 70.33%.

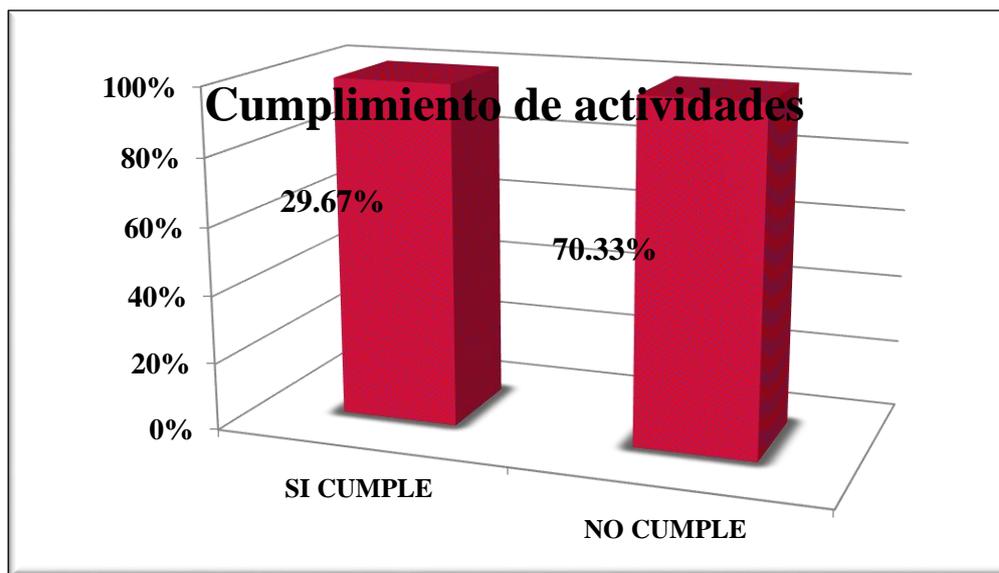


Figura 1: *Resumen del cumplimiento de actividades.*

**Interpretación:**

En la figura 1, se puede apreciar el incumplimiento del 70.33% de las actividades realizadas y el 29.67% de las actividades si se cumplen, lo que ha conllevado a que este presente deficiencias que se detallaran en el siguiente resultado.

**Deficiencias del otorgamiento y cobranza de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.**

Tabla 5

*Deficiencias en procedimiento para otorgamiento de créditos*

Dimensión: Procedimiento para otorgamiento de créditos																																																											
Interrogantes	Deficiencias	Efecto- Evidencia																																																									
Se realiza una investigación previa, para el otorgamiento de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C	Clientes que en futuro no pagaran sus deudas pendientes.	<i>Primera evidencia</i>																																																									
Se tiene un informe y registro de créditos otorgados en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C.		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Ítem</th> <th colspan="7">PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE CREDITO FEBRERO 2017</th> </tr> <tr> <th>Tipos de espacios</th> <th>Cant.</th> <th>%</th> <th>Precio</th> <th>Contado</th> <th>Crédito</th> <th>total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Espacios de sepultura</td> <td>Individual</td> <td>2</td> <td>10</td> <td>8,000.00</td> <td></td> <td>16,000.00</td> <td>16,000.00</td> </tr> <tr> <td>Doble</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>10,000.00</td> <td>10,000.00</td> <td>20,000.00</td> <td>30,000.00</td> </tr> <tr> <td>Familiar</td> <td>10</td> <td>50</td> <td>14,000.00</td> <td>56,000.00</td> <td>84,000.00</td> <td>140,000.00</td> </tr> <tr> <td>Individual compartida</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>12,800.00</td> <td>25,600.00</td> <td>25,600.00</td> <td>51,200.00</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td></td> <td>20</td> <td>100</td> <td>44,800.00</td> <td><b>91,600.00</b></td> <td><b>145,600.00</b></td> <td>237,200.00</td> </tr> </tbody> </table>						Ítem	PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE CREDITO FEBRERO 2017							Tipos de espacios	Cant.	%	Precio	Contado	Crédito	total	Espacios de sepultura	Individual	2	10	8,000.00		16,000.00	16,000.00	Doble	4	20	10,000.00	10,000.00	20,000.00	30,000.00	Familiar	10	50	14,000.00	56,000.00	84,000.00	140,000.00	Individual compartida	4	20	12,800.00	25,600.00	25,600.00	51,200.00	<b>Total</b>		20	100	44,800.00	<b>91,600.00</b>	<b>145,600.00</b>	237,200.00
Ítem		PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE CREDITO FEBRERO 2017																																																									
		Tipos de espacios	Cant.	%	Precio	Contado	Crédito	total																																																			
Espacios de sepultura		Individual	2	10	8,000.00		16,000.00	16,000.00																																																			
	Doble	4	20	10,000.00	10,000.00	20,000.00	30,000.00																																																				
	Familiar	10	50	14,000.00	56,000.00	84,000.00	140,000.00																																																				
	Individual compartida	4	20	12,800.00	25,600.00	25,600.00	51,200.00																																																				
<b>Total</b>		20	100	44,800.00	<b>91,600.00</b>	<b>145,600.00</b>	237,200.00																																																				
	<b>Fuente:</b> Elaboración propia																																																										
	<b>Interpretación</b>																																																										
	Tal como se muestra en la tabla anterior, el otorgamiento de créditos superó a las ventas al contado durante el mes de febrero 2017, todo esto se debe a las deficiencias presentadas en el procedimiento para otorgamiento de créditos, de las cuales el cliente no ha cancelado aun la suma de S/ 145,600.00.																																																										
Realiza una comparación del capital de la empresa y su relación con el total de la deuda, antes de brindar un crédito	Clientes con pocas referencias y poca capacidad de pago.	<i>Segunda evidencia</i>																																																									
Se solicita todos los documentos necesarios que avalen el pago del servicio del cliente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el mes de enero se registraron 4 clientes que no fueron analizados, los cuales no realizaron pago alguno desde la emisión de contrato.</li> <li>- En el mes de marzo, se tuvo 5 clientes a los cuales no se les ha solicitado toda la documentación, por ello solo cancelaron 3 cuotas y las restantes están como pendientes.</li> <li>- En el mes de Julio se evidencio 8 clientes a los cuales se les entrego del crédito sin aval, generando que estos no cumplan con sus pagos de manera adecuada y continua.</li> </ul>																																																									
Se obtiene garantías suficientes por parte de los clientes para el otorgamiento de créditos.	Bajo rendimiento de la empresa al tener más clientes con deuda.																																																										

**Fuente:** Elaboración propia

Tabla 6  
*Deficiencias en procedimiento para otorgamiento de créditos*

Fecha	Espacios de sepultura	2017 Espacios de sepultura	Monto
Al 31 de Diciembre	Pompas fúnebres	<b>Cantidad</b>	<b>S/</b>
	individual	20	160,000.00
	doble	32	320,000.00
	familiar	26	364,000.00
	Individual compartida	25	320,000.00
	<b>Total pampas fúnebres</b>	<b>96</b>	<b>S/. 1,164,000.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Interpretación**

Conforme a la tabla anterior, se aprecia que los planes que ofrece la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. entre las cuales está el plan individual, el cual tuvo una pérdida de s/ 160,000 soles, el plan doble con una pérdida de s/ 320,000 soles, el plan familiar que tuvo una pérdida de s/ 364,000 soles y el plan individual compartida con una pérdida de S/ 320,200.00, todo ello hace la suma de s/ 1,164,000 soles en perdida.

Tabla 7

Deficiencias en el procedimiento de cobranza.

Dimensión: Cobranza						
Interrogantes	Deficiencias	Efecto- Evidencia				
Se informa al cliente de su estado de cuenta.	- Pagos con retraso.	<b>FECHA</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Visita 1</b>	<b>Visita 2</b>	<b>Visita 3</b>
La cobranza se realiza a través de todos los medios de comunicación posibles	- La empresa no cuenta con un encargado que realice las cobranzas.	04/03/2017	N° 002 - 1234	No se realizó	No se encontró	No se realizo
La empresa realiza la segmentación de su cartera de clientes morosos	- Clientes que no efectúan el pago de manera permanente.	15/04/2017	N°002 - 1299	No se realizó	No se realizo	No se encontró
La empresa procede con el envío de carta a domicilio		21/05/2019	N° 002 - 1323	No se realizó	No se realizo	No se encontró
La empresa cuenta con estrategias de cobro	- La empresa no tiene implementado estrategias de cobro, tampoco realiza el envío de cartas.	12/06/2019	N° 002 - 1385	No se realizó	No se encontró	No se realizo
La empresa realiza el cobro hasta ubicar al cliente		15/07/2019	N° 002 - 1412	No se encontró	No se realizo	No se encontró
Se realiza la cobranza prejudicial	- Pagos que no serán recuperados	19/08/2019	N° 002 - 1476	No se realizó	No se realizo	No se realizo
La empresa recupera todo de los clientes morosos.	- Bajos ingresos a la empresa.					

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación**  
De acuerdo a la tabla, claramente se evidencia que la empresa no realizo las visitas efectivas a sus clientes con pendiente de deuda, además de ello solo una vez se realizó la vista la cual no fue satisfactoria

**Fuente:** Elaboración propia.

Tabla 8

*Deficiencias en el procedimiento de cobranza*

<b>Dimensión: Cobranza</b>				
La empresa al no realizar adecuadamente el proceso de cobranza, ha generado pérdida de S/31,501.00. por las cuales los clientes no fueron ubicados, ni tienen referencias o avales que aseguren el pago de los mismos.	<b>Efecto- Evidencia</b>			
	Fecha	Cliente	Monto adeudado s/	Detalle
	04/03/2017	N° 002 - 1123	S/3,245.00	
	15/04/2017	N°002 - 1293	S/6,578.00	
	21/05/2019	N° 002 - 1342	S/9,457.00	
	12/06/2019	N° 002 - 1389	S/4,657.00	
	15/07/2019	N° 002 - 1412	S/7,564.00	
	19/08/2019	N° 002 - 1493	S/9,856.00	
	Total:		S/31,501.00	
<b>Fuente:</b> Elaboración propia.				

**Fuente:** Elaboración propia.

## Rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.

A continuación, se determinará el nivel de rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.

Tabla 9

*Estado de Situación Financiera - Compañía Peruana de Servicios S.A.C.*

Empresa Compañía Peruana de Servicios S.A.C.						
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA						
Al 31 de diciembre de 2017, 2016						
(Expresado en nuevos soles)						
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2017		2016		VARIACIÓN	
	S/.	%	S/.	%	Aumento- disminución S/.	%
<b>ACTIVO</b>						
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Efectivo y equivalente de efectivo	5,909,543.00	43.7%	7,342,678.00	52.12%	-1,433,135.00	-0.20
Cuentas por cobrar comerciales	1,633,200.00	12.09%	1,092,435.00	7.75%	540,765.00	0.50
Otras cuentas por cobrar	1,850,432.00	13.70%	1,256,734.00	8.92%	593,698.00	0.47
Existencias	546,712.00	4.05%	675,483.00	4.79%	-128,771.00	-0.19
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9,939,887.00</b>	<b>73.57%</b>	<b>10,367,330.00</b>	<b>73.59%</b>	<b>-427,443.00</b>	<b>-0.04</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,570,567.33	26.43%	3,720,432.81	26.41%	-149,865.48	-0.04
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,570,567.33</b>	<b>26.43%</b>	<b>3,720,432.81</b>	<b>26.41%</b>	<b>-149,865.48</b>	<b>-0.04</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>13,510,454.33</b>	<b>100.00%</b>	<b>14,087,762.81</b>	<b>100.00%</b>	<b>-577,308.48</b>	<b>-0.04</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>						
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Tributos y aportes y salud por pagar	45,678.00	0.34%	35,674.00	0.25%	10,004.00	0.28
Remuneraciones	1,234,214.00	9.14%	1,092,325.00	7.75%	141,889.00	
Cuentas por pagar comerciales	1,917,511.00	14.19%	1,286,589.00	9.13%	630,922.00	0.49
Otras cuentas por pagar	2,890,327.00	21.39%	1,210,122.00	8.59%	1,680,205.00	1.39
Obligaciones financieras		0.00%		0.00%	0.00	
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>6,087,730.00</b>	<b>45.06%</b>	<b>3,624,710.00</b>	<b>25.73%</b>	<b>2,463,020.00</b>	<b>0.68</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Obligaciones financieras	25,432.00	0.19%	13,543.00	0.10%	11,889.00	0.88
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>25,432.00</b>	<b>0.19%</b>	<b>13,543.00</b>	<b>0.10%</b>	<b>11,889.00</b>	<b>0.88</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>6,113,162.00</b>	<b>45.25%</b>	<b>3,638,253.00</b>	<b>25.83%</b>	<b>2,474,909.00</b>	<b>0.68</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>						
Capital	5,294,000.00	39.18%	7,259,566.00	51.53%	-1,965,566.00	-0.27
Reserva legal		0.00%		0.00%	0.00	
Resultados acumulados	77,527.00	0.57%	49,111.00	0.35%	28,416.00	0.58
Resultado del ejercicio	2,025,765.33	14.99%	3,140,832.81	22.29%	-1,115,067.48	-0.36
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>7,397,292.33</b>	<b>54.75%</b>	<b>10,449,509.81</b>	<b>74.17%</b>	<b>-3,052,217.48</b>	<b>-0.29</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>13,510,454.33</b>	<b>100.00%</b>	<b>14,087,762.81</b>	<b>100.00%</b>	<b>-577,308.48</b>	<b>-0.04</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

Conforme a la tabla anterior, podemos observar el estado de situación financiera que el importe de las cuentas por cobrar incrementó considerablemente, así mismo el total de los activos disminuye a s/ 9,939,887 soles, este representando un 73.57%, las cuentas por cobrar subieron a un 12.09%, el capital social de un 51.53% bajo a un 39.18% notándose considerablemente, finalmente tanto activos como pasivos en el año 2017 sumaron s/ 13,510,454.33 soles, mientras el año 2016 fue de s/ 14,087,762.81 soles, con una disminución de s/ 577,308.48 soles

Tabla 10

*Estado de resultados - Compañía Peruana de Servicios S.A.C.*

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>Al 31 de Diciembre del 2016 y 2017</b>		
<b>(expresado en soles)</b>		
	<b>2017</b>	<b>2016</b>
VENTAS (Prestación de servicios)	21,950,933.00	21,835,256.00
COSTO DE VENTA	19,237,891.00	17,619,052.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>2,713,042.00</b>	<b>4,216,204.00</b>
GASTOS DE ADMINISTRATIVOS	47,567.00	35,178.00
GASTOS DE VENTAS		
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>2,665,475.00</b>	<b>4,181,026.00</b>
OTROS INGRESOS	207,951.00	274,056.00
GASTOS FINANCIEROS		
<b>UTILIDAD ANTES DE PART. E IMPUESTO</b>	<b>2,873,426.00</b>	<b>4,455,082.00</b>
IMPUESTO A LA RENTA 29.5%	847,660.67	1,314,249.19
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>2,025,765.33</b>	<b>3,140,832.81</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

La tabla anterior nos muestra el Estado de Resultados de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., en el cual en el año 2016 la utilidad neta ascendía a s/ 3,140,832.81 soles, mientras que para el año 2017, este bajo a s/ 2,025,765.33 soles.

Tabla 11

*Rentabilidad – Compañía Peruana de Servicios S.A.C.*

<b>Ratios de rentabilidad</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Rentabilidad sobre la inversión (ROA)	20.82%	14.99%
Rentabilidad del Capital (ROE)	30.06%	27.68%
Rentabilidad de liquidez	2.46	1.63

Fuente: Elaboración propia.

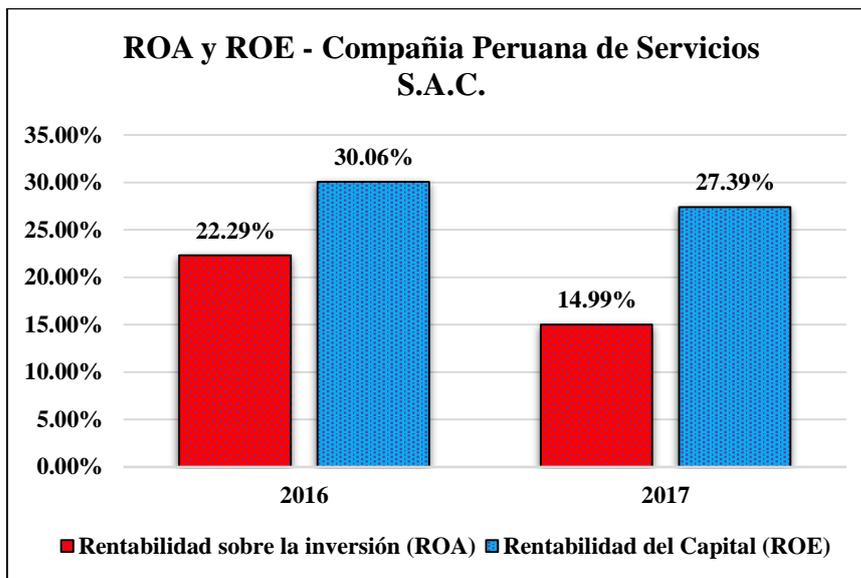


Figura 2: *Evaluación del ROA y ROE*

Fuente: Elaboración propia.

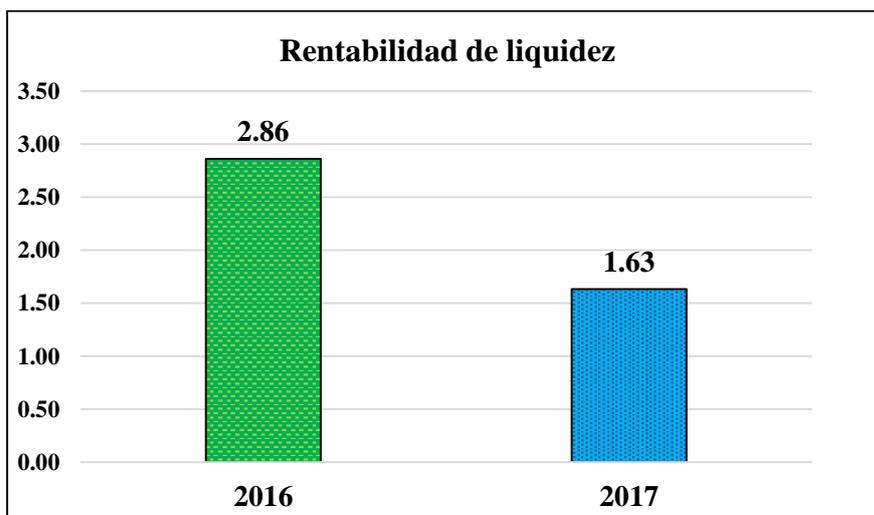


Figura 3: *Evaluación de la rentabilidad de liquidez.*

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Conforme a la tabla y figuras anteriores, la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. presentó como resultados:

- Rentabilidad sobre la inversión (ROA): Se puede señalar que por cada sol que invierte la empresa en activos durante el periodo 2016 se obtuvo un 22.29%, sin embargo, en el año 2017 se obtuvo 14.99%, notándose la disminución de 7.3%.
- Rentabilidad del capital (ROE): Por cada sol que el dueño de la empresa mantiene en base al capital de sus socios obtuvo en el 2016 un 30.06%, en cambio en el 2017 obtuvo un 27.39%, notándose la disminución de 2.67%.
- Rentabilidad de Liquidez: El activo del año 2016 fue 2.86 veces más en proporción que el pasivo, es decir este podía pagar sus deudas, a diferencia del año 2017 que solo fue 1.63 veces.

**Incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.**

**Formulación general:** ¿Cuál es la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017?

<b>Evaluación del otorgamiento de créditos</b>	<b>Evaluación de la Rentabilidad</b>																													
<p>Habiéndose aplicado los instrumentos de evaluación, se confirmó el incumplimiento del 70% de las actividades dictadas en el otorgamiento de crédito. Como se detalla a continuación.</p> <p><b>a) Dimensión Otorgamiento de crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trabajadores no realizan la previa investigación de los clientes, no solicitan la documentación necesaria para otorgar créditos.</li> <li>- No hay un personal capacitado para el análisis de créditos, tampoco se estima la capacidad de pago del cliente de acorde al crédito.</li> </ul> <p>Todo ello ha generado la pérdida de s/ <b>1,164,000 soles</b></p> <p><b>b) Dimensión cobranza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa no informa del estado de cuenta a sus clientes.</li> <li>- Los trabajadores no realizan la cobranza a</li> </ul>	<p>En resumen, la inadecuada realización del otorgamiento de créditos genero una pérdida de s/ 1,195,501 soles, incidiendo en la rentabilidad directamente.</p> <table border="1" data-bbox="651 884 1324 1187"> <thead> <tr> <th>Ratio</th> <th colspan="2">Obtenido</th> <th colspan="2">Esperado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Rentabilidad de activos (ROA)</td> <td>2,025,765.33</td> <td rowspan="2">25.75%</td> <td>3,221,266.33</td> <td rowspan="2">35.55%</td> </tr> <tr> <td>7,866,038.33</td> <td>9,061,539.33</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Rendimiento del capital (ROE)</td> <td>2,025,765.33</td> <td rowspan="2">27.39%</td> <td>3,221,266.33</td> <td rowspan="2">43.55%</td> </tr> <tr> <td>7,397,292.33</td> <td>7,397,292.33</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Razón de Liquidez</td> <td>4,295,471.00</td> <td rowspan="2">0.71</td> <td>5,490,972.00</td> <td rowspan="2">0.90</td> </tr> <tr> <td>6,087,730.00</td> <td>6,087,730.00</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> Elaboración propia.</p> <p><b>Ratio de rentabilidad sobre la inversión (ROA):</b></p> <p>Conforme se evidencia en el cuadro, se ha obtenido 25.75% en rentabilidad de activos, sin embargo, al limitar la perdida de s/ 1,195,501 soles, se esperaba una utilidad neta de s/ 3,221,266.30 soles, con activo totales de s/ 9,061,539.33 soles, debido al incremento de las cuentas por cobrar. La misma que hubiera generado un ROA de 35.55%.</p> <p><b>Rentabilidad de Capital (ROE):</b></p> <p>Con la disminución de la provisión de estimación de cuentas, la misma que se ve reflejada en los gastos administrativos, la utilidad incrementó a s/ 3,221,266.33 soles, lo calculado alcanzo únicamente a s/ 2,025,765.33 soles, sin embargo, el importe del patrimonio no se ha visto afectado, en efecto se hubiera obtenido 43.55% en ROE. El incremento de las cobranzas dudosas a permitido perdidas, afectando los activos circulantes y la determinación</p>				Ratio	Obtenido		Esperado		Rentabilidad de activos (ROA)	2,025,765.33	25.75%	3,221,266.33	35.55%	7,866,038.33	9,061,539.33	Rendimiento del capital (ROE)	2,025,765.33	27.39%	3,221,266.33	43.55%	7,397,292.33	7,397,292.33	Razón de Liquidez	4,295,471.00	0.71	5,490,972.00	0.90	6,087,730.00	6,087,730.00
Ratio	Obtenido		Esperado																											
Rentabilidad de activos (ROA)	2,025,765.33	25.75%	3,221,266.33	35.55%																										
	7,866,038.33		9,061,539.33																											
Rendimiento del capital (ROE)	2,025,765.33	27.39%	3,221,266.33	43.55%																										
	7,397,292.33		7,397,292.33																											
Razón de Liquidez	4,295,471.00	0.71	5,490,972.00	0.90																										
	6,087,730.00		6,087,730.00																											

<p>través de medio de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa no segmenta de manera oportuna la cartera de clientes con pendiente de pago.</li> <li>- La empresa no procede con él envió de cartas a clientes para la cobranza.</li> <li>- El área de cobranza de la empresa no realiza el cobro de manera habitual hasta que ubique al cliente.</li> </ul> <p>Todo ello genero una pérdida de s/ <b>31,501 soles</b></p>	<p>de la utilidad.</p> <p style="text-align: center;"><b>Rentabilidad de Liquidez</b></p> <p>Se ha obtenido como razón circulante 0.71. Sin embargo, al no perder s/1,195,501 soles, en cuentas de cobranzas dudosa, se hubiera obtenido 0.90, por cuanto el activo circulante se vio afectado positivamente, ya que incremento a s/ 5,490,972 soles</p> <p>Es por todo lo señalado, que el otorgamiento de créditos incide de manera significativa en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</p>
---	---

#### IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como base la teoría expuesta por Morales y Morales, que permitió describir el procedimiento del otorgamiento de créditos, para luego evidenciar cada una de las deficiencias que presenta la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. Luego se ha procedido a utilizar los instrumentos con los cuales se pueden obtener más datos y poder obtener los resultados.

El primer objetivo nos permite conocer las actividades del procedimiento de otorgamiento de créditos, así mismo saber cuáles se cumplen o no, teniendo como primer resultado: El procedimiento de otorgamiento de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, son: Procedimiento para otorgamiento de créditos y cobranza. Así mismo solo el 29.67% de las actividades se realizan adecuadamente, a diferencia del 70.33% restante, que no se cumplen adecuadamente. Estos resultados guardan relación con Gonzales (2017), en su investigación “Análisis en el otorgamiento de los créditos comerciales en la empresa industrial Litografía Manix S.A.C., 2015 – 2016” quien concluye que, a través de la evaluación realizada a la empresa se llegó a determinar que, con respecto al otorgamiento de los créditos, existe un nivel óptimo en un 31.48%, medio en un 51.85% y bajo en un 16.75%. Por tal motivo se señala que el nivel bajo de los créditos representando la quinta parte de los créditos otorgados, lo cual refleja la deficiente función de cobranza que se realiza.

Como segundo objetivo, donde se identificó las deficiencias, se obtuvo lo siguiente: Los trabajadores no efectúan una investigación previa de los clientes, ni requieren los documentos necesarios para el otorgamiento de los créditos, y tampoco están capacitados para ejercer el cargo de cobranza. Por otro lado, la empresa no informa ni realiza la visita contante a sus clientes deudores. Estos resultados guardan relación con la investigación de Queque (2018) titulada “La evaluación de créditos de la empresa Lima Caucho S.A., en el departamento de Lima en el periodo 2015 – 2016”, quien concluye que antes de otorgar un crédito es necesario realizar una evaluación del cliente de tal manera que asegure el cumplimiento de la obligación, esta evaluación consiste en solicitar

la suficiente documentación que permita conocer la capacidad de endeudamiento, la reputación y solvencia del cliente.

En el tercer objetivo, en el que se busca determinar la rentabilidad de la empresa, se obtuvo como resultados que, en cuanto a la Rentabilidad sobre la inversión (ROA), indica que por cada sol invertido en los activos de la empresa se obtiene un índice de rentabilidad de 22.29%. En cuanto a la Rentabilidad del capital (ROE), se indica que por cada sol de inversión del capital de sus socios se obtuvo que, en el 2016 se obtuvo un 30.06%, en cambio, en el 2017 obtuvo un 27.39%. Y finalmente, con respecto a la Rentabilidad de Liquidez en el año 2016 fue 2.86 veces más en proporción que el pasivo, es decir este podía pagar sus deudas, a diferencia del año 2017 que solo fue 1.63 veces. Mencionados resultados guardan relación similar con la investigación de Revelo (2017) titulada “Créditos comerciales y su influencia en la rentabilidad de las Microempresas, rubro fertilizante, Huaraz – 2016”, quien concluyó que el 20% de las microempresas requieren garantías en todas las operaciones de otorgamiento de créditos, mientras que el 60% sólo lo realiza de vez en cuando, esto ocasiona que se presenten un nivel alto de riesgo para la recuperación de las cuentas. Asimismo, tampoco se evalúa el nivel de deuda del cliente, la capacidad que tiene para la cancelación de las deudas, solvencia, entre otros factores.

## V. CONCLUSIONES

Tras haber obtenidos los resultados, se llegan a las siguientes conclusiones:

- El procedimiento de otorgamiento de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, son: Procedimiento para otorgamiento de créditos y cobranza. Así mismo solo el 29.67% de las actividades se realizan adecuadamente, a diferencia del 70.33% restante, que no se cumplen adecuadamente.
- Las deficiencias que presenta la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. son las siguientes: Los trabajadores no efectúan una investigación previa de los clientes, no se requieren los documentos necesarios para el otorgamiento de los créditos, y tampoco están capacitados para ejercer el cargo de cobranza. Por otro lado, la empresa no informa ni realiza la visita contante a sus clientes deudores.
- La rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., presentó los siguientes resultados: En cuanto a la rentabilidad sobre la inversión (ROA) indica que por cada sol invertido en los activos de la empresa de la empresa se obtiene un índice de 22.29%. en cuanto a la Rentabilidad de capital (ROE) indica que, por cada sol de inversión del capital de sus socios, se obtuvo un 14.99%. Por cada sol que el dueño de la empresa mantiene en base al capital de sus socios obtuvo en el 2016 un 30.06%, en cambio en el 2017 obtuvo un 27.39%, y la Rentabilidad de Liquidez fue del año 2016 fue 2.86 veces más en proporción que el pasivo, es decir este podía pagar sus deudas, a diferencia del año 2017 que solo fue 1.63 veces.
- Además, se determinó la utilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. del año 2016 y 2017 varia en S/1,115,067.48, así mismo las deudas por cobrar tuvieron una pérdida de S/1,164,000.00, de no haber sido por ello, las ventas hubiesen aumentado y por ende la ganancia aumentaba.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego de haber realizado las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

- Crear nuevas estrategias de otorgamiento de créditos, en donde se pueda evaluar al cliente de manera eficaz y fidedigna, que permita que el crédito efectuado sea con un compromiso de algo sólido y no afecte a la empresa económicamente, para que sus ventas generen más ingresos en un futuro.
  
- Tras haber visto las deficiencias, se recomienda capacitar al personal de manera constante para que estos con su apoyo contribuyan con la empresa, contratar a alguien especializado en el tema de créditos y cobranzas, o implemente un sistema que ayude con los avisos de deudas pendientes.
  
- A la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. tener en cuenta los resultados que se obtuvieron con la presente investigación para que en los ejercicios posteriores se mejore y se realicen las actividades de manera eficiente, para que así la empresa y sus socios obtengan más ganancias y utilidad.
  
- A la Compañía Peruana de Servicios S.A.C y trabajadores, realizar el trabajo de otorgamiento de créditos de manera adecuada, de tal manera que la empresa se encuentre libre de problemas futuros, y pueda expandirse y crecer económicamente.

## REFERENCIAS

- Andrade, C. (2015). LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDÍGENA LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO". AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18534/1/T3161i.pdf>
- Añez, M. (2009). Aspectos Básicos del análisis de créditos. El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3181682&ppg=1>
- Arimany, N., & Viladecans, C. (2014). Estado de cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo. Segunda Edición. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Aznarán, G. (2012). Análisis financiero en las empresas. Lima: Instituto Pacífico. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/adicionales/files-iv/pdf/2017\\_finan\\_06\\_analisis\\_financiero.pdf](http://aempresarial.com/web/adicionales/files-iv/pdf/2017_finan_06_analisis_financiero.pdf)
- Bussoli, C., & Marino, F. (2018). Trade credit in times of crisis: evidence from European SMEs. . *Journal of Small Business and Enterprise Development* , 25(2), 277–293. Obtenido de <http://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1108/JSBED-08-2017-0249>
- Caraballo, T., Amondarin, J., & Zubiaur, G. (2013). Analisis Contable. Pais Vasco, España: Universidad del Pais de Vasco. Obtenido de [https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA\\_6\\_ANALISIS\\_DE\\_LA\\_RENTABILIDAD.pdf](https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf)
- Cardozo, H. (2011). Contabilidad de entidades de economía solidaria. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=319>

7949&query=Contabilidad+de+entidades+de+econom%C3%ADa+solidaria+%28  
4a.+ed.%29

Cobián, K. (2016). Efecto de los créditos financieros en la rentabilidad de la Mype industria S&B SRL, distrito El Porvenir año 2015. TRUJILLO: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/342/cobian\\_sv.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/342/cobian_sv.pdf)

Cortez, S. (2018). Tendencia de créditos directos en las micro y pequeñas empresas en Perú. CIENCIA PARA EL DESARROLLO. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1898/1820>

Cruz, C.; Olivares, S. & Gonzáles, M. (2014). Metodología de la investigación (1ª ed.). México: Editorial Patria. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11013181>

Díaz, M. (2012). ANÁLISIS CONTABLE CON UN ENFOQUE EMPRESARIAL. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/que-es-rentabilidad.html>

Díaz, M., & Vázquez, N. (2013). Normas internacionales de información financiera (NIIF-IFRS). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Q1DqJ5k8cDMC&printsec=frontcover&q=vasquez+%26+diaz+2013+NIC&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2hZfo9qneAhXu01kKHdLPCWgQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Fonseca, P. (2013). “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO, PERÍODO. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de

[http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3711/1/TA013-2013.pdf?fbclid=IwAR3MAXDW9KTnSbCbvvJ\\_IoabicFEG9xC-HkD390YEV9c4SfeobzBBDBVwL8](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3711/1/TA013-2013.pdf?fbclid=IwAR3MAXDW9KTnSbCbvvJ_IoabicFEG9xC-HkD390YEV9c4SfeobzBBDBVwL8)

Gonzales, A. (2017). Análisis en el Otorgamiento de los Créditos Comerciales en la Empresa Industrial Litografía Manix S.A.C., 2015-2016. LIMA. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/90/archivo-tesis%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (Quinta Edición ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Keating, E., & Ghani, N. (2017). Reestructuración del Departamento de Finanzas en el Field Museum. Escuela Kellogg de Casos de Gestión. Obtenido de <http://scihub.tw/http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/case.kellogg.2016.000121>

Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227535&query=Otorgamiento+de+cr%C3%A9ditos>

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones de la U.

Queque, E. (2018). La evaluación de créditos en la empresa Lima Caucho SA en el departamento de Lima en el periodo 2015 - 2016. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12842/Queque\\_LEF.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12842/Queque_LEF.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Revelo, G. (2017). Créditos comerciales y su influencia en la rentabilidad de las microempresas, rubro fertilizante, Huaraz - 2016. HUARAZ. Obtenido de

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2104/Tesis\\_54650.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2104/Tesis_54650.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tirado, M. (2015). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

Yauyo, W. (2016). “El OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y LA GESTION FINANCIERA DE LOS PRESTATARIOS DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA LOCALIDAD DE PAUCARA - HUANCAMELICA, PERIODO 2015. HUANCAMELICA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1716/TESIS%20YAUYO%20VENTURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeballos, D. (2017). Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014. LIMA: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2139/Zeballos\\_PDM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2139/Zeballos_PDM.pdf?sequence=1)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

**Título:** Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., periodo 2018

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos								
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El otorgamiento de créditos incide de manera significativa en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</p>	<p>Para la investigación sobre gestión de créditos y cobranza se utilizará las técnicas con sus respectivos instrumentos como se detalla en el siguiente cuadro:</p>								
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera se realiza los procesos para el otorgamiento de créditos en Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017?</li> <li>• ¿Cuáles son las deficiencias en el otorgamiento de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017?</li> <li>• ¿Cómo se realiza el análisis de la Rentabilidad en Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir los procedimientos de otorgamiento de créditos y cobranzas en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</li> <li>• Identificar las deficiencias del otorgamiento y cobranza de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</li> <li>• Determinar la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El procedimiento de investigación para el otorgamiento de créditos incide de manera significativa en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</li> <li>• Existen deficiencias del otorgamiento y cobranzas de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</li> <li>• Se analiza razonablemente la rentabilidad en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Técnicas</th> <th style="width: 50%;">Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Entrevista</td> <td style="text-align: center;">Guía de Entrevista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Observación</td> <td style="text-align: center;">Guía de observación – Lista de cotejo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Análisis documental</td> <td style="text-align: center;">Guía de análisis documental</td> </tr> </tbody> </table>	Técnicas	Instrumentos	Entrevista	Guía de Entrevista	Observación	Guía de observación – Lista de cotejo	Análisis documental	Guía de análisis documental
Técnicas	Instrumentos										
Entrevista	Guía de Entrevista										
Observación	Guía de observación – Lista de cotejo										
Análisis documental	Guía de análisis documental										
<b>Diseño de la investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>									
<p>El Diseño de la presente tesis de investigación es: Tipo de investigación: Aplicada. Nivel de investigación: Descriptiva, Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p>	<p><b>Población:</b> La empresa, las áreas que los integran, los 12 trabajadores y los informes contables generados por diferentes actividades. <b>Muestra:</b> La empresa, el área de créditos y cobranzas, 04 trabajadores y los informes contables y reportes generados por el área de ventas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Independiente: Otorgamiento de Créditos</td> <td style="text-align: center;">Procedimiento para otorgamiento del crédito</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dependiente: Rentabilidad</td> <td style="text-align: center;">ROA ROE</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Independiente: Otorgamiento de Créditos	Procedimiento para otorgamiento del crédito	Dependiente: Rentabilidad	ROA ROE		
Variables	Dimensiones										
Independiente: Otorgamiento de Créditos	Procedimiento para otorgamiento del crédito										
Dependiente: Rentabilidad	ROA ROE										

## Instrumentos de recolección de datos



### Lista de cotejo

<b>VARIABLE Otorgamiento de crédito</b>		<b>Escala</b>	
<b>DIMENSIÓN: Procedimiento para otorgamiento de créditos</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
INDICADOR: Investigación	1. Se realiza una investigación previa, para el otorgamiento de créditos en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C		
	2. Se tiene un informe y registro de créditos otorgados en la Compañía Peruana de Servicios S.A.C.		
INDICADOR: Análisis	3. Se obtiene información de los hábitos de pago de un cliente con otros proveedores.		
	4. Realiza una comparación del capital de la empresa y su relación con el total de la deuda, antes de brindar un crédito		
	5. Se solicita todos los documentos necesarios que avalen el pago del servicio del cliente.		
INDICADOR: Aceptación del cliente	6. Se obtiene garantías suficientes por parte de los clientes para el otorgamiento de créditos.		
	7. Se realiza la evaluación de un aval en el caso que se necesite de ello para el otorgamiento de un crédito		
<b>DIMENSIÓN: Cobranza</b>			
INDICADOR: Cobranza Normal	8. Se informa al cliente de su estado de cuenta.		
	9. Se otorgan facilidades de pago		
INDICADOR: Cobranza Preventiva	10. La empresa realiza el cronograma de pago respectivo		
	11. La cobranza se realiza a través de todos los medios de comunicación posibles		
INDICADOR: Cobranza Administrativa	12. La empresa realiza la segmentación de su cartera de clientes morosos		
	13. La empresa procede con el envío de carta a domicilio		
INDICADOR: Cobranza Domiciliaria	14. La empresa realiza la visita domiciliaria al cliente para el cobro respectivo		
INDICADOR: Cobranza Extrajudicial	15. La empresa cuenta con estrategias de cobro		
	16. La empresa realiza el cobro hasta ubicar al cliente		
INDICADOR: Cobranza	17. Se realiza la cobranza prejudicial		

Prejudicial			
INDICADOR: Cobranza Judicial	18. Realiza el trámite correspondiente ante los tribunales de justicia para el procedimiento de cobro.		
	19. La empresa recupera todo de los clientes morosos.		

## Guía de entrevista

### **Título: Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., Tarapoto 2017.**

La siguiente entrevista tiene como fin, obtener información de parte del personal de la empresa (Contabilidad y créditos), y así cumplir con los propósitos de la presente investigación.

Entrevistado:.....

Edad:..... Ocupación:.....

Nivel de estudio:.....

Lugar de entrevista:.....

## **OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

### **Procedimiento para otorgamiento de créditos**

1. ¿Se realiza previa investigación sobre la capacidad de los clientes?
2. ¿La empresa compara información de otras entidades para otorgar crédito al cliente?
3. ¿La empresa solicita todos los documentos necesarios que avalen el pago del servicio del cliente?
4. ¿La empresa realiza el análisis previo de los datos del cliente antes de proceder a otorgarle un crédito?
5. ¿Existe una persona encargada que esta capacitada para el análisis de los clientes?
6. ¿Se calcula un límite de crédito en base a la capacidad del cliente?
7. ¿Se otorga el crédito a través de garantías o aval?

### **Cobranza**

8. ¿Se informa al cliente de su estado de cuenta de manera oportuna?
9. ¿Se le otorga las facilidades de pago al cliente?
10. ¿Se realizan cronogramas de pagos para que el cliente tenga en cuenta?
11. ¿Se realiza la cobranza a través de medios de comunicación al cliente?
12. ¿Se segmenta la cartera de clientes de acorde a las deudas por vencer?
13. ¿Se realiza el seguimiento adecuado a las deudas por vencer, como envíos de cartas?
14. ¿Se realiza la visita domiciliaria al cliente con deuda vencida?

15. ¿Se realiza el cobro en efectivo directo?
16. ¿Se emplean otras estrategias de cobro a las ya mencionadas?
17. ¿La cobranza se realiza de manera directa hasta ubicar al cliente?
18. ¿Se realiza de forma adecuada la cobranza prejudicial?
19. ¿La empresa realiza el trámite correspondiente ante los tribunales de justicia?
20. ¿La empresa logra recuperar todo después de la cobranza judicial?

## Guía de análisis documental

**Instrucciones:** Este instrumento, guía de ficha de cotejo, está dirigido al encargado del área contable con la finalidad de obtener información de la rentabilidad de la empresa, y realizar un análisis de los estados financieros y ratios de rentabilidad, en el período 2018.

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Rentabilidad de activos (ROA):</b>	$ROA = \frac{Utilidad\ neta}{Activos\ totales}$	
<b>Rendimiento del capital (ROE):</b>	$ROE = \frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio\ Neto}$	
<b>Ratios de Rentabilidad</b>		
<b>Liquidez</b>	$Liquidez = \frac{Activo\ circulante}{Pasivo\ circulante}$	

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : SORIA BARDALES NORMAN  
 Institución donde labora : INDEPENDIENTE  
 Especialidad : DR. CONTADOR PÚBLICO COLLEGIADO CERTIFICADO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Javier Isla Gil y Luis Ivan Shupinghua Piña

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>rentabilidad</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>rentabilidad</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, <sup>27</sup> de DICIEMBRE de 2018

  
Dr. Norman Soria Bardales  
 CPCC - MAT 19 - 214

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : VÁSQUEZ RÍOS EFRAÍN  
 Institución donde labora : INDEPENDIENTE  
 Especialidad : Mg. CPC. EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Javier Isla Gil y Luis Ivan Shupingabua Piña

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>rentabilidad</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>rentabilidad</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 27 de DICIEMBRE de 2018

  
**Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto  
 Institución donde labora  
 Especialidad  
 Instrumento de evaluación  
 Autor (s) del instrumento (s)

VÁSQUEZ RÍOS EFRAIN  
 INDEPENDIENTE  
 Mg. CPC. EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Guía de Observación  
 Javier Isla Gil y Luis Ivan Shupingahua Piña

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Otorgamiento de créditos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Otorgamiento de créditos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Otorgamiento de créditos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Otorgamiento de créditos.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido si aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

47

Tarapoto, 23 de DICIEMBRE de 2018

  
 Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **DIAZ YALTA WERNER GIULIANO**  
 Institución donde labora : **GIULIANO DIAZ E.I.R.L.**  
 Especialidad : **M.B. CPCC GESTIÓN PÚBLICA.**  
 Instrumento de evaluación : **Guía de Observación**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Javier Isla Gil y Luis Ivan Shupingahua Pita**

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Otorgamiento de créditos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Otorgamiento de créditos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Otorgamiento de créditos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Otorgamiento de créditos.</b>			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido si aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 27 de DICIEMBRE 2018



Werner Giuliano Díaz Yalta  
 CONSULTOR PÚBLICO INDEPENDIENTE  
 CPCCOR MAT. N° 019 - 419

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto  
 Institución donde labora  
 Especialidad  
 Instrumento de evaluación  
 Autor (s) del instrumento (s)

DÍAZ YALTA WERNER GIULIANO.  
 GIULIANO DIAZ E IRL  
 MG. C.P.C.C. GESTIÓN PÚBLICA  
 Guía de Análisis Documental  
 Javier Isla Gil y Luis Iván Shupingahua Pita

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DÉFICIENTE (1) DÉFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>rentabilidad</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>rentabilidad</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido si aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47.

Tarapoto, 27 de DICIEMBRE 2018



Werner Giuliano Díaz Yalta  
 CATEDRÁTICO PÚBLICO COLABORADOR SERVICIOS  
 C.P.C.C. MAT. N° 019 - 419

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : SORIA BARDALES NORMAN  
 Institución donde labora : INDEPENDIENTE  
 Especialidad : DR. CONTADOR PÚBLICO CATEGORÍA CERTIFICADO  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Javier Isla Gil y Luis Ivan Shupingahua Piña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Otorgamiento de créditos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Otorgamiento de créditos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Otorgamiento de créditos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Otorgamiento de créditos.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje mayor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 27 de ~~DICIEMBRE~~ de 2018



**Dr. Norman Soria Bardales**  
 CPCC - MAT 19-214

## Constancia de Autorización



### AUTORIZACIÓN

Mediante el presente documento, Yo Leninn Mello Pinedo con DNI 00953905 representante legal de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C. – COPRISE SAC, con domicilio fiscal en el Jr. Leoncio Prado N° 1802 Tarapoto:

**AUTORIZO** a los estudiantes: **Isla Gil, Javier** con DNI 70656293 y a **Shupingahua Piña, Luis Iván** con DNI 74351768, a realizar su proyecto de investigación – tesis en la Universidad Cesar Vallejo, ubicado en la Carretera Fernando Belaunde Terry Km. 08 Distrito de Cacatachi.

Sin otro particular firmo el presente documento para los fines que los interesados estimen conveniente.

Atentamente,



LENINN MELLO PINEDO  
GERENTE GENERAL  
COPRISE S.A.C.  
LENINN MELLO PINEDO  
GERENTE

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ**, Inidentificado con DNI N°**10434449**, docente de la Facultad de ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor de la tesis

Titulado:

**"OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU INSIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMPAÑÍA PERUANA DE SERVICIOS SAC, TARAPOTO 2017"**, de los estudiantes, **JAVIER ISALA GIL** y **LUÍS IVAN SHUPINGAHUA PIÑA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 30 De diciembre del 2019



CPC. CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. CCPSM. N° 19-209

Firma

**CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ**  
DNI N° 10434449

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

# Reporte de similitud

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.tumitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1088032488&ro=103&o=1238443906&lang=es

feedback studio | Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORES:**

**Br. Isla Gil, Javier (ORCID: 0000-0002-2605-7569)  
Br. Shupinghua Piña, Luis Ivan (ORCID: 0000-0002-6756-3831)**

**ASESOR:**

**C.P.C.C. Carlos Daniel Rosales Bardalez (ORCID: 0000-0002-2311-1577)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Finanzas**

**TARAPOTO - PERÚ  
2019**

**Resumen de coincidencias**

**22 %**

**Se están viendo fuentes estándar**

**Ver fuentes en inglés (Beta)**

**Coincidencias**

22	1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
	2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
	3	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	1 %
	4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
	5	www.seguroscolpatria... Fuente de Internet	1 %
	6	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 %
	7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
	8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
	9	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
	10	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	11	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 42 | Número de palabras: 11239 | Text-only Report | High Resolution | Activada | 19:57 26/12/2019

## Autorización de publicación de tesis al repositorio



### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo, Javier Isla Gil, identificado con DNI N°70656293, egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

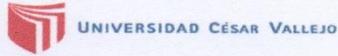


---

Javier Isla Gil  
DNI: 70656293

FECHA: 13 de julio del 2019

## Autorización de publicación de tesis al repositorio

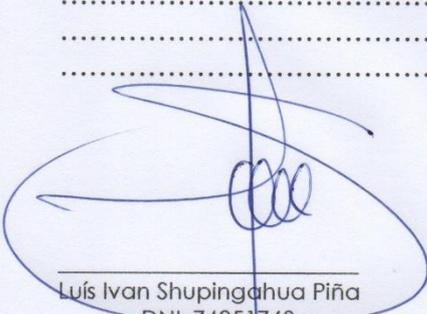


### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo, Luis Ivan Shupingahua Piña, con DNI N° 74351768, egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
Luis Ivan Shupingahua Piña  
DNI: 74351768

FECHA: 13 de julio del 2019

**Autorización final de trabajo de investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Javier Isla Gil

Luis Ivan Shupingahua Piña

**INFORME TÍTULADO:**

“Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017.”

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Contador Público

**SUSTENTADO EN FECHA:** 13 de julio del 2019

**NOTA O MENCIÓN:** Javier Isla Gil (12)

Luis Ivan Shupingahua Piña (14)

M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 19 - 621