



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA
unidad independiente de Juanjui, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Jaime Hugo Céspedes Huamán (ORCID: 0000-0002-2720-8747)

José Miguel Encina Carbajal (ORCID: 0000-0003-0028-8289)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia por creer en mí en todo momento,
por apoyar y respetar mis decisiones y, sobre todo
Por su amor incondicional.

José Miguel Encina Carbajal.

A todas las personas que hicieron posible este
momento.

Jaime Hugo Céspedes Huamán.

Agradecimiento


A Dios por brindarme la vida cada día,
a mi familia por estar siempre en los buenos
y malos momentos y a mi amigo Carlos A
Flores quien siempre está brindándome su
apoyo incondicional.

José M. Encina Carbajal.

A Francisco y Ella... mis padres.

Jaime Hugo Céspedes Huamán.

Página del jurado


 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	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) **CESPEDES HUAMAN JAIME HUGO**, cuyo título es:

"EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BBVA UNIDAD INDEPENDIENTE DE JUANJUI, 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **(16) Dieciséis**

Tarapoto, 20 de 07 de 2019


 M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 18 - 621

 PRESIDENTE


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

 SECRETARIO


 C.P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ
 N° MAT 19 - 209

 VOCAL



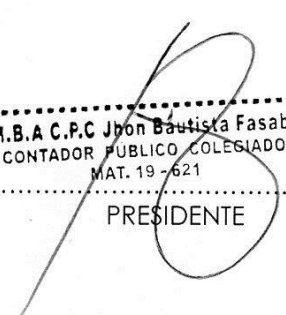
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **ENCINA CARBAJAL JOSE MIGUEL** cuyo título es:

“EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE CREDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BBVA UNIDAD INDEPENDIENTE DE JUANJUI, 2017”,

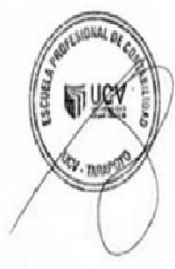
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **(13) Trece**

Tarapoto, 20 de 07 de 2019


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


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


 P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ
 N. MAT. 19. 209
 VOCAL



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

Declaratoria de autenticidad

Yo Jaime Hugo Céspedes Huamán, identificada con DNI N° 16635093 y José Miguel Encina Carbajal, identificado con DNI N° 40724943, estudiantes de la escuela académico profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017”**;

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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.

Cacatachi, 20 de agosto del 2019.



Jaime Hugo Céspedes Huamán
DNI N° 16635093



José Miguel Encina Carbajal
DNI N° 40724943

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	23
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	23
2.2. Diseño de investigación.....	23
2.3. Variables, operacionalización.....	24
2.4. Población y muestra.....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	26
2.6. Métodos de análisis de datos.....	28
2.7. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	58
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	59
Anexo 02. Instrumentos de las variables.....	60
Anexo 03. Validación de instrumentos.....	65
Anexo 04. Constancia de autorización de la empresa.....	74
Anexo 05. Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	75
Anexo 06. Reporte turnitin.....	76
Anexo 07. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional.....	77
Anexo 08. Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	78

Índice de tablas

Tabla 1	Respuesta de los ítems de la dimensión Elementos de la investigación del crédito.....	33
Tabla 2	Tabla de deficiencia de la dimensión elementos de la investigación del crédito	33
Tabla 3	Cantidad de créditos otorgados	34
Tabla 4	Respuestas de los ítems de la dimensión Cualidades del solicitante del crédito.....	35
Tabla 5	Tabla de deficiencia de la dimensión cualidades del solicitante del crédito	35
Tabla 6	Registro de pago.....	36
Tabla 7	Respuestas de los ítems de la dimensión Documentos del solicitante	37
Tabla 8	Respuestas de los ítems de la dimensión Técnicas de aceptación del crédito.....	38
Tabla 9	Tabla resumen de las respuestas de la lista de cotejo.....	39
Tabla 10	Formula de la rentabilidad económica	40
Tabla 11	Rentabilidad económica	40
Tabla 12	Formula de rentabilidad financiera	41
Tabla 13	Rentabilidad financiera	42
Tabla 14	Relación entre la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad	43
Tabla 15	Deficiencia estimada en la rentabilidad sobre la inversión	44
Tabla 16	Deficiencia estimada en la rentabilidad sobre el patrimonio	46

Índice de figuras

Figura 1 La gestión de créditos otorgados	30
Figura 2 Resultado de la cantidad de créditos otorgados	34
Figura 3 Resultados del registro de pago	36
Figura 4 Resultados de las respuestas de la lista de cotejo	39
Figura 5 Resultado del ratio de rentabilidad económica	41
Figura 6 Resultados de la rentabilidad financiera	42
Figura 7 Resultados deficiencia en la rentabilidad sobre la inversión	44
Figura 8 Resultados de la deficiencia estimada en la rentabilidad sobre el patrimonio.....	46

Resumen

La investigación titulada “Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017” tuvo como objetivo general Determinar la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. La muestra estuvo conformada por el área de gestión de créditos, 5 trabajadores y el acervo documentario del estado financiero de la entidad bancaria del periodo 2017, teniendo como instrumento de recolección de datos la lista de cotejo y guía de análisis documental. En el aspecto metodológico el tipo de estudio fue aplicada, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Los resultados demostraron que, como resultado de las deficiencias encontradas en la gestión de créditos, se generó una pérdida de S/ 276,932.99 para la entidad del BBVA, además, en base a la rentabilidad, quedó evidenciado una variación de solo el 1%, siendo esta una variación mínima en comparación a lo previsto. Concluyendo que la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) si incide en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, lo que se traduce en la presencia de deficiencias evidenciadas en cuanto a la cantidad de créditos otorgados y el registro de pago, mismo que ha incurrido en la rentabilidad ya que los resultados hubieran sido mayores para la empresa.

Palabras claves: Gestión de créditos, rentabilidad, ratios.

Abstract

The research entitled "Evaluation of the management of loans granted and their impact on the profitability of BBVA independent unit of Juanjui, 2017" had as its general objective to determine the incidence of the management of credits granted (commercial credit) in the profitability of the BBVA independent unit of Juanjui, 2017. The sample consisted of the area of credit management, 5 workers and the documentary collection of the financial state of the banking entity for the period 2017, having as a data collection instrument the checklist and document analysis guide. In the methodological aspect, the type of study was applied, correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The results showed that, as a result of the deficiencies found in the credit management, a loss of S / 276,932.99 was generated for the BBVA entity, also, based on profitability, a variation of only 1% was evidenced, being this is a minimum variation compared to what was expected. Concluding that the management of loans granted (commercial credit) does have an impact on the profitability of the independent unit of Juanjui BBVA, which translates into the presence of deficiencies evidenced in terms of the amount of loans granted and the payment record, which has incurred in profitability since the results would have been greater for the company.

Keywords: *Credit management, profitability, stosunki.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión de créditos es muy importante tanto para empresas como para entidades financieras debido a que un buen manejo de esta evita que se generen posibles pérdidas por causas como el incumplimiento de una deuda que tenga algún cliente y que a un determinado tiempo resulte siendo incobrable, lo cual repercutiría en la rentabilidad de la entidad financiera o en una empresa comercial, evidenciando bajas ganancias o ingresos a final de cada periodo. Sin embargo, estos inconvenientes son administrados de forma correcta pueden hacer que la rentabilidad se incremente. Pues como se ha estado evidenciando en España, la adquisición de cartera de créditos impagados, es un negocio que va en aumento debido a la crisis que existe en el mencionado país, pues estas comprar tiene la posibilidad de proporcionar a cada uno de los compradores ciertas rentabilidades promedias de 15%, de acuerdo a lo que han expuesto a *EFE* dentro de TDX Indigo, entidad que está especializada en lo que respecta a administración de peligro de crédito y de ciertos activos que no se han pagado. En la cual de todos los 200.000 millones € de activos de rara procedencia o de mora que aglomeran todas las entidades de España, casi unas tres cuartas llegan a corresponder a ciertas deudas que poseen las entidades. En tanto la empresa TDX Indigo señala que, en el país español, el 72% de las carteras de deuda impagada corresponden a créditos al consumo, fundamentalmente de pymes; un 15%, a empresas de telecomunicaciones, y un 7%, a pagos con tarjetas. Por tipo de deuda, sin embargo, el 76% proviene de empresas del sector de las telecomunicaciones (Redacción El Economista, 2014, párr. 1-3). Por otro lado, en el Perú los bancos han estado generando utilidades por S/. 3,429 millones hasta el mayo del 2018 debido a los créditos otorgados. Además, muestra que su rentabilidad patrimonial bordeo los 18.75%. Adicional a ello evidenció que su utilidad neta generada fue de 17.2% en los primeros cinco meses del presente año, ritmo que duplica al aumento de los créditos al público en ese periodo (8.6%). Asimismo, resaltó que el aumento de sus ingresos por servicios financieros (comisiones) en 14.8%, influyo mucho para que se observaran dichos resultados (Manrique, 2018, párr. 1-5). La unidad independiente del BBVA de Juanjui, al igual que en otras oficinas descentralizadas del Perú, es una unidad encargada de manejar sus propios fondos, estados financieros y presupuesto, siendo una de sus principales actividades, la de otorgar créditos a sus clientes. La tipología de esta oficina es de una unidad de negocios

colocadora (prestataria) debido a que la mayoría de clientes, canalizan la tesorería de su negocio, directamente a las cuentas corrientes de los proveedores, con la finalidad de no incrementar la cuenta del pasivo por pagos de comisiones y de evadir el control del regulador tributario a través del ITF. Esta situación genera a la oficina un descalce contable de fondos, de cara a la cuenta colocaciones, por lo que se acude a la compensación a través de la unidad de caja central, ubicada en la sede principal, en la ciudad de Lima. Sin embargo, es preciso mencionar que este apalancamiento financiero, genera intereses, que la oficina debe asumir de manera directa en un plazo determinado. Todos estos problemas, aunados al incremento de la cartera atrasada, estarían impactando de manera negativa en la generación de la rentabilidad. Otro problema importante que se presenta al momento de la evaluación de un crédito, es la alta informalidad tributaria de la plaza y del segmento pyme y que es el segmento de mayor presencia comercial en la ciudad.

Esta informalidad tributaria, no permite una adecuada sustentación de la capacidad de pago y patrimonial del cliente, generando a la oficina pérdida de negocio y que en el corto y largo plazo se trasluce como rentabilidad dejada de obtener. También es importante indicar que ese segmento comercial, debido a la informalidad tributaria, está más afecto a las intervenciones y fiscalizaciones por parte de Sunat y que en algunos casos, ha generado el cierre temporal del negocio y altas multas por las infracciones tributarias poniendo en riesgo la continuidad del negocio y por ende la recuperación de nuestra acreencia; incrementando el ratio de cartera atrasada y el deterioro de la rentabilidad, generado por la cuenta provisiones y castigos, por lo que se hipotetiza que se carece de herramientas financieras adecuadas para la evaluación comercial de este segmento. De allí que, los problemas que se pueden evidenciar con respecto a la gestión de créditos otorgados son los siguientes: En cuanto a los **elementos de la investigación de crédito** presenta: que muchos de los clientes que solicitan un préstamo, no cuentan con la solidez financiera como para respaldar la cantidad solicitada. Esto se da porque la documentación que presentan no suelen ser muy creíbles, que la cantidad de crédito otorgado sin antes analizar la condición del cliente estaría generando pérdidas debiendo al incumplimiento de los mismos, en cuanto a las **cualidades del solicitante de crédito** presenta: que la mayoría de clientes que solicitan un crédito, cuentan con cuotas vencidas en otros bancos, otra de las deficiencias que presenta

en cuanto a la residencia, es que tienden a cambiar de lugar al momento de recibir el crédito, provocando gastos adicionales a la institución al momento de cobrar, en cuanto a las **técnicas de aceptación del crédito** presenta: en la actualidad, la entidad cuenta con una gran cantidad de créditos que ya tienen varios meses e incluso años sin ser cobrados, por lo que no se sabe a ciencia cierta, si estos serán o no cobrados, que muchas de las propiedades que manifiestan en su documentación, suelen estar hipotecadas por otras entidades financieras, haciendo que el prestatario se encuentre en riesgo al momento de no poder cumplir con sus obligaciones. Razón por la cual con la presente investigación se busca conocer ¿De qué manera la gestión de créditos otorgados incide en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?, debido a que como se ha mencionado en líneas anteriores los problemas que se han estado presentado se presumen que estarían incurriendo en la rentabilidad de la entidad financiera. Además, permitirá abordar un problema desde el interior de la institución, por lo que se dispondrá de información de primera mano, de igual manera, se contará con la autorización respectiva para la realización del trabajo.

Con el fin de sostener la investigación, nos apoyaremos en tesis de que contengan variables con similitud a la que vamos a desarrollar, para el contexto internacional, según Cabezas, G. (2017) en su investigación “Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: Caso Cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015 (Tesis de Posgrado). Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador. Planteó como objetivo central de determinar la evolución histórica de la cartera vencida, el índice de retraso y la rentabilidad en la COAC del segmento 1 en el quinquenio 2010-2015. La investigación fue de tipo cuantitativa. Contó con una muestra constituida por los estados financieros de las cooperativas del periodo 2014-2015. Conclusión: la concentración de la cartera de créditos se encuentra en los segmentos de consumo y microcrédito con una colaboración conjunta de casi el 92% de la cartera total con la información de diciembre 2015. Esto nos indica que ciertos segmentos necesitan un mayor seguimiento y administración de cobranza para conservar índices de morosidad aceptables según la responsabilidad asumida por las organizaciones. También se nota un decrecimiento del saldo de cartera bruta propiamente en los años 2014 y 2015. También Fiallos, P. (2015) en su

investigación “La gestión en la colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Yari LTDA., del cantón Ambato” (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Planteó como objetivo principal de estimar la circunstancia de la gestión de ubicación de los créditos dentro de la rentabilidad perteneciente a la cooperativa que es de ahorro y también de crédito Sumak Yari perteneciente al Cantón Ambato para el debido desarrollo de eficiencia de toda su labor. La muestra estuvo conformada por 11 individuos en la cooperativa. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva, deductiva. Conclusión: Todos los indicadores que son de la rentabilidad perteneciente a la cooperativa para poder prever complejidades y así también aplicar algunas medidas necesaria a un plazo adecuado. En la actualidad toda la cantidad de cooperativas que son de ahorro y de crédito se ha incrementado bastante dentro de la provincia como también dentro del país con un total de 122, de modo que para tener la posibilidad de posicionarse dentro del sector de cooperativas se tiene que encontrarse de acuerdo con las demás entidades para así poder alcanzar todas las expectativas que poseen los usuarios y también los socios, contando fundamentalmente con cimiento primordiales como vienen a ser las políticas, las normas y demás que cooperen a todo el progreso propio de la entidad, como también de la rentabilidad apropiada, mostrándose una disminución del ROA concluyendo al cierre del 2013 al 3% de la misma forma que el ROE que disminuyó notoriamente y culminó el 2013 con un porcentaje de 11% de todos estos indicadores son de mucha relevancia estudiarlos debido a que afirman la satisfacción financiera propia de la cooperativa. Para Moyolema, M. (2011) en su investigación “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010” (Tesis de Pregrado). Universidad técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Planteó como aquel objetivo fundamental el estudiar toda la Gestión Financiera junto con el impacto dentro de la rentabilidad perteneciente a la cooperativa que es de ahorro y de crédito “Kuriñan” ubicada en Ambato. La muestra estuvo conformada por 34 individuos de la cooperativa. El tipo de investigación utilizado fue explicativo ya que es más compleja. Conclusión: al realizar un estudio de esta cooperativa, de logra determinar que en la actualidad no tiene una gestión financiera que sea adecuada y aquello no le faculta a incrementar toda su rentabilidad, de modo que

esta no ha crecido como alguna entidad debido a lo que no existen estrategias adecuadas dentro de aquella organización consiga cubrirse. Se llegó a establecer de igual manera un atraso dentro de la realización de cada uno de los estados financieros y por ello no ha facultado ejecutar cierto estudio económico propia de la organización dirigiendo a una inconsistencia que sea económica financiera. En el plano nacional, Gutiérrez, K. (2018) en su investigación “Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la Literatura” (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Planteó como objetivo principal de determinar y constatar los métodos y hallazgos esencialmente que conserven vinculación con el tema de estudio de gestión de créditos y cobranza, la rentabilidad, facultando al lector saber e implicarse en el análisis y estudio de ellas mismas. La muestra estuvo conformada por los registros, libros y demás fuentes de información que hablan respecto a la variable. El tipo de investigación utilizada fue descriptivo- explicativo y el tipo de diseño utilizado fue longitudinal. Conclusión: en el ambiente empresarial donde más se ha analizado la vinculación de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad en el sector bancario, continuado de las empresas industriales, empresas de que brindan servicios y, por último, de comercialización, la mayor parte de los diseños aplicados fueron longitudinales debido al estudio de las variables en el periodo, puesto que, la utilización es imprescindible de motivos financieros medidos por medio de métodos estadísticos. Para De la Cruz, S. y Muñoz, A. (2017) en su investigación “Evaluación de crédito y su relación con la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, agencia Huaraz, 2016” (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de Santiago de Mayolo. Huaraz, Perú. Planteó como objetivo principal de establecer la vinculación que hay con el análisis de crédito a responsabilidad de cada uno de los analistas de los créditos perteneciente a la caja Arequipa. La muestra fue conformada por 16 analistas de crédito. El tipo de investigación fue aplicada. Conclusión: todas las políticas y cada uno de los procesos que son de crédito se encuentran aplicando de manera óptima, y se da por medio de cada uno de los resultados adquiridos dentro de la caja Arequipa, en la agencia de la ciudad de Huaraz, cuyas cantidades incrementan en tiempos establecidos son aceptables y ello nos da a conocer que existe una correlación directa y relevante en las dos variables. También Cobián, K. (2016) en su trabajo “Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015” (Tesis de Posgrado). Universidad

César Vallejo. Trujillo, Perú. Planteó como objetivo central de establecer la trascendencia de toda la gestión de los créditos y también de las cobranzas dentro de la rentabilidad propia de la Mype en estudio, ubicada en la ciudad de Trujillo dentro del año de 2015. La muestra estuvo conformada por la Mype San Pedro EIRL año 2015. El tipo de estudio utilizado fue descriptivo puesto que los datos se obtuvieron de forma directa. Conclusión: El impacto se pudo establecer comparando los estados financieros con créditos y sin créditos en 2014 y 2015 provocando un impacto positivo con respecto a la rentabilidad, no obstante, se muestra al momento de comparar la situación actual con aquella circunstancia de los créditos que no han vencido, toda la rentabilidad se incrementa en un porcentaje de 9,69% para lo que va el año de 2014 y un porcentaje de 9,61% para el año de 2015. Y Rengifo, M. (2011) en su investigación “El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del distrito de Tarapoto” (Tesis de Posgrado). Universidad Agraria de la Selva. Tingo María, Perú. Ha determinado como propósito principal de establecer el caso del crédito dentro de la rentabilidad de las microempresas comerciales en el distrito de Tarapoto. La muestra estuvo compuesta por 138 microempresas. El tipo de investigación utilizada fue transversal. Conclusión: las microempresas comercializadoras en la ciudad de Tarapoto, muestran un nivel bajo de gestión empresarial, poseen un total de 61 % en las veces que no disponen con personal, contando con un 39% de personería jurídica, el 78% de cada una de las microempresas están involucradas dentro de los regímenes resumidos y principal del RUC, no encontrándose en la obligación de poseer algunos libros propios de la contabilidad y así mostrar los balances, los estados de las ganancias y de las pérdidas, los cuales muestran todos los requerimientos primordiales propio para la entrada a cada uno de los diversos modelos de créditos, en las cuales oferta la banca de comercio y también de segundo piso. Ratificando estos con cada uno de los resultados de aquello que se investigó poseyendo que dentro del periodo de 2007 a 2010 se vio un notorio 41.5% de cada una de las microempresas no llegaron a poseer un acceso a algún crédito. Por ultimo a nivel local, Pérez, H. (2015) en su presentación de su tesis Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; durante el año 2013. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Planteó como objetivo central de determinar el procedimiento de crédito y fijar su impacto de la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.”, periodo

2013. La muestra fue conformada por 10 personas de la selección del acervo documental y el personal directo en el proceso de crédito de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L. El tipo de investigación fue explicativa. El diseño utilizado fue no experimental. Conclusión: En la empresa “JUAN PABLO MORI E.I.R.L.” está ejecutándose un mal procedimiento propio de créditos, sin cumplir cada una de las funciones de créditos en porcentaje de un 70% de acuerdo a la entrevista hecha, debido a que los responsables de crédito pocas veces controlan el historial de los créditos, en el momento de que un cliente pide el crédito no se ejecuta el análisis de los riesgos a poseer, la mayoría de estos problemas se debe a que el personal que está en la evaluación de créditos este no cuenta con cierta base de todos los datos que este actualizada, ello es provocado porque no se toma en cuenta las funciones a desarrollar y actividades de cada trabajador puesto que estos no están determinadas. Según Ríos, J. (2015) en su investigación “Evaluación de la gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad, de la empresa zapatería Yuly periodo 2013” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Planteó como objetivo de determinar toda la gestión de financiamiento como también el establecer su influencia dentro de la rentabilidad que posee la empresa dedicada al comercio denominado Zapatería Yuly - Periodo 2013. La muestra estuvo conformada por 8 colaboradores de la empresa zapatería Yuly. El tipo de investigación utilizada fue aplicada y el diseño de investigación fue no experimental. Conclusión: Los imperfectos en la gestión financiera de la empresa zapatería Yuly; fue en un 73%, en otras palabras, del 100% que presenta el total las funciones de gestión financiera, solo se cumple con un 27% del de las actividades. Donde las actividades de decisiones de inversión no se cumplen en 67%, las actividades de decisiones de financiamiento, el 57% no se cumple y las actividades de administración de recursos, no se cumplen en 100%.

Para el soporte teórico, nos basamos en los fundamentos de autores donde nos manifiestan las características, tipos y definiciones de las variables a indagar (gestión de créditos otorgados y rentabilidad), en cuanto a la **gestión de créditos otorgados**, según Morales & Morales (2014) expresan que el crédito de algún préstamo en efectivo, en la cual un individuo se hace responsable de hacer la devolución de aquella cantidad que se ha solicitado dentro de un plazo o el tiempo que se ha determinado de acuerdo a cada una de las condiciones ya concretadas para

el préstamo, incluyendo todos los intereses que se generan, garantías y costos extras vinculados si es que se dieran (p. 23). Por otra parte, Morales & Morales (2014) refiere que: Dentro de la vida financiera y la económica, se logra comprender que crédito a aquel contrato por el que un individuo ya sea natural o jurídico consigue de manera temporal cierta cantidad de efectivo con la condición de realizar una remuneración a una manera de intereses. Se logra diferenciar del préstamo debido a que éste únicamente es posible disponerse de cierta cantidad ya establecida, y por su parte el crédito se determina un máximo y es posible emplear el porcentaje que se desee (p. 23). Para Schumpeter (1912) citado por Mideros (2010) expresa al conocido crédito como “[...] aquella creación propia del poder que se tiene de compra con la finalidad de transmitir al empresario, sin embargo, no solo aquella transmisión de poder para la compra que ya existe”. De ese modo se consigue el acceso a cada uno de los bienes previo a la obtención de sus derechos, y funciona de una manera que le da la posibilidad al “empresario” de poder conseguir cada uno de los bienes que necesita, brindándole poder para la compra generado ad hoc, sin algún requisito de espera de todo el cierre del circuito financiero (p. 24). Según Sánchez (2010) manifiesta que: “Es la capacidad de solvencia con el que cuentan las empresas respecto a su crédito según el plazo previamente establecido para el pago total de dicho crédito” (p. 198). De igual manera, Andrade (2013) refiere que: El crédito viene a ser aquel derecho que se tiene para poder disponer de cierta cantidad de dinero impropio o quizás de aplazar, por cierto tiempo, la cancelación de cada una de las cantidades que corresponden, a manera de algunos intereses. Manifiesta de igual manera que el crédito viene a ser el seguro que debe poseer la solvencia y también la moralidad de un individuo. (p. 194). Erhardt (2017) señala que: “El crédito tiene el papel de ser la diferencia que permita a las personas para realizar proyectos económicos que aumenten su calidad de vida; en tal sentido se considera al crédito como una herramienta valiosa de desarrollo personal” (p. 50). Para Peña (2012) Viene a ser un activo de peligro que a través del mismo la organización financiera, tomando en cuenta el peligro que corre la recuperación, brinda o quizás se hace cargo a otorgar fondos que sean a préstamo o quizás demás bienes a cierto usuario, o asegura ante otros individuos el acatamiento completa de compromisos que se obtienen por este mismo (p. 16). Beneficios del crédito, Morales & Morales (2014) mencionan que el crédito posee diversas funciones elementales que dan la posibilidad de conseguir todos estos beneficios que se

mencionan a continuación (p. 25): a) Aumento de todo el consumo, debido a que da la posibilidad de que algunos sectores pertenecientes a la población (usualmente aquellos que son de pocos ingresos) poseen bienes y también servicios que usualmente no tendrían la posibilidad de conseguir en pago de manera de contado, b) Impulso del empleo de cualquier modelo de servicios como también de bienes, c) Extensión y apertura de mercado novedosos, al conceder la fuerza de compras a cada uno de los sectores pertenecientes a la población ya que por todos sus ingresos no disfrutaban de recursos que sean líquidos para realizar el pago de modo al contado, d) Efecto de aumento dentro de la economía, debido que al incrementar dicho consumo de cada uno de los bienes y de los servicios promueve de buena manera a su producción, e) Brinda la posibilidad de conseguir capitales sin alguna necesidad de conseguir demás bien que sean semejantes o sin separarse de los mismos siendo el cada de poseerlos (p. 25).

Racionamiento de crédito en mercados de información asimétrica, Mideros (2010) cita a varios autores donde indican dos motivos que expresan la distribución de crédito dentro de mercados que son de “información asimétrica”: peligro moral y elección opuesta. (p. 25), El peligro moral sucede en el momento que cada uno de los agentes financieros poseen estímulos para que puedan realizar actividades que poseen mayor peligro. Si es que cada uno de los prestamistas (entidades bancarias) aumentan los modelos de interés, cada uno de los prestatarios van a estar en la completa motivación de invertir mayormente en actividades que involucren posee más peligros para poder cubrir cada uno de los costos propios del financiamiento y conseguir utilidad. Dicho comportamiento incrementa el peligro de no pago y reducción de todo el rendimiento que se espera por parte del prestamista, promueva a prácticas que son de distribución de crédito, la elección opuesta se da en el momento que el prestador no excluye entre cada uno de los prestatarios que se encuentran y ejerce un modelo igual de interés para cada uno. En el momento que se incrementan los modelos de interés, con la finalidad de encontrar el equilibrio de todo el mercado, todos los prestatarios que son opuestos al peligro llegarán a verse desanimados por el hecho de solicitar créditos, cautivando a cada uno de los prestatarios con el mayor peligro de no pagar, lo que llega a promover la reducción de todo el rendimiento que se espera por parte del prestamista, y es por eso que va a preferir el proveer dicho crédito (p. 25).

Contenido del contrato de crédito, Banco de México (2009) Cada uno de los créditos llega a formalizarse mediante contratos que determinan lo siguiente: el tiempo, las

cancelaciones, cada cuanto tiempo es el que se paga, delegaciones y garantías, demás condiciones que tienen que cumplirse (p. 11). Crédito interempresarial, Según Rodríguez (2008) este crédito conforma una manera de desintermediación económica, que involucra a cada uno de los créditos de comercio y los financieros que llegan a concederse entre ellos aquellas entidades que no son financieras. Dicho modelo de crédito dirige un alto volumen de fondos y se encuentra manifestado por algunos rasgos que son bastante particulares. Es por eso que, viene a ser conveniente el examinar su importancia dentro del procedimiento de financiación empresarial como el mismo funcionamiento de comercia de la entidad (p. 36). En aquello que se identifica como un crédito inter empresarial se logra distinguir dos de estos tipos: crédito de comercio y crédito financiero. Crédito comercial: viene a ser una categoría que muy poco es evaluada dentro de la economía financiera. Se basa en una deuda de que es de plazo corto y con una naturaleza ilegal, de los que sus términos no se encuentran usualmente establecidos de manera formal. De tal manera, el crédito de comercio es posible brindarse mediante fórmulas como pueden ser el retraso de pago de cierta transacción acerca de bienes o quizás de servicios que sean propósito de negocio común de dicha entidad, donde el comprador interviene como prestador y el que es vendedor como un prestamista. En algunos casos, posee un sitio mediante la cancelación a cuenta de alguna próxima compra, en dicho caso cambia la posición que poseen cada uno de los participantes dentro de la operación. De tal forma, el vendedor llega a convertirse en deudor en el tiempo que aquel que es comprador toma el papel como acreedor. (p. 36). Crédito financiero o no comercial: comprende a cada uno de los retrasos de pago que lleguen a conceder entre ellas mismas las entidades lejos de aquello que es su propósito de comercio. Se basa, de manera fundamental, de deudas que son contraídas debido a acreedores o a financiamiento otorgada a diferentes deudores. El crédito económico posee un sitio en grupos mínimos de entidades, más que todo en entidades que pertenecen de un grupo igual económico – financiero. (p. 37). Crédito prendario, Según la Universidad Veracruzana (2010) menciona que para su correspondiente otorgamiento que pide un seguro que sea real, que consista en un bien que sea mueble. Dicho crédito es documentado a través de un pagaré, den donde tiene que quedarse puntualizado el seguro. En ciertas situaciones también es común que dicho modelo de créditos se llegue a documentar a través de contratos obligados, en el momento que haya circunstancias que lo merezcan. (p. 46). Crédito

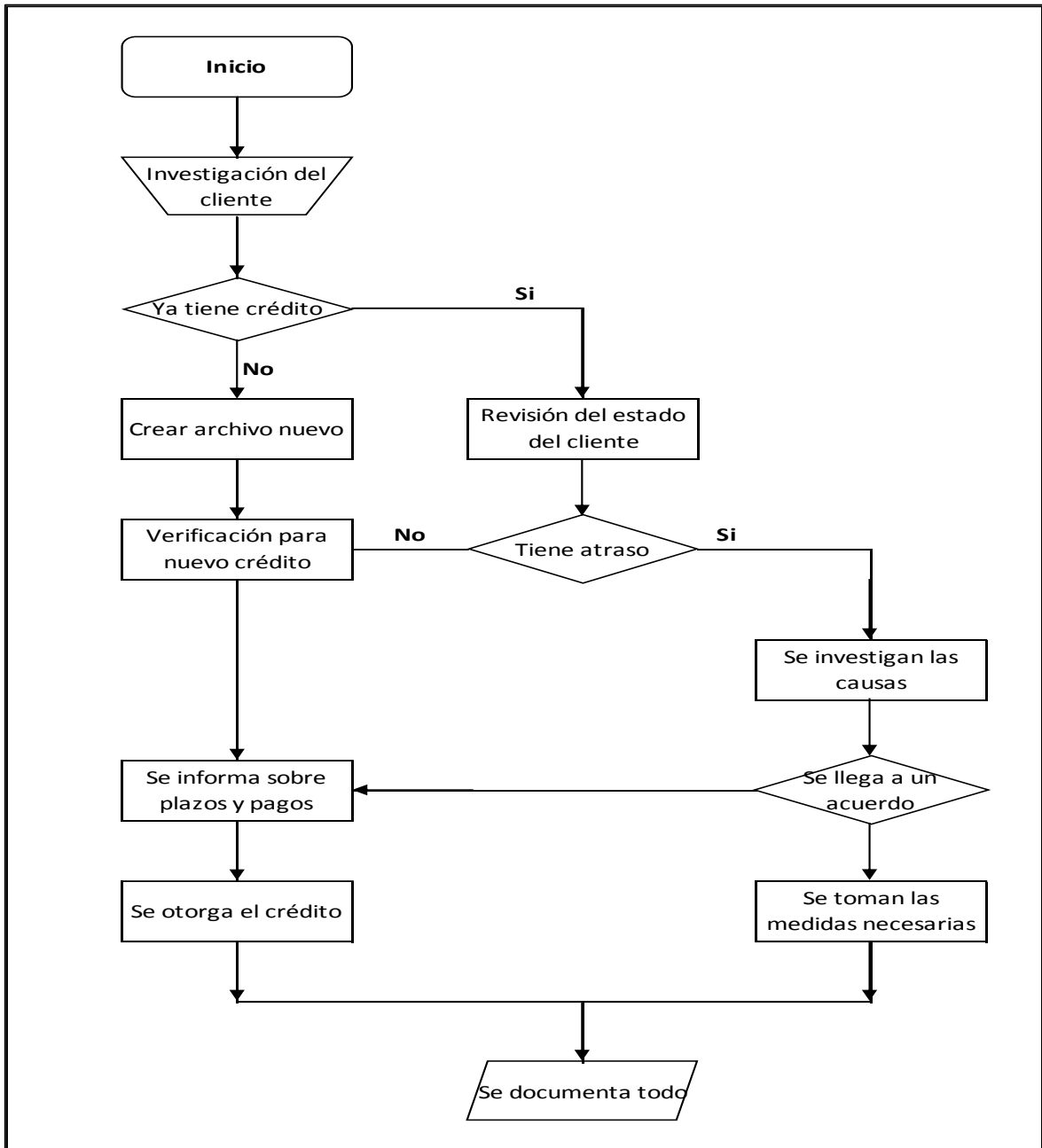
bancario, Según Sánchez (2010) hace mención que: El crédito bancario debe ser de preferencia auto liquidable, es decir, generar de por si los medios para pagarse, como lo es el descuento comercial o cualquier otra modalidad de crédito con garantía de documentos por cobrar, los cuales generarán en su oportunidad los fondos necesarios para la cancelación del crédito. (p. 199). Políticas de crédito y cobranza, Córdoba (2012), cada una de las condiciones financieras y cada una de las políticas crediticias de la entidad conforman las incidencias fundamentales dentro del nivel de las cuentas que son por cobrar de la propia entidad. Todas las políticas crediticias y las que son de cobro se encuentran vinculadas con la determinación de precios de cierto producto o quizás servicio y tienen que contemplarse, como una parte de todo el procedimiento general de competencia. Dentro de las variables de aquellas políticas que se van a tomar en cuenta están: Calidad de cada una de las cuentas de comercio admitidas, la permanencia del tiempo de crédito, descuento dado por pago anticipado. Además, señala que cierta política crediticia implicará aumentar el crédito de comercio en manera que la rentabilidad secundaria sobre cada una de las ventas extras pase a ser la misma a todo el rendimiento solicitado acerca de la inversión extra en las cuentas que son por cobrar. (p. 205).

Obtención de información de crédito y condiciones, Córdoba (2012) manifiesta que, en las fundamentales tareas de administración del capital, se hallan las siguientes: Investigación de la capacidad de pago del cliente: empezando por diferentes fuentes informativas, en las que se ubican: solicitudes de reseñas a algunos proveedores o a algunos contendientes, consultas a algunas agencias que son especialistas en informes de comercio, consultas a entidades bancarios o también a entidades que son financieras y la evaluación de información pasada y de cada uno de los estados económicos, y demás. Fijación del tope de crédito a para cada cliente: Con los trabajadores de ventas se consigue información acerca del desempeño de comercio de todo usuario, para plantar cada uno de los montos crediticios, que se modifican de acuerdo a las condiciones que posee el mercado y también la entidad. Instrumentación de la deuda comercial: Mediante diferentes documentos como pueden llegar a ser los pagarés, los cheques, los seguros y los resguardos para hacer más fácil la cobranza, frente a la posibilidad de que existan morosos. Cobro de deudas vencidas: Abarca las distintas acciones de cobro para cada uno de los deudores, como vienen a ser: comunicaciones telefónicas, visitas a

su respectiva residencia, informes de patrimonio y demás. Usualmente, dicha actividad llega a contratarse con entidades que son especialistas en la recuperación del capital (pp. 205-206). Condiciones de crédito: Para Córdoba (2012), cada una de las condiciones crediticias apoya a que la entidad pueda conseguir más usuarios, sin embargo, cabe la posibilidad de que posean efectos dentro del total de la rentabilidad. Se tiene que examinar todos los distintos factores, ya sean positivos como también negativos. Gracias al descuento que se realiza por un pago anticipado se llega a esperar variaciones y efectos dentro de cada una de las utilidades, debido a que el volumen de todas las ventas tiene que incrementarse, sin embargo, el precio que se da por unidad se reduce, si es que la demanda llega a ser flexible, todas las ventas tienen que incrementar como resultado final de la reducción del presente precio, el tiempo de cobranza promedio tiene que reducirse, asimismo disminuyendo el costo de todo el control de las cuentas que son por cobrar. La reducción dentro de la cobranza procede del hecho que ciertos usuarios, los cuales antes consideraban los descuentos que se dan por pago, ahora si lleguen a tomarlos en cuenta, la apreciación de cada una de las cuentas que no se pueden cobrar tiene que reducirse, debido a que promediamente los usuarios cancelan prontamente, tiene que reducir la posibilidad de cierta cuenta que sea mala, dicho argumento está basado en que, a medida que más se tarde un usuario en cancelar existe menos probabilidad de que llegue a cancelarla, a medida que pase más tiempo existen mayores oportunidades de que un usuario llegue a declararse de manera técnica desacreditado o en quiebra, así la reducción dentro del tiempo planteado de cobro, y como también la reducción dentro de la estimación de aquellas cuentas que ya no se pueden cobrar, tienen que ofrecer como resultado un incremento dentro de las utilidades (p. 207). Análisis del crédito al cliente, como parte del análisis del crédito al cliente tenemos el proceso de concesión del crédito. Al respecto los autores Haro & Rosario (2017), sostienen que cuando la empresa concede un crédito ésta ha de soportar un riesgo. Durante la implantación y primeros años de una empresa es cuando su riesgo es mayor, debido principalmente a tener que soportar unas costumbres existentes en el sector e impuestas por la competencia (lo que le obligará a una cuantificación exhaustiva de las necesidades en capital circulante), sólo si su producto y/o servicio es diferente al de la competencia podrá modificar en su favor las normas y usos del sector. En tal sentido como parte del proceso está el informe comercial, el registro mercantil, informe bancario, el

informe de la propia red comercial. a) El informe comercial: Es facilitado por una empresa especializada en informes de este tipo, y puede ser: Ordinario, es el más común y barato, debe ser evaluado teniendo en cuenta que es proporcionado por el propio informado, es decir, por el deudor y, por tanto, es lógico pensar que sea muy subjetivo, Especial o verificado, es de mayor precio y en el que, a petición de la empresa que lo solicita, se verifica la información a través de comprobaciones complementarias como: Registro mercantil, Registro de la propiedad y bancos con los que opera. b) El registro mercantil: En este caso la información emana de los documentos que el cliente haya depositado en el Registro Mercantil: cuentas anuales e informe de gestión, según su obligatoriedad. c) Informe bancario: Es otorgado telefónicamente y será tanto más fiable para la empresa vendedora cuanto mayor sea el grado de confianza con el responsable del informe de la entidad financiera común entre vendedor y comprador. d) Informe de la propia red comercial: comprende las siguientes fuentes de información: Informe de los clientes del comprador: Los clientes de la empresa compradora pueden proporcionar información sobre la imagen del cliente en cuanto a: calidad del producto, imagen en el sector, seriedad en plazos de entrega y precios, etc., informe de los proveedores del comprador: Es tal vez el más valioso y conviene que se efectúe a tres de ellos que sean suministradores de cierta importancia y habituales con la empresa que se desea ser informado (empresa compradora), información del agente vendedor: Con dicha finalidad el vendedor debe presentar al cliente un cuestionario en el que figuren los datos que se consideren de importancia (pp. 29-31).

Flujograma de la gestión de crédito



Evaluación de la gestión de créditos otorgados, Córdoba (2012) define que la gestión de crédito acumula la información pasada a través de la evaluación que se emplea como fuente para pronosticar el comportamiento futuro. El pronóstico que se planea es el de comportamiento de crédito, viene a ser, un pronóstico del modelo y también del importe de cada una de las responsabilidades por definición de crédito que se puede esperar a que cancelen y un aproximado de todo el importe mayor del crédito que podría admitirse del usuario. La evaluación posee sentido debido a que

se inicia la creencia de que aquel comportamiento pasado del individuo solicitante es posible emplearse para poder predecir el futuro comportamiento, en las que se es posible plantearse cuatro dimensiones que darán la posibilidad de establecer aquello que se está buscando: Elementos de la investigación de crédito, pese a ellos las instituciones que brindan créditos dan inicio al análisis del individuo que solicita el crédito con instrumentos primordiales para poder identificar el comportamiento que este posee. Existen entidades que tienen que realizar una evaluación minuciosa del individuo que solicita el crédito, debido a que el total de cada uno de los recursos que se van a prestar son enormes vinculados con todos los ingresos que posee el solicitante y es posible que el tiempo para poder cancelar dicho crédito esté propuesto en muchos años; tenemos así a un conocido crédito que es el hipotecario. Pero, existen otros créditos en los cuales no es importante realizar una evaluación estricta, como viene a ser el abarrotero que brinda un crédito a sus usuarios para que usualmente lo lleguen a cancelar en una o dos semanas, siendo la situación cada uno de los instrumentos que se evalúan son de mayor simplicidad que aquellos que son para un crédito que sea hipotecario. Tipos de clientes: A causa de que más variados sean los usuarios, cabe el menor peligro de no cobrar. Riesgo crediticio: tiene que calificarse el peligro que con lleva realizar la venta a entidades nuevas o el de ampliar su línea crediticia a los usuarios actuales. Capacidad de pago: inician de diferentes fuentes que proporcionan la información, en donde se ubican: solicitud reseñas a algunos de los proveedores o contendientes, consultas a algunas agencias que son especialistas en informes de comercio, consultas a entidades bancarias o financieras y la evaluación de información antigua y también de estados financieros, y demás. Cantidad de crédito otorgado: junto con los trabajadores de ventas se consigue información correspondiente al desempeño de comercia de todos los usuarios, para mantener todos los montos crediticios, que se modifican de acuerdo a cada una de las condiciones que posee el mercado y también la entidad. Cualidades del solicitante de crédito: viene a ser conveniente realizar un listado de cada una de las cuales individuales crediticias que al parecer llegan a ser las de mayor prioridad para dicha indagación. Para poder identificar de manera detallada al individuo solicitante de crédito, por eso se presentan estos: Registro de pagos: viene a ser un factor primordial presentado por toda la investigación. Dicha investigación tendría que ir en busca de hechos que estén con base a los modelos de cuentas que se encuentran implicadas, aquella cantidad que llega a adecuarse

usualmente, cantidad que ha vencido, último crédito más elevado y la forma en como cancelarlo. Identificar dichos instrumentos apoya a conocer cada uno de los hechos acerca del carácter que posee el individuo que solicita el crédito y reduce la posibilidad de examinar solamente con puntos de vistas propios del analista, empleo: es probable que el empleo sea la fuente fundamental de todas las ganancias, y por eso mismo tendría que analizarse en el mismo momento que se realiza al ingreso. Toda la información sobre lo que es el empleo tendría que incluirse como base el calificativo del patrón, modelo de negocio y el puesto que está ocupado por el individuo al cual se le va a investigar”, si es que sea posible la continuación que usualmente posee dentro de los empleos, en diversas situaciones existe la posibilidad de que se presenten estafas, debido a que el individuo que solicita el crédito solamente posee el empleo de forma temporal en el transcurso de que se le proporcione el crédito y después de ello deja el empleo, junto con todo ello es que se pierde aquella fuente de todos los ingresos que garantizaban de manera fundamental todos los ingresos que ayudan a pagar cada uno de los créditos, edad: en la mayor parte de las investigaciones, no viene a ser un aspecto de gran significancia del crédito. Pero, las manifestaciones dentro de la edad tienen la posibilidad de llegar a ser decisivo y siendo esta la situación dicha cualidad se convierte en materia apropiada para realizar un análisis intensivo, residencia: toda información que se base de residencia tiene que presentar el tiempo que se ha mantenido en dicha área y si es que la permanencia es menos a 5 años tiene que mostrarse la anterior residencia, existe la posibilidad de existan diversos motivos por los cuales se han mudado de residencia, puede que uno de los motivos sea en la residencia anterior era fácil de ubicarlo para poder hacer la cobranza de créditos que se encuentran pendientes, y siendo la situación de que se examine si es que se llega a brindar un crédito y no cancele por no ser establece en dicha residencia el costo que se tiene para poder ubicarlo incrementa todos los gastos dentro de la cobranza, además con la posible pérdida de todo el monto que se ha prestado siendo el cada de no llegar a ubicarlo, referencia y reputación: toda la investigación de igual manera tiene la posibilidad de buscar toda información sobre la reputación que posee el individuo que solicita crédito y garantizar aquella información aceptable para poder analizar todos los datos brindados por cada una de las referencias. Aquello que sí se analiza es lo que llega a reflejar el carácter acorde a como lo manifiesta, el reconocimiento y todas las referencias”. Es importarte

examinar que cada una de las referencias lleguen a ser de garantía dentro de toda la información que brindan acerca del individuo que solicita el crédito, dado lo siguiente el conocimiento del individuo estudiado sería incorrecto (pp. 110-113), documentación del solicitante: toda aquella información que brinde el individuo que solicite el crédito es aquella que va a formar parte del concepto del analista crediticio, para que llegue a decidir la aprobación o quizás el rechazo de dicho crédito, si es que la información llega a ser falsa el peligro mucho mayor que se podría tener es brindar un crédito a un individuo que tiene bastante probabilidad de no pagar, y es por ese motivo que es fundamental evaluar y cerciorar la realidad de toda la información: verificación de la información, la estafa viene a ser una mentira que se realiza con el fin de aprovecharse o beneficiarse, es una infracción por reemplazar mentir o descartar la verdad en pérdida de un individuo o entidad, siendo la situación de una solicitud crediticia es con el propósito de conseguir un crédito que probablemente sea imposible llegar a cancelar. Descubrir estafas no basta, lo primordial es llegar a prevenir que la entidad no llega a brindar créditos en ese tipo de situaciones, técnicas de la aceptación del crédito: “La evaluación del crédito viene a ser el juicio del estado en el que se encuentra un usuario, con base en cierta información que es extensa y de confianza, como también la aplicación de diferentes técnicas de análisis para poder calcular el peligro vinculado con la correspondiente utilidad. Todos los instrumentos de decisión para poder examinar el crédito de cierto usuario vienen a ser los siguientes: reputación: o también imagen de la persona que solicita encamina al ejecutivo encargado del crédito a identificar si el presente deudor tiene la disposición de pagar. Le señala, entre diversas cosas, si es que posee el reconocimiento de ser un excelente pagador, si es que llega a retrasarse de manera frecuente o si es que le han negado crédito alguna otra empresa, solvencia: viene a ser el estado financiero que muestra la situación de liquidez admisible, o sea, si es que en algún momento la persona deudora posee la suficiente cantidad de dinero para poder cubrir todas sus responsabilidades. Existe la posibilidad de que posea numerosas utilidades, sin embargo, cada una de ellas se encuentra invertida en valores ya estable, y no posea activo en circulación, garantía: Tiene la posibilidad poder ser individual, prendaria o quizás de ser hipotecaria, con la que se puede establecer el peligro que se puede tener al momento de ofrecer el crédito a las personas que lo solicita, posición económica: finalmente, aquel que es el ejecutivo de crédito tiene que estar pendiente de cada uno de los cambios

económicos que hay dentro del medio dispuesto al perjudicar todos los límites crediticios que son posibles de brindar (p. 122).

Para el fundamento de la teoría de la variable **Rentabilidad**, Díaz (2012) define a la rentabilidad de la siguiente manera: Aquella capacidad que posee una entidad para poder promover beneficios que se reflejan en inversiones próximas, deudas bajas, máxima producción, más volumen de todas las ventas, mayores beneficios y más crecimiento. Entre las maneras que se puede calcular la rentabilidad se encuentra la rentabilidad financiera y la económica (p. 52), por otro lado, Sánchez (2010) manifiesta que: “La rentabilidad es la relación, que es medida en porcentaje, entre los rendimientos netos y el capital invertido. En otras palabras, es el valor generado producto de una inversión” (p. 159). En tanto Andrade (2013) hace mención que: “Rentabilidad es el vínculo, usualmente manifestado en manera de porcentaje, que llega a determinarse entre lo que es el rendimiento financiero que brinda una operación ya establecida y aquello que se ha llegado a convertir dentro de ella” (p. 152). Córdoba (2012), afirma que: Rentabilidad viene a ser un vínculo porcentual el cual señala la cantidad que se consigue mediante el tiempo por todas y cada una de las unidades de recurso que se han llegado a invertir. Asimismo, es posible mencionar que, rentabilidad viene a ser a variación dentro del valor de cierto activo, incluso cualquier comercialización en efectivo, manifestado como porcentaje de aquel valor principal. Viene a ser el vínculo que hay entre los ingresos con todos los costos. (p. 15). Para el autor Verges (2011), la rentabilidad se refiere a la semejanza que se da entre los beneficios adquiridos por los recursos invertidos por la entidad y ciertos recursos, con un apropiado monitoreo de los recursos que esta tiene, la entidad especificara si la utilidad adquirida es baja o alta, es decir definirá si rentabilidad es apropiada o no (p. 4). Según Flores (2014) la rentabilidad al ser parte del análisis financiero de una empresa ayuda al cliente para que pueda evaluar toda la suficiencia de cada uno de los recursos que posee la empresa, es decir, la capacidad para obtener ingresos (p. 7). De acuerdo a lo señalado por Ocampo (2009) La rentabilidad llega a manifestarse como lo siguiente: “El vínculo que hay entre todos los ingresos y cada uno de los gastos. Cada una de las utilidades que posee una organización tiene la posibilidad de aumentar de dos formas: Primero incrementando el nivel de cada uno de los ingresos y el segundo disminuyendo cada uno de los gastos” (p. 178). Asimismo, Ccaccya (2015) Rentabilidad viene a ser

un conocimiento que: Se ejecuta toda aquella acción financiera donde se lleguen a mover medios que son materiales, personas y/o económicos con la finalidad de conseguir algunos resultados. Dentro de esta visión, la rentabilidad que posee una entidad tiene la posibilidad de analizarse haciendo una comparación del resultado total y aquel valor que poseen los medios que han sido utilizados para poder promover esos beneficios (p. 1). Ortega (2008) indica que la mencionada rentabilidad realiza la medición de la eficiencia que cierta entidad emplea cada uno de sus recursos financieros, o sea que no llega a desaprovechar los recursos. Toda entidad hace uso de recursos financieros con la finalidad de conseguir beneficios. Dichos recursos que se mencionan vienen a ser, por cierta parte, capital (el cual es aportado por cada uno de los asociados) y, de otra parte, deuda (la cual aportan cada uno de los consignatarios) (p. 1). Briceño (2009), menciona que: “la rentabilidad es la cantidad, beneficio, utilidad representado en porcentaje, de los recursos que la organización ha realizado de acuerdo al procedimiento de sus tareas, el cual se elabora en un específico periodo o tiempo” (p. 17). Maguiño (2013), define como el lucro adquirido del capital invertido por la organización, de la misma forma que es de suma relevancia en la toma de decisiones, porque siendo la rentabilidad la conclusión de todo recurso usado demostrara que tan buena es el monitoreo de todo recurso invertido por la entidad (p. 10).

Evaluación de la rentabilidad, Para Corona, Bejarano & Gonzáles (2015), la rentabilidad es el beneficio que se obtiene por el capital que la empresa invierte, el cual es fundamental para su desarrollo y para las decisiones que se puedan tomar en el presente y en el futuro, asimismo a través de su determinación la empresa podrá darse cuenta si está o no trabajando de manera adecuada y generando beneficios económicos eficientes (p. 54). Rentabilidad económica, la rentabilidad económica se acostumbra a definir a inicio del vínculo que hay con el resultado y con el importe de cada uno de los activos; es decir, sin más precisiones (p. 259), rendimiento sobre los activos, rendimiento sobre los activos (o también ROA, debido a *return on assets*) viene a ser una medida propia de toda la utilidad de acuerdo a cada dólar de activo. Tiene la posibilidad de expresarse de diversas maneras, per la siguiente es la manera más usual:

$$\text{Rendimiento sobre los activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}} \times 100\%$$

Rentabilidad financiera, la rentabilidad financiera, entendida en dichos términos, tiene la posibilidad de manifestar básicamente como aquel vínculo que hay con el resultado de la ejecución y la correspondiente inversión desarrollada por cada uno de los dueños, los socios o los accionistas, que llega a considerarse semejante al total de patrimonio, rendimiento sobre el capital, rendimiento sobre el capital (las siglas ROE por el nombre en inglés *return on equity*) viene a ser un instrumento que es de utilidad para la medición de cómo es que le ha ido a cada uno de las acciones a lo largo del año. A causa de que la finalidad es dar beneficio a cada uno de los accionistas, este rendimiento, viene a ser dentro del marco contable, la medida real de todo el desempeño dentro de términos propios de renglón de todos los resultados. Usualmente, ROE llega a medirse así (p. 55):

$$\text{Rendimiento sobre el capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital social}} \times 100\%$$

Para la formulación del problema de la presente investigación, se tomó como problema general, ¿De qué manera la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) incide en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?, y como problemas específicos, ¿Cómo se realiza el manejo del elemento de la investigación de crédito, cualidades del solicitante de crédito, documentos del solicitante y técnicas de aceptación del crédito por el banco BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?, ¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?, ¿Cómo se encuentra la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?, ¿Cuál es la incidencia que existe entre la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?.

La presente investigación se justificó en varios factores, para la justificación del estudio por su conveniencia, resulta ser conveniente puesto que permitirá abordar un problema desde el interior de la institución en la que se encuentra ocurriendo, por lo que se dispondrá de información de primera mano, de igual manera, se contará con la autorización respectiva para la realización del trabajo, para la justificación teórica, la presente investigación se desarrollará considerando que esta

se justificara en base a teorías de diversos autores, los mismos que describirán las variables en estudio, y que también permitirán darnos una idea clara o ya establecida de cómo realizar la evaluación, tanto para la gestión de créditos otorgados como la rentabilidad. Es así que para la primera variable la manera de analizar se tomara en consideración a los autores Córdoba (2012), mientras que para la segunda variable se empleara la teoría expuesta por Corona, Bejarano & Gonzáles (2015), respecto a la justificación metodológica en la investigación, se consideró necesario emplear diferentes métodos y la aplicación de los instrumentos, los mismos que serán la guía de análisis documental y una lista de cotejo, mismos que facilitarán el acceso a la información necesaria y pertinente para el estudio de la gestión de compras, así como de la rentabilidad, la investigación también se justifica de manera práctica, debido a que el investigador hará uso de sus conocimientos, habilidades y aptitudes, los mismos que contribuirán a solucionar la problemática originada en la entidad financiera del BBVA planteando sugerencias nuevas a la gestión de créditos otorgados y a la rentabilidad, para la justificación social, con la mejora de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, más personas podrán acceder a préstamos que les permitirá mejorar su calidad de vida, por medio de la inversión en actividades empresariales, o bien para el consumo interno de la familia.

Por otro lado, se formularon las hipótesis, como hipótesis general fue, la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) incide negativamente en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, para las hipótesis específicas se tomaron, el manejo del elemento de la investigación de crédito, cualidades del solicitante de crédito, documentos del solicitante y técnicas de aceptación del crédito por el banco BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, se realiza de forma regular, las deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, están vinculadas a un deficiente manejo de su cartera atrasada, de alto riesgo y pesada, la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, se encuentra en un nivel bajo, y el grado de incidencia que existe entre la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, es alta.

Finalmente se detallan los objetivos de la investigación, objetivo general: determinar la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, objetivos específicos: describir cómo se realiza el manejo del elemento de la investigación de crédito, cualidades del solicitante de crédito, documentos del solicitante y técnicas de aceptación del crédito por el banco BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, identificar las deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, analizar la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, y demostrar la incidencia que existe entre las dimensiones de la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017

II. MÉTODO

2.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio, es una investigación de tipo Aplicada

Para Baena (2014), la investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción. La investigación aplicada puede aportar hechos nuevos... si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría (p. 11).

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo.

Debido a que es secuencial, utiliza la recolección, las preguntas establecidas se plantean hipótesis y se establecen las variables, se miden las variables, de analizan los resultados obtenidos a través de una medición numérica, para tener un resultado con más exactitud, respecto al comportamiento de las poblaciones que se está estudiando. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

Nivel de investigación

El nivel de investigación será Explicativo.

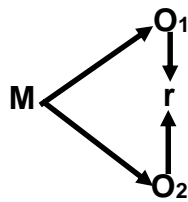
Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 95)

2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será no experimental - transversal. De acuerdo a la teoría de Hernández, Fernández y Baptista (2014), las investigaciones no experimentales son aquellas que se ejecutan sin realizar alguna manipulación o

cambio referente a las variables de estudio, solo se analizan según el contexto en el que se presentan. Por otra parte, las investigaciones transversales, también llamadas transeccionales recopilan la información en un momento determinado, precisamente el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación (p. 154).

Su esquema puede representarse de la siguiente manera:



Dónde:

M: Responsable de la gestión de créditos y estados financieros

V1: Gestión de créditos otorgados

V2: Rentabilidad

r: relación (incidencia)

2.3. Variables, operacionalización

Identificación de las variables

Variable I: Gestión de créditos otorgados

Variable II: Rentabilidad

Operacionalización de variables los indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de créditos otorgados	Córdoba (2012), define que la gestión de crédito reúne la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. La predicción que se busca es de conducta de crédito, esto es, una predicción del tipo e importe de las obligaciones por concepto de crédito que puede esperarse que paguen y una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente individual.	La evaluación de la variable gestión de créditos otorgados se realizará en base a los indicadores de la cartera atrasada, la cartera de alto riesgo y cartera pesada.	<p>Elementos de la investigación de crédito</p> <p>Cualidades del solicitante de crédito</p> <p>Documentos del solicitante</p> <p>Técnicas de aceptación del crédito</p>	<p>Tipo de clientes</p> <p>Riesgo crediticio</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Cantidad de crédito otorgado</p> <p>Registro de pagos</p> <p>Empleo</p> <p>Edad</p> <p>Residencia</p> <p>Referencia y reputación</p> <p>Verificación de la información</p> <p>Reputación</p> <p>Solvencia</p> <p>Disponible</p> <p>Garantía</p> <p>Posición económica</p>	Nominal / Razón
Rentabilidad	Para Corona, Bejarano & Gonzáles (2015), la rentabilidad es el beneficio que se obtiene por el capital que la empresa invierte, el cual es fundamental para su desarrollo y para las decisiones que se puedan tomar en el presente y en el futuro, asimismo a través de su determinación la empresa podrá darse cuenta si está o no trabajando de manera adecuada y generando beneficios económicos eficientes (p. 54).	La evaluación de la variable rentabilidad se desarrollará en función a los índices de rendimiento sobre activos y rendimiento sobre capital.	<p>Rentabilidad económica</p> <p>Rentabilidad financiera</p>	<p>Rendimiento sobre Activos (ROA)</p> <p>Rendimiento sobre capital (ROE)</p>	Razón

Fuente: Marco teórico de las variables

2.4. Población y muestra

Población

La población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. En la presente investigación se considerará como la población al banco BBVA agencia Juanjui por el área de gestión de créditos otorgados, además 5 trabajadores y el acervo documentario sobre estados financieros del periodo 2017 (Stracuzzi & Pestana, 2012, p. 105).

Muestra

La muestra es la parte o fracción representativa de un conjunto de una población, que será obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo. En la presente investigación la muestra estará integrada por el área de gestión de créditos, 5 trabajadores y el acervo documentario del estado financiero de la entidad bancaria del periodo 2017, por lo tanto, no será necesario aplicar un muestreo estadístico (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, p. 90).

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas

Para la presente investigación, se emplearán las siguientes técnicas que contribuirán a la obtención de los resultados y las conclusiones de la investigación

Observación directa

De acuerdo a la obtención de información es una de las etapas más importantes del proceso de investigación científica. Dentro de este contexto, la observación es la técnica de investigación por excelencia; es el principio y la validación de toda teoría científica. Asimismo, refiere que la técnica de la observación incluye desde los procedimientos informales como la observación casual, hasta los más sistematizados, como son los experimentos de laboratorio (Lenin, 2014, p. 216)

Análisis documental

Hurtado (2010), define al análisis documental como el proceso que comprende la selección, recopilación, revisión, el registro y análisis de la información que se encuentra dentro de documentos (p.85).

Entrevista

Según Sabino (2014), señala que dentro del campo de la metodología la entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. Menciona que, al emplearse la entrevista, permite profundizar en detalles argumentos sobre temas que pueden ser tratados. En la investigación se empleará esta técnica con su instrumento la guía de entrevista que estará dirigida al gerente de la entidad financiera (Rengel & Giler, 2018, pp. 143 – 144).

Instrumentos

Lista de cotejo

Este instrumento contará con 12 ítems en base a dos respuestas de SI y NO que permitirá cumplir con el objetivo específico en el cual se busca identificar las deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. La lista de cotejo es conocida también como una lista de control o de verificación, pues en ella se muestra la ausencia o la evidencia de un hecho o fenómeno que será observado posteriormente (Arias, 2016, p. 70).

Guía de análisis documental

La guía de análisis documental se empleará como complemento para corroborar las deficiencias y causas generadas en el problema. Del cual se obtendrá los datos referentes a la rentabilidad, el mismo que resultará de los estados financieros y con ello cumplir con el objetivo analizar la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. Este instrumento es utilizado en casos en los cuales dentro de una investigación se necesita analizar información que se encuentra plasmada en documentos y que son datos reales y bajo un sustento (Bernal, 2010, p. 194).

Guía de entrevista

La guía de entrevista se aplicará al gerente de la entidad financiera con el fin de obtener respuestas referentes a la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad. Es un instrumento que permite recopilar información a partir de la elaboración de preguntas abiertas en la cual el entrevistado puede explayarse al momento de dar una respuesta. Dicho instrumento es aplicado por un entrevistador según los fines o propósitos que persigue (Gómez, 2009, p. 132).

Validez y confiabilidad

La validación de los instrumentos será dada por el juicio de tres profesionales expertos, mismos que según su criterio podrán darnos el visto bueno para luego aplicar los instrumentos a la muestra seleccionada y cumplir con los objetivos de la investigación. Cuando se hace mencione a la validación de un instrumento, se hace referencia a la ausencia de sesgos, pues representa la relación que existe entre lo que se mide y aquello que realmente se buscar medir (Stracuzzi & Pestana, 2012, p.160).

Por otro lado, la confiabilidad de los instrumentos no se llevará a cabo ya que los instrumentos que se emplearán permitirán recabar información real y confiable, pues la confiabilidad solo se aplica cuando en la investigación se utiliza cuestionarios Para Gómez (2009). La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (p. 118).

2.6. Métodos de análisis de datos

Forma de tratamiento de datos

Según Sabino (1998), citado por Niño (2011), el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios de la investigación (p. 100).

Tabulación

El término “tabular” proviene de la palabra en latín “tabulare”, que significa hacer tablas, elaborar listados; en el presente caso se trata de elaborar tablas o listados de datos para facilitar justamente su agrupamiento y su contabilización, función del procesamiento de datos, al igual que su análisis (Niño, 2011, p. 102).

Forma de análisis de información

Se trata de analizar es descomponer y examinar las partes de un todo, a fin de reconocer su naturaleza, relaciones y características, operación que concluye con el regreso al

todo, es decir, con la síntesis, lo cual permite la obtención del conocimiento (Niño, 2011, p. 103).

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se respetará cada una de los autores tomados como parte de la misma, las cuales fueron citadas mediante las normas APA, además la presente investigación será elaborada mediante el parafraseo con el propósito de preservar la originalidad en el trabajo, quedando libre de plagio.

III. RESULTADOS

3.1. Describir cómo se realiza el manejo del elemento de la investigación de crédito, cualidades del solicitante de crédito, documentos del solicitante y técnicas de aceptación del crédito por el banco BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017.

La gestión de créditos otorgados es una forma en la que una empresa y una entidad financiera establecen las maneras o formas para los créditos que otorgan, desde el momento en que un cliente solicita un préstamo bancario, la búsqueda de su información, la cantidad o monto del préstamo que se le dará y hasta el cobro de dicho crédito. En el banco BBVA de la sede de Juanjui se aplica la gestión de créditos otorgados partiendo por el manejo del elemento de la investigación de crédito, cualidades del solicitante de crédito, documentos del solicitante y técnicas de aceptación del crédito.

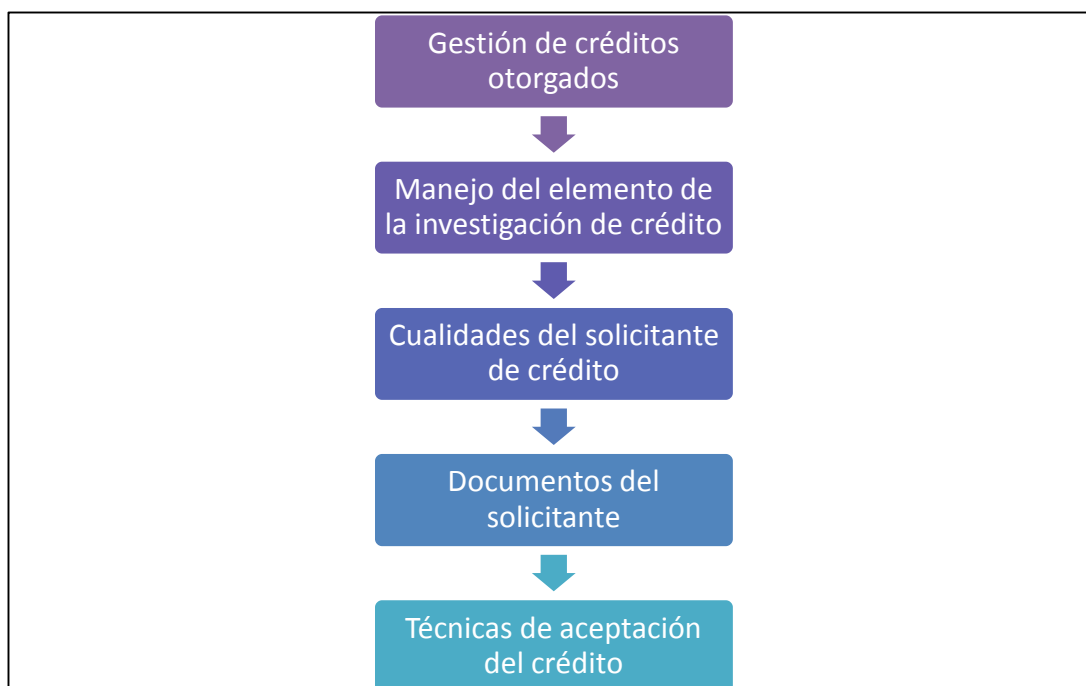


Figura 1 *La gestión de créditos otorgados*

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

- **Manejo del elemento de la investigación de crédito**

Los elementos de investigación relacionado al crédito son criterios que las entidades financieras toman en cuenta antes de otorgar un préstamo a un cliente empleando también instrumentos que le ayuden a identificar el comportamiento de un individuo. A la entidad financiera del BBVA sede Juanjui, acuden diversas

personas ya sean naturales o jurídicas (empresas) a solicitar un crédito y por ende la entidad debe conocer los tipos de clientes a los cuales se les dará, no obstante, en los trabajadores que son nuevos suelen otorgar los créditos a cualquier cliente sin realizar las investigaciones debidas sobre el mismo e incluso lo realiza dando a sola firma como se conoce actualmente. El riesgo crediticio podría verse perjudicado incluso por que el personal no realiza un seguimiento de la deuda de los clientes.

- **Cualidades del solicitante de crédito**

Las cualidades del solicitante de un crédito son aquellas muestra un cliente como requisito para el otorgamiento de un préstamo. En la entidad financiera en relación a este punto el personal a cargo de la evaluación crediticia del cliente; generalmente revisa su nivel de ingresos y para ello solicita su boleta de pagos con el fin de tener un sustento verídico o en ocasiones solicita datos personales como la edad, el empleo o incluso su registro de pagos hacia otras entidades financieras a las cuales haya solicitado un préstamo.

- **Documentos del solicitante**

Los documentos son el conjunto de escritos en los cuales se da a conocer todos los datos necesarios respecto al cliente tanto económicos, datos personales entre otros que facilitan la evaluación crediticia para el otorgamiento de un crédito. En la entidad todo cliente que ingresa a las áreas donde solicitar el crédito suele llevar información que solicita el analista, sin embargo, parte de esa información no suele ser fiable, ya que puede presentar datos falsos en cuanto a montos por el tema de ingresos o en sus datos referenciales que conlleva a un futuro a que dicho cliente no cumpla con el pago respectivo del crédito otorgado.

- **Técnicas de aceptación del crédito**

En la entidad financiera del BBVA suele emplear técnicas de aceptación del crédito tradicionales para evaluar a los clientes ya que no se toma en cuenta cierta información que es extensa y de confianza, por lo que el analista de crédito bajo su criterio recopila datos que considera conveniente desde su punto de vista, además de esto no realizan un cálculo sobre el peligro vinculado con la

correspondiente utilidad ya que puede verse afectada por el incumplimiento del pago de alguno de los clientes. la solvencia económica de los clientes está dada por sus estados financieros los cuales son entregados al personal que les va otorgar el préstamo, sin embargo, la información respecto a los montos no necesariamente real, sino por el contrario puede asimismo la posición económica del cliente.

3.2. Identificar las deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017.

Tabla 1

Respuesta de los ítems de la dimensión Elementos de la investigación del crédito

Dimensión	Nro.	Preguntas	Si	No	Porcentaje
1. ELEMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN DEL CRÉDITO	1	Se investiga sobre el tipo de cliente que maneja la entidad		X	2.78
	2	Los clientes que solicitan un crédito en la entidad son diversos.	X		2.78
	3	Verifica correctamente el registro crediticio de sus clientes	X		2.78
	4	Se evalúa el riesgo crediticio en términos monetarios		X	2.78
	5	Analiza la capacidad de pago del cliente a partir de los documentos que presenta como sustento.		X	2.78
	6	Se solicitan informes a otras agencias o entidades que el cliente solicito crédito anteriormente	X		2.78
	7	Cuenta con un registro de la cantidad de créditos otorgados	X		2.78
	8	Se elabora un informe mensual de los pagos efectuados por los clientes		X	2.78
	9	Se realiza un análisis de los clientes antes de otorgar un crédito.		X	2.78

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Tabla 2

Tabla de deficiencia de la dimensión elementos de la investigación del crédito

Indicadores	Deficiencia	Causas	Efectos
Cantidad de créditos otorgados	La entidad no cuenta con un registro de la cantidad de créditos otorgados	El personal no registra todos los montos de los créditos otorgados	El monto de la diferencia con el registro equivale a S/45,952.00
	Total deficiencias		S/45,952.00

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Tabla 3
Cantidad de créditos otorgados

MESES	Créditos	Registro	Diferencia
ENERO	S/ 123,455.00	S/ 123,455.00	S/ -
FEBRERO	S/ 165,105.00	S/ 165,105.00	S/ -
MARZO	S/ 154,520.00	S/ 138,564.00	S/ 15,956.00
ABRIL	S/ 160,325.00	S/ 160,325.00	S/ -
MAYO	S/ 155,250.00	S/ 155,250.00	S/ -
JUNIO	S/ 165,575.00	S/ 165,575.00	S/ -
JULIO	S/ 188,050.00	S/ 168,056.00	S/ 19,994.00
AGOSTO	S/ 182,658.00	S/ 182,658.00	S/ -
SETIEMBRE	S/ 178,786.00	S/ 178,786.00	S/ -
OCTUBRE	S/ 150,680.00	S/ 150,680.00	S/ -
NOVIEMBRE	S/ 160,349.00	S/ 150,347.00	S/ 10,002.00
DICIEMBRE	S/ 145,150.00	S/ 145,150.00	S/ -
TOTAL	S/ 1,929,903.00	S/ 1,883,951.00	S/ 45,952.00

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

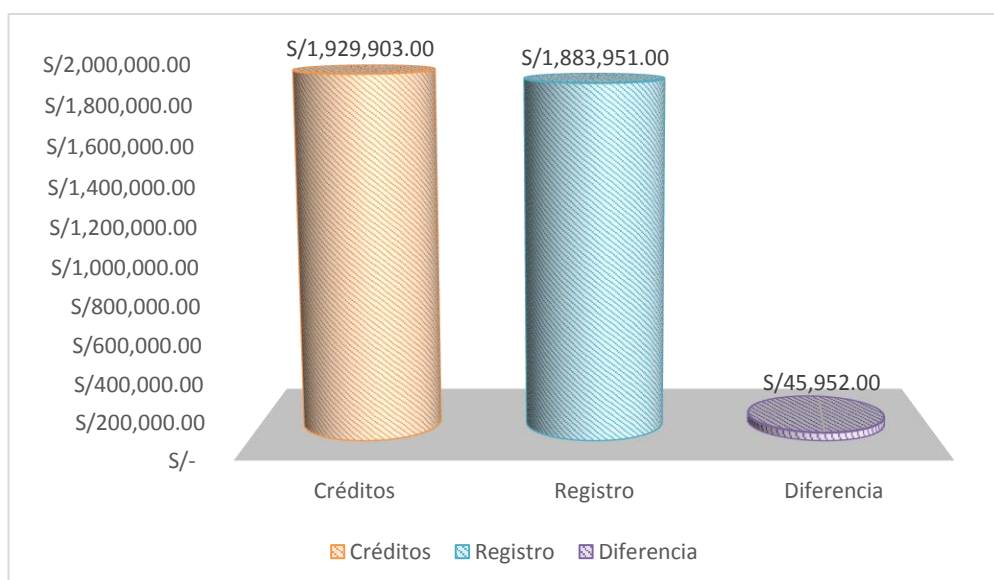


Figura 2 *Resultado de la cantidad de créditos otorgados*

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

Según los resultados de la tabla 3 y figura 2, se puede evidenciar los resultados en relación a la cantidad de créditos otorgados durante los 12 meses y es que la deficiencia encontrada en este punto da a conocer que la entidad no cuenta con un registro de la cantidad de créditos otorgados (ver tabla 2), pues se muestra que en los meses de marzo, julio y noviembre del monto de los créditos otorgados (S/ 165,105.00 y S/ 154,520.00 y S/ 160,349.00) respectivamente, no fue registrado en su totalidad ya que el

reporte daba a conocer montos faltan con diferencias mayores a los S/ 10,000.00. Sin embargo, para el resto de meses si se logró cumplir con el registro de todos los créditos, debido a que se pudo agilizar con el reporte del mismo.

Tabla 4

Respuestas de los ítems de la dimensión Cualidades del solicitante del crédito

Dimensión	Nro.	Preguntas	SI	NO	Porcentaje
2. CUALIDADES DEL SOLICITANTE DEL CRÉDITO	1	Cuenta usted con un registro de cuentas vencidas y de créditos recientes		X	3.13
	2	Los solicitantes de un crédito cuentan con un empleo y negocio fijo		X	3.13
	3	Se evalúa a los clientes que no cuentan con un trabajo estable		X	3.13
	4	Usted cree que la edad es importante al momento de solicitar un préstamo	X		3.13
	5	Cuando otorgan un crédito y el cliente no lo paga, este tiende a cambiar de lugar de residencia	X		3.13
	6	Solicita registro de pagos realizados a otras entidades financieras.		X	3.13
	7	Solicita información del lugar de residencia antes de otorgar un crédito al cliente		X	3.13
	8	Se utilizan diferentes medios como referencia para conocer al cliente	X		3.13

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Tabla 5

Tabla de deficiencia de la dimensión cualidades del solicitante del crédito

Indicadores	Deficiencia	Causas	Efectos
Registro de pago	Cuenta usted con un registro de créditos recientes y créditos castigados	La entidad no realiza un registro por separado de las créditos recientes y créditos castigados	La entidad presenta cuentas vencidas por un valor de: S/ 230,980.99
	Total deficiencias		S/ 230,980.99

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Tabla 6
Registro de pago

MESES	Créditos recientes	Créditos castigados
ENERO	S/ 350,000.00	S/ 38,500.00
FEBRERO	S/ 260,000.00	S/ 49,400.00
MARZO	S/ 425,650.00	S/ -
ABRIL	S/ 320,325.00	S/ 28,829.25
MAYO	S/ 445,000.00	S/ 22,250.00
JUNIO	S/ 230,820.00	S/ 11,541.00
JULIO	S/ 248,050.00	S/ 24,805.00
AGOSTO	S/ 341,650.00	S/ 34,165.00
SETIEMBRE	S/ 238,786.00	S/ 21,490.74
OCTUBRE	S/ 348,456.00	S/ -
NOVIEMBRE	S/ 150,345.00	S/ -
DICIEMBRE	S/ 157,909.00	S/ -
TOTAL	S/ 3,516,991.00	S/ 230,980.99

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

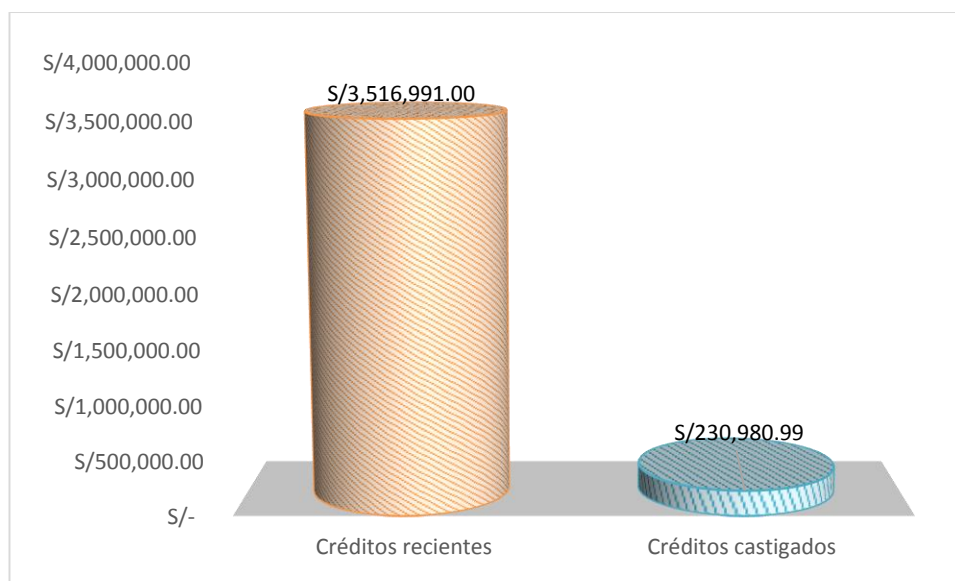


Figura 3 *Resultados del registro de pago*

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

De acuerdo a los resultados de la tabla 6 y figura 3, se puede evidenciar que a partir de la deficiencia encontrada en cuanto al registro de pagos (ver tabla 5) en el banco BBVA de la ciudad de Juanjui, durante los meses de enero a diciembre se reportaron cuentas vencidas y créditos recientes, los mismos que no fueron registrados por separado por lo que tenía montos adeudados por parte de los clientes, mientras que

otros fueron créditos recién otorgados y que hacían confundir a los trabajadores encargados de dicha función.

Tabla 7

Respuestas de los ítems de la dimensión Documentos del solicitante

Dimensión	Nro.	Preguntas	Si	No	Porcentaje
3. DOCUMENTOS DEL SOLICITANTE	1	Cuando un cliente va a solicitar un préstamo, presenta información real y verídica		X	4.17
	2	Se solicita documentos como el pdt 621 en caso de que sea un empresario.		X	4.17
	3	Solicita y evalúa los registros de pagos de los clientes de los créditos que pago en otras entidades financieras.	X		4.17
	4	Solicita al cliente información de otros créditos que le fue otorgado con anterioridad.		X	4.17
	5	Evalúa la situación económica y financiera actual del cliente.	X		4.17
	6	Solicita estados financieros de los clientes de los dos últimos periodos o más.	X		4.17

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

De la tabla anterior se puede evidenciar las deficiencias encontradas en lo que respecta a los documentos del solicitante de un crédito en el banco BBVA de la sede Juanjui, en la cual cuando un cliente va a solicitar un préstamo, no presenta información real y verídica este problema se origina por el mismo hecho de que el cliente busca colocar datos que le permitan acceder a un crédito amplio, asimismo no se solicita documentos como el pdt 621 en caso de que sea un empresario ya que consideran que solo es necesaria la presentación de sus estados financieros para conocer sus ingresos mensuales. De igual manera en la entidad no solicita al cliente información de otros créditos que le fue otorgado con anterioridad puesto que el analista de crédito considera que no es necesaria dicha información.

Tabla 8*Respuestas de los ítems de la dimensión Técnicas de aceptación del crédito*

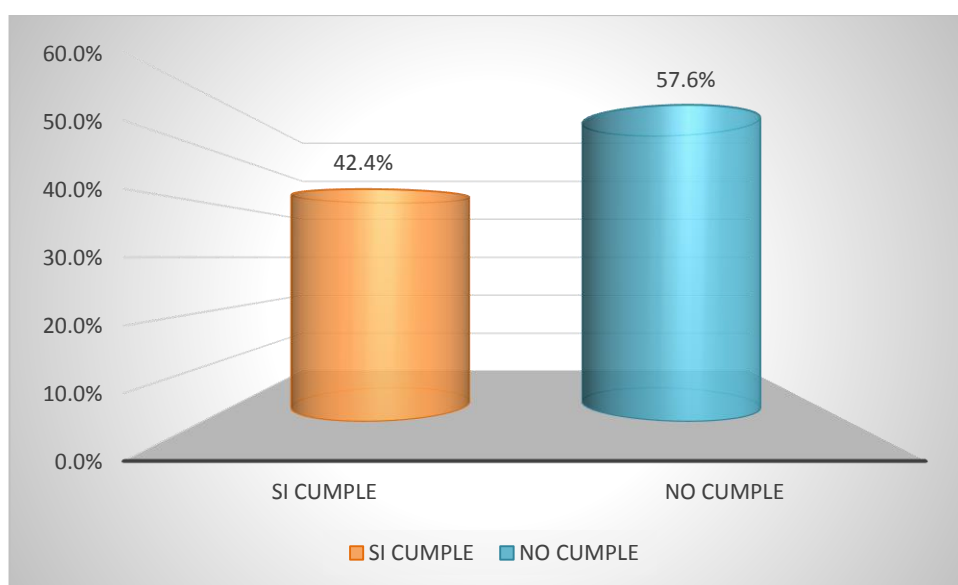
Dimensión	Nro.	Preguntas	SI	NO	Porcentaje
4. TÉCNICAS DE ACEPTACIÓN DEL CRÉDITO	1	Los clientes muestran una imagen de ser buen pagador		X	3.13
	2	Se solicita pruebas fehacientes para catalogar la reputación del trabajador		X	3.13
	3	Los clientes demuestran la cantidad de efectivo disponible y suficiente que le permita cubrir sus compromisos y obligaciones.	X		3.13
	4	Solicita información de los activos con los que cuenta un cliente en caso de que solicite un crédito		X	3.13
	5	Los solicitantes de un préstamo ponen un riesgo su puesto de trabajo, negocio o propiedad		X	3.13
	6	Antes de otorgar un crédito al cliente solicita y evalúa la garantía que puede dar a cambio		X	3.13
	7	La posición económica de los clientes es evaluada al momento de solicitar un préstamo.	X		3.13
	8	Los clientes con menor posición económica se maneja un crédito de acuerdo a sus posibilidades	X		3.13

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio**Interpretación**

Según la tabla 8, se muestra las deficiencias encontradas en el banco BBVA, sede de Juanjui, en la cual los clientes no muestran una imagen de ser buen pagador. De igual manera en la entidad no solicita pruebas fehacientes para catalogar la reputación del trabajador, pues considera que solo algunos documentos ya pueden decidir si ese cliente es una persona que va cumplir con el pago de su deuda. Además, no solicitan información de los activos con los que cuenta un cliente en caso de que solicite un crédito. Por otro lado, antes de otorgar un crédito al cliente no se solicita y evalúa la garantía que puede dar a cambio.

Tabla 9*Tabla resumen de las respuestas de la lista de cotejo*

Procesos	Actividades	SI Cumple	%	NO Cumple	%
1. Elementos de la investigación del crédito	9	4	11.1%	5	13.9%
2. Cualidades del solicitante del crédito	8	3	9.4%	5	15.6%
3. Documentos del solicitante	6	3	12.5%	3	12.5%
4. Técnicas de aceptación del crédito	8	3	9.4%	5	15.6%
	31		42.4%		57.6%

Fuente: Guía de observación aplicado a la empresa en estudio**Figura 4** Resultados de las respuestas de la lista de cotejo**Fuente:** Guía de observación aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

De acuerdo a los resultados evidenciados en la tabla y figura anterior, se muestra el porcentaje de las actividades que, si se cumplen como aquellas que no se cumplen dentro de la entidad del banco BBVA, en tal sentido se observa que el 42.4% de las actividades efectuadas si se cumple a cabalidad, sin embargo 57.6% no se cumple con las actividades, lo cual ha generado como consecuencia que se presenten deficiencias y como efecto conlleva a tener pérdidas en la entidad.

3.3. Analizar la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017.

Para realizar el análisis de la rentabilidad del banco BBVA, de la sede Juanjui, ha sido necesario tener información de los estados financieros de los periodos 2016 y 2017 y partir de ello aplicar las ratios de rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

Rentabilidad económica

El ratio de la rentabilidad económica es el resultado de dividir la utilidad neta obtenida al final del ejercicio sobre el activo total del estado de situación financiera.

Tabla 10

Formula de la rentabilidad económica

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo total}}$$

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

A partir de la formula presentada en la tabla 10, se reemplazan los datos en función a los periodos de estudio que se va a analizar, en tal sentido se muestran los índices de rentabilidad económica encontrados.

Tabla 11

Rentabilidad económica

Rentabilidad económica	2016	%	2017	%	Variación
Utilidad	1,387,093.00	1.81%	1,475,912.00	1.97%	-0.16%
Activo total	76,590,967.00		74,979,244.00		

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

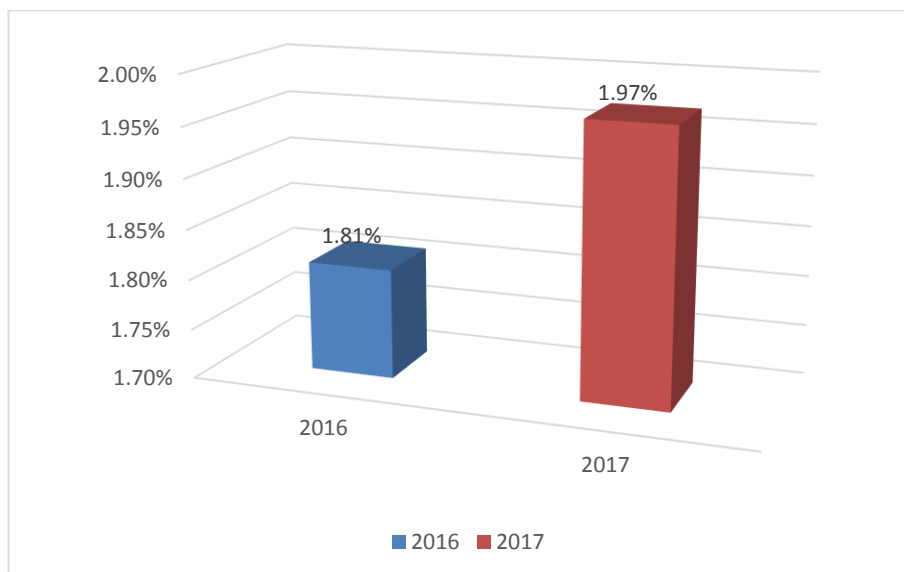


Figura 5 Resultado del ratio de rentabilidad económica
Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

Según los resultados de la tabla 11 y figura 5, se puede evidenciar la rentabilidad económica de la entidad financiera del BBVA para los periodos 2016 y 2017 a partir de la división de la utilidad sobre el activo total, donde para el año 2016 el índice de rentabilidad fue de 1.81%, es decir que por cada S/ 1 que el banco invierte en activos como el circulante obtiene una ganancia de S/ 1.81, por otro lado, en el año 2017, muestra una rentabilidad de 1.97%, es decir que genero una utilidad de S/ 1.97 por cada sol invertido demostrando de esta manera un ligero crecimiento, sin embargo este no llegó a cumplir con las expectativas de los gerentes.

Rentabilidad financiera

El ratio de la rentabilidad financiera es el resultado de dividir la utilidad neta obtenida al final del ejercicio sobre el patrimonio total del balance general.

Tabla 12

Formula de rentabilidad financiera

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Patrimonio}}$$

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

A partir de la fórmula presentada en la tabla 12, se reemplazan los datos en función a los periodos de estudio que se va a analizar, en tal sentido se muestran los índices de rentabilidad económica encontrados.

Tabla 13
Rentabilidad financiera

Rentabilidad financiera	2016	%	2017	%	Variación
Utilidad =	1,387,093.00	18.14%	1,475,912.00	17.66%	0.48%
Patrimonio	7,646,904.00		8,358,663.00		

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

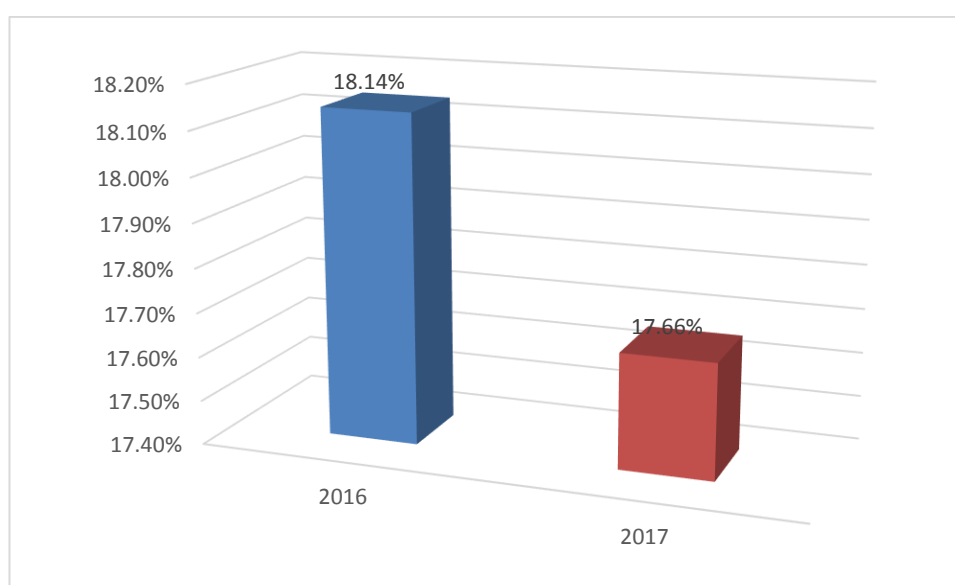


Figura 6 Resultados de la rentabilidad financiera

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

De acuerdo a la tabla 13 y figura 6, se puede evidenciar que a partir del cálculo de la rentabilidad financiera del banco BBVA, sede Juanjui, en los periodos 2016 y 2017, los índices no fueron muy favorables, esto debido a que en el año 2016 obtuvo una rentabilidad de 18.14%, es decir que por cada S/ 1 invertido de los clientes de esta entidad financiera, la ganancia fue de S/ 18.14, en cambio para el año 2017 disminuyó en casi 0.5% (17.66%) a la rentabilidad, es decir por cada S/ 1 invertido de los clientes de esta entidad financiera, la ganancia fue de S/ 17.66.

3.4. Determinar la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017.

Tabla 14

Relación entre la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad

Indicadores	Deficiencia	Causas	Efectos
Cantidad de créditos otorgados	La entidad no cuenta con un registro de la cantidad de créditos otorgados	El personal no registra todos los montos de los créditos otorgados	El monto de dichos créditos asciende a S/45,952.00
Registro de pago	Cuenta usted con un registro de cuentas vencidas y de créditos recientes	La entidad no realiza un registro por separado de las cuentas vencidas y créditos recientes	La entidad presenta cuentas vencidas por un valor de: S/ 230,980.99
	Total deficiencias		S/276,932.99

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

La rentabilidad del banco BBVA, sede Juanjui, no llegó a cumplir con las expectativas de los directivos de la entidad, quienes tenían anhelos de obtener mayores beneficios respecto al año anterior, este resultado fue evidenciado debido a que la gestión de créditos otorgados presentó ciertas deficiencias en relación a la cantidad de créditos otorgados y el registro de pago, los cuales han generado una pérdida de S/ 276,932.99. Este monto de pérdida para la entidad repercutió en la rentabilidad obtenida para ambos periodos. Puesto que la rentabilidad económica en el año 2016 fue de 1.81% y para el 2017 fue 1.97%. Sin embargo, la rentabilidad financiera evidenció en el 2016 una ganancia de 18.14%, mientras que al 2017 se redujo a 17.66%. Con ello además se demuestra que las variaciones de los ratios entre los años 2016 y 2017 fue negativa (ver tabla 11 y 13).

Tabla 15 Deficiencia estimada en la rentabilidad sobre la inversión

Ratios de rentabilidad		Resultado real		Estimado		Variación	
Rentabilidad sobre la inversión	S/	%	S/	%			
$\frac{\text{Utilidad + Lo castigado}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{1,475,912.00}{74,979,244.00}$	$\times 100\%$	1.97%	$\frac{1,475,912.00 + 276,932.99}{75,256,066.99}$	$\times 100\%$	2.33%	-0.36%

Fuente: Guía de analisis documental aplicado a la empresa en estudio

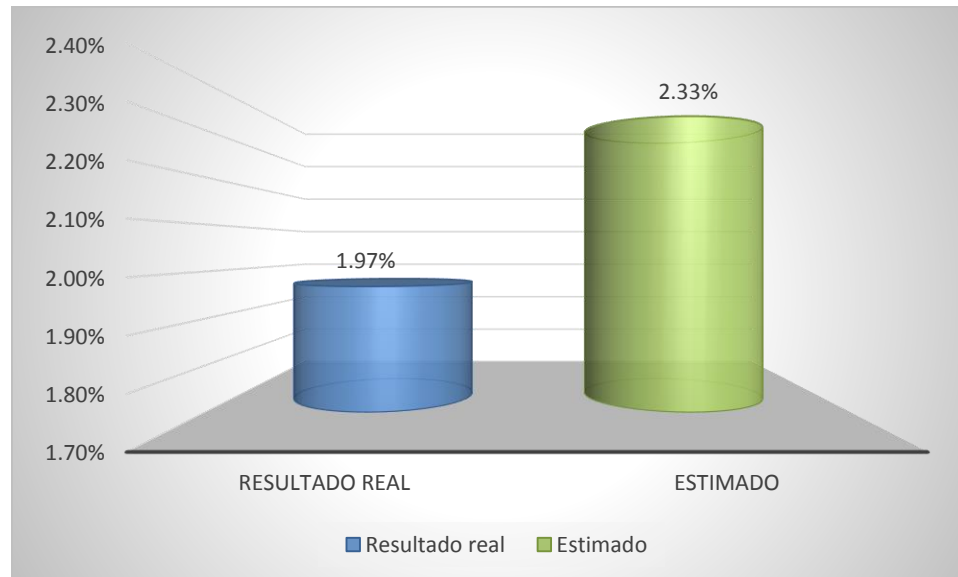


Figura 7 Resultados deficiencia en la rentabilidad sobre la inversión

Fuente: Guía de analisis documental aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

De acuerdo a los resultados de la tabla y figura anterior podemos evidenciar como a afectado las deficiencias encontradas en la rentabilidad sobre la inversión y es que el resultado real demuestra que por cada S/ 1 invertido se obtiene una utilidad de S/ 1.97 por el contrario de no haberse presentado las deficiencias encontradas el estimado, el beneficio que se obtenga sería S/ 2.33 por cada sol invertido en activos fijos.

Tabla 16 Deficiencia estimada en la rentabilidad sobre el patrimonio

Rentabilidad	Resultado real		Estimado		Variación
Rentabilidad sobre el patrimonio	S/	%	S/	%	
Utilidad Patrimonio	$= \frac{1,475,912.00}{8,358,663.00}$	$\times 100\%$ 17.66%	$\frac{1,475,912.00 + 276,932.99}{8,635,485.99}$	$\times 100\%$ 20%	-2.34%

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

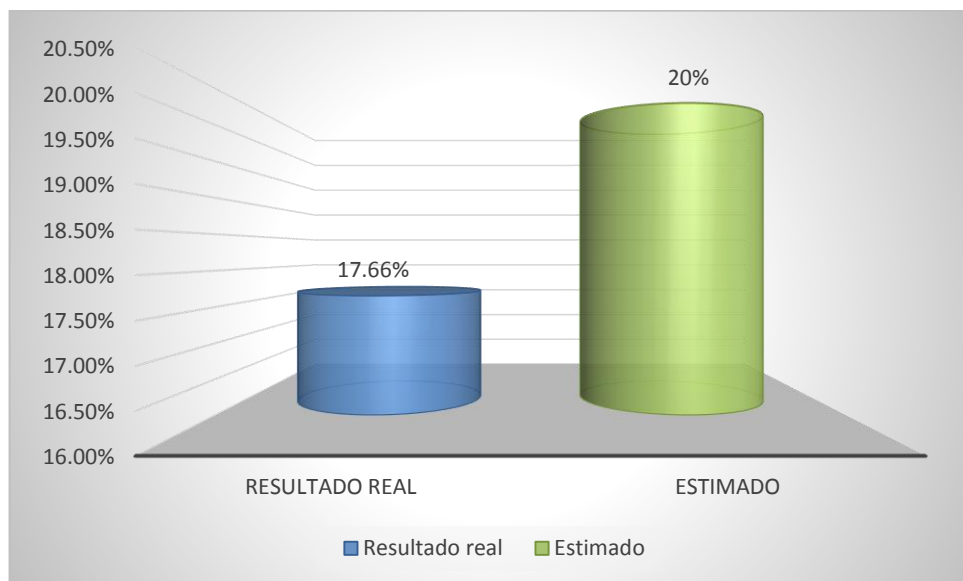


Figura 8 Resultados de la deficiencia estimada en la rentabilidad sobre el patrimonio

Fuente: Guía de análisis documental aplicado a la empresa en estudio

Interpretación

De la tabla y figura anterior se puede evidenciar que la deficiencia estimada respecto a la rentabilidad sobre el patrimonio muestra como resultado real un beneficio de S/17.66 por cada sol que invierten los usuarios en el BBVA, sin embargo, se estima que este monto hubiera sido mayor de haberse presentado las deficiencias encontradas en la investigación, pues el valor se habría incrementado en S/20 por cada sol de inversión por parte de los clientes.

IV. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta la investigación ejecuta se plateo como propósito principal determinar la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017; por lo que es preciso señalar que para analizar aspectos relevantes como la rentabilidad y la gestión de créditos otorgados, se aplicó los instrumentos; una lista de cotejo, guía de entrevista y una guía de análisis documental, mismos que facilitaron el estudio de ambas variables y que permitiendo encontrar los siguientes resultados:

La gestión de créditos otorgados que realiza el banco BBVA de la sede Juanjui, ha venido evidenciando algunas deficiencias en dos dimensiones elementos de la investigación del crédito y cualidades del solicitante del crédito. En el primero de ellos debido a que la entidad no cuenta con un registro de la cantidad de créditos otorgados estaría provocando una serie de deficiencias y al mismo tiempo estaría repercutiendo en el monto de dinero disponible para futuros créditos. Dicho resultado contrasta con el estudio de De la Cruz, S. y Muñoz, A. (2017), quienes concluyen que por un lado se tiene la administración de los recursos financieros por parte de la unidad económica en estado no pertinente para el cumplimiento de los objetivos monetarios de la empresa, ya que observa diferencias significativas entre lo que se registra y efectiviza, sumado a que se carece de información actualizada. Sin embargo, contrasta con el estudio de Gutiérrez, K. (2018), quien llegó a la conclusión que en el ambiente empresarial donde más se ha analizado la vinculación de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad en el sector bancario, continuado de las empresas industriales, empresas de que brindan servicios y, por último, de comercialización, la mayor parte de los diseños aplicados fueron longitudinales debido al estudio de las variables en el periodo, puesto que, la utilización es imprescindible de motivos financieros medidos por medio de métodos estadísticos.

Posteriormente se realizó un análisis acerca de las deficiencias en la gestión de créditos otorgados, en la cual se evidenció dentro de algunas actividades problemas en la cantidad de créditos otorgados donde la entidad no cuenta con un registro de la cantidad de créditos otorgados, generando un efecto negativo en el efectivo disponible que es igual a S/ 45,952. En tanto el registro de pago presento como deficiencia el

hecho que la entidad La entidad no realiza un registro por separado de las cuentas vencidas y créditos recientes, ello ha generado a S/ 230,980.99, asimismo se encontraron otras deficiencias en cuanto a los documentos del solicitante por ejemplo cuando un cliente va a solicitar un préstamo, no presenta información real y verídica este problema se origina por el mismo hecho de que el cliente busca colocar datos que le permitan acceder a un crédito amplio, asimismo no se solicita documentos como el pdt 621 en caso de que sea un empresario ya que consideran que solo es necesaria la presentación de sus estados financieros para conocer sus ingresos mensuales. Dichos resultados contrastan con la investigación de Ríos, J. (2015), quien concluyo que los imperfectos en la gestión financiera de la empresa zapatería Yuly; fue en un 73%, en otras palabras, del 100% que presenta el total las funciones de gestión financiera, solo se cumple con un 27% del de las actividades. Donde las actividades de decisiones de inversión no se cumplen en 67%, las actividades de decisiones de financiamiento, el 57% no se cumple y las actividades de administración de recursos, no se cumplen en 100%.

Asimismo en relación a la rentabilidad de la entidad del BBVA, sede Juanjui, muestra que en los periodos 2016 - 2017, ha presentado una variación negativa en la rentabilidad económica, y es que para el año 2016 el índice de rentabilidad fue de 1.81%, es decir que por cada S/ 1 que el banco invierte en activos como el circulante obtiene una ganancia de S/ 1.81, por otro lado, en el año 2017, muestra una rentabilidad de 1.97%, es decir que genero una utilidad de S/ 1.97 por cada sol invertido Por otro lado la rentabilidad financiera muestra que en el año 2016 obtuvo una rentabilidad de 18.14%, es decir que por cada S/ 1 invertido de los clientes de esta entidad financiera, la ganancia fue de S/ 18.14, en cambio para el año 2017 disminuyo en casi 0.5% (17.66%) a la rentabilidad, es decir por cada S/ 1 invertido de los clientes de esta entidad financiera, la ganancia fue de S/ 17.66. Estos resultados son similares a lo encontrado por Fiallos, P. (2015), quien concluyo que existe una disminución del ROA concluyendo al cierre del 2013 al 3% de la misma forma que el ROE que disminuyó notoriamente y culminó el 2013 con un porcentaje de 11% de todos estos indicadores son de mucha relevancia estudiarlos debido a que afirman la satisfacción financiera propia de la cooperativa.

Finalmente, en lo que respecta al objetivo general, donde se pretendía determinar la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017, fue necesario la aplicación de una lista de cotejo con el propósito de conocer la forma en la que se realiza la gestión de créditos otorgados, logrando de esta manera constatar que la cantidad de créditos otorgados y el registro de pago. Dichas deficiencias han generado como pérdidas por monto de hasta S/ 276,932.99. Estos resultados contrastan con la investigación de Cobián, K. (2016), mismo que llego a la conclusión que el impacto se pudo establecer comparando los estados financieros con créditos y sin créditos en 2014 y 2015 provocando un impacto positivo con respecto a la rentabilidad, no obstante, se muestra al momento de comparar la situación actual con aquella circunstancia de los créditos que no han vencido, toda la rentabilidad se incrementa en un porcentaje de 9,69% para lo que va el año de 2014 y un porcentaje de 9,61% para el año de 2015.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, la misma que se identificó en las deficiencias evidenciadas en relación a la cantidad de créditos otorgados y el registro de pago, mismo que ha incurrido en la rentabilidad ya que los resultados hubieran sido mayores para la empresa.
- 5.2. La gestión de crédito otorgados (crédito comercial), presento una serie de limitantes en las dimensiones elementos de la investigación del crédito y las cualidades del solicitante del crédito, esto se vio evidenciando debido a que dentro de la entidad financiera no se viene realizando un análisis minucioso de los créditos se otorgan principalmente del crédito comercial.
- 5.3. Las deficiencias encontradas han generado una pérdida estimada por S/ 276,932.99 para la entidad del BBVA, ello quedo demostrado en la cantidad de créditos otorgados y el registro de pago de los créditos y como consecuencia generó castigos para los clientes.
- 5.4. El análisis de la rentabilidad de los periodos 2016 – 2017 de la entidad financiera BBVA unidad independiente Juanjui, presento variaciones menores al 1% demostrando que los resultados no fueron los esperados, pues en comparación de un año a otro hubo una disminución en los ratios de rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A los trabajadores a cargo del otorgamiento de créditos en la entidad BBVA, realizar mejor el manejo de los créditos otorgados ya que al haber presentado diversas deficiencias ha ocasionado efectos negativos en la rentabilidad, para ello deben registrar todos los montos de los créditos que otorgan, además del registro de las cuentas vencidas y los créditos recientes.

- 6.2. A los jefes superiores a cargo de los trabajadores que otorgan los créditos realizar un continuo seguimiento de las actividades que se llevan a cabo en la entidad para mejorar y tener una información más confiable de los créditos comerciales que se otorgan a los socios del banco BBVA.

- 6.3. Al gerente de la entidad financiera del BBVA, plantear nuevas políticas en relación al otorgamiento de los créditos con el fin de que no vuelvan a presentarse deficiencias durante las actividades, además de ser necesario tener reuniones cada dos o 3 meses con el propósito de capacitar a los trabajadores y brindarles charlas de orientación para el manejo adecuado de los créditos que dan a las personas.

- 6.4. Al gerente realizar un análisis de los resultados de la rentabilidad que se genera cada periodo y compararlo con los otros años, esto le permitirá tener una idea más clara de la situación económica y financiera por la que atraviesa la entidad del BBVA en la sede de Juanjui y a partir de ello tomar buenas decisiones para generar un cambio positivo con miras a lograr mayores beneficios.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., & Carmago, G. (2003). *Análisis de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Informe Técnico Final, Lima. Obtenido de <https://docplayer.es/3101897-Analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-imf-en-el-peru-informe-tecnico-final.html>
- Andrade, S. (2013). *Diccionario de Contabilidad* (3a ed.). Lima: Editorial Andrade.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de la investigación* (7a ed.). Caracas: Ediciones El Pasillo.
- Baena, M. (2014). *Metodología de la investigación* (1ra ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3228423&query=metodolog%C3%ADa>
- Banco de México. (30 de diciembre de 2009). *Crédito y Costo Anual Total*. Obtenido de <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/servicios/costo-anual-total-cat/%7BE22E38DC-9C61-F5DD-93EB-D660F33CE90A%7D.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación*. Colombia: Pearson Educación. Obtenido de http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1
- Briceño, P. (2009). *Finanzas y financiamiento* (1a ed.). Lima: USAID/PERÚ. Obtenido de http://www.miempresa.gob.pe/portal/images/stories/files/FINANZAS_FINANCIAMIENTO.pdf
- Ccaccya, D. (2015). Fuentes de financiamiento empresarial. *Actualidad empresarial*, 1-2. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/339_9_UFHZRTNZQWJZPHADSAPNARFCEDUUQUULZCKQWXQMUALJHLMZLB.pdf
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Corona, E., Bejarano, V., & Gonzáles, J. (2015). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados* (1a ed.). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3219466&query=analisis+de+los+estados+financieros>

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación: Fundamentos y metodología* (2da ed.). México: PEARSON EDUCACION. Obtenido de https://issuu.com/mtcezare/docs/investigacio__n_fundamentos_y_metod

Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial* (1a ed.). España: EUMED. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/analisis-contable-con-un-enfoque-empresarial-conclusiones.html>

Editorial Vértice. (2011). *Dirección financiera* (1a ed.). Málaga: Publicaciones vértice S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=dKhH254n8uoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Erhardt, W. (2017). *¡Quiero un crédito!: Cómo obtenerlo y conservarlo*. México: Editorial Sselector. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1odDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=credito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjeh8nNkqHbAhUOm1kKHYIYDZwQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true>

Flores, R. (2014). *Análisis de estados financieros* (1a ed.). México: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5307890&query=analisis+de+los+estados+financieros>

Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3185747&query=metodologia+de+investigacion+cientifica>

Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera* (1era ed.). Almería, España: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5190163&query=gestion+financiera>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (S. Méndez, & C. Mendoza, Edits.) México D.F.: McGRAW-HILL. Obtenido de

<https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia* (4a ed.). Caracas: Quieron Ediciones. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/312670255/J-Hurtado-de-Barrera-Metodologia-de-Investigacion-Revisado>

Lenin, J. (2014). *Epistemología y metodología*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227854&query=metodolog%C3%ADa>

Maguiño, M. (2013). *Análisis e interpretación de los estados financieros* (1era ed.). Lima: Editorial Edigraber S.A.C. Obtenido de <https://docplayer.es/22014934-Analisis-e-interpretacion-de-los-estados-financieros-mario-maguino-molina.html>

Manrique, O. (1 de julio de 2018). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/ganancias-netas-bancos-crecen-doble-creditos-primeros-5-meses-237183>

Mideros, A. (2010). *Crédito y desigualdad: efecto del acceso a créditos en la brecha de ingreso de los hogares*. Quito: Ediciones Abya - Yala. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3217988&query=cr%C3%A9dito>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (1a ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227535&query=cobranza>

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3198784&query=metodologia+de+investigacion+cientifica>

Ocampo, E. (2009). *Administración financiera: base para la toma de decisiones económicas y financieras*. (2da ed.). Bogotá, D.C.: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. Obtenido de

- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3217494&query=analisis+de+los+estados+financieros>
- Ortega, J. (19 de marzo de 2008). *Rentabilidad*. Obtenido de <https://www.get-metadata.com/result/46d317ed-4c43-46d9-9cb6-0b80f3a0b476>
- Peña, H. (2012). *El crédito bancario a personas jurídicas y naturales*. La Habana: Banco Central de Cuba. Obtenido de Peña, H. (2012). El crédito bancario a personas jurídicas y naturales. La Habana: Banco Central de Cuba. Obtenido de <http://www.bc.gob.cu/Espanol/El%20CREDITO%20BANCARIO%20A%20PERSONAS%20JURIDICAS%20Y%20NATURALES.pdf>
- Redacción El Economista. (30 de marzo de 2014). *Negocios de crisis: comprar créditos impagados puede dar un 15% de rentabilidad*. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/5664701/03/14/Los-negocios-de-la-crisis-comprar-creditos-impagados-puede-dar-un-15-de-rentabilidad.html>
- Rengel, W., & Giler, M. (2018). *Publicar investigación científica* (1ra ed.). Ecuador: Departamento de Edición y Publicación Universitaria. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/publicar_investigacion_cientifica
- Rodríguez, O. (2008). EL CRÉDITO COMERCIAL: MARCO CONCEPTUAL Y REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 33-54. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2877588.pdf>
- Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas*. México: McGraw-Hill Companies, Inc. Obtenido de <https://rosirismendoza.files.wordpress.com/2014/04/libro-finanzasross.pdf>
- Sánchez, F. (2010). *Diccionario contable, financiero, bursatil y de areas afines*. Lima: World Wide International S.A.C.
- Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Univerisdad Pedagogica Experimental Libertador. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Universidad Veracruzana. (2010). *Modulo II operaciones financieras fundamentales* (1era ed.). Veracruz. Obtenido de

<https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/MODULO-II-OPERACIONES-FINANCIERAS-FUNDAMENTALES.pdf>

Verges, J. (2011). *Análisis del funcionamiento económico de las empresas. Medida de la eficiencia: rentabilidad a la productividad* (1a ed.). Barcelona, España:

Universidad Aut6noma de Barcelona. Obtenido de

<http://webs2002.uab.es/jverges/Analisis%20del%20funcionamiento%20econ%C3%B3mico%20de%20las%20empresas%201a.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema General ¿De qué manera la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) incide en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se realiza el manejo del elemento de la investigación de crédito, cualidades del solicitante de crédito, documentos del solicitante y técnicas de aceptación del crédito por el banco BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017? ¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017? ¿Cómo se encuentra la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017? ¿Cuál es el grado de incidencia que existe entre la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos Conocer cómo se realiza el manejo del elemento de la investigación de crédito, cualidades del solicitante de crédito, documentos del solicitante y técnicas de aceptación del crédito por el banco BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. Identificar las deficiencias, causas y efectos de la gestión de créditos otorgados por el BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. Analizar la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. Demostrar el grado de incidencia que existe entre la gestión de créditos otorgados y la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017</p>	<p>General Hi: La gestión de créditos otorgados (crédito comercial) incide negativamente en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017</p>	<p>Variable Independiente Gestión de créditos otorgados</p> <p>Dimensiones Elementos de la investigación de crédito. Cualidades del solicitante de crédito. Documentos del solicitante. Técnicas de aceptación del crédito</p> <p>Variable dependiente Rentabilidad</p> <p>Dimensiones Rentabilidad económica Rentabilidad financiera</p>
DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Diseño no experimental - transversal	<p>Población. La población estará conformada por el responsable de área la gestión de créditos y el acervo documentario acerca del estado financiero de la entidad bancaria del periodo 2018.</p> <p>Muestra La muestra para el presente estudio será la misma que la población es decir el responsable de área la gestión de créditos y el acervo documentario del estado financiero de la entidad bancaria del periodo 2018, por lo tanto, no será necesario aplicar un muestreo estadístico.</p>		<p>Técnicas -Observación -Análisis documental -Entrevista</p> <p>Instrumentos -Lista de cotejo -Guía de análisis documental. -Guía de entrevista</p>

Anexo 02. Instrumentos de las variables

Guía de entrevista

Estimado

Sr.....

Gerente de la entidad financiera del BBVA, agencia en la ciudad de Juanjui

Reciba un cordial saludo y al mismo tiempo solicitarle unos minutos de su tiempo para responder algunas preguntas de la presente entrevista y que aportarán a la investigación, comencemos:

1. ¿Se realiza un análisis adecuado de los datos del cliente?

Respuesta:.....
.....
.....
.....

2. ¿Se elabora una investigación sobre las cualidades del solicitante de crédito? ¿Por qué?

Respuesta:.....
.....
.....
.....

3. ¿Los documentos que presenta el solicitante al crédito, son analizados a profundidad para determinar si se otorgará o no el crédito?

Respuesta:.....
.....
.....
.....

4. ¿Considera que las técnicas que se emplean en la entidad son las más adecuadas para otorgar el crédito a un cliente?

Respuesta:.....
.....
.....
.....

5. ¿La rentabilidad económica que genera la entidad financiera al término de un periodo fue la esperada?

Respuesta:.....
.....
.....
.....

6. ¿La rentabilidad financiera de la entidad cumplió con las expectativas al finalizar cada periodo?

Respuesta:.....
.....
.....
.....

Lista de cotejo gestión de créditos otorgados

Actividades	Reportes	SI	NO	%	OBSERVACIÓN
Elementos de la investigación de crédito	<input type="checkbox"/> Se investiga sobre el tipo de cliente que maneja la entidad.				
	<input type="checkbox"/> Los clientes que solicitan un crédito en la entidad son diversos.				
	<input type="checkbox"/> Verifica correctamente el registro crediticio de sus clientes.				
	<input type="checkbox"/> Se evalúa el riesgo crediticio en términos monetarios				
	<input type="checkbox"/> Analiza la capacidad de pago del cliente a partir de los documentos que presenta como sustento.				
	<input type="checkbox"/> Se solicitan informes a otras agencias o entidades que el cliente solicito crédito anteriormente.				
	<input type="checkbox"/> Cuenta con un registro de la cantidad de créditos otorgados				
	<input type="checkbox"/> Se elabora un informe mensual de los pagos efectuados por los clientes.				
	<input type="checkbox"/> Se realiza un análisis de los clientes antes de otorgar un crédito.				
	<input type="checkbox"/> Cuenta usted con un registro de cuentas vencidas y de créditos recientes.				
Cualidades del solicitante de crédito	<input type="checkbox"/> Solicita registro de pagos realizados a otras entidades financieras.				
	<input type="checkbox"/> Los solicitantes de un crédito cuentan con un empleo y negocio fijo.				
	<input type="checkbox"/> Se evalúa a los clientes que no cuentan con un trabajo estable.				
	<input type="checkbox"/> Usted cree que la edad es importante al momento de solicitar un préstamo.				
	<input type="checkbox"/> Cuando otorgan un crédito y el cliente no lo paga, este tiende a cambiar de lugar de residencia				
	<input type="checkbox"/> Solicita información del lugar de residencia antes de otorgar un crédito al cliente.				
Documentos del solicitante	<input type="checkbox"/> Se utilizan diferentes medios como referencia para conocer al cliente.				
	<input type="checkbox"/> Cuando un cliente va a solicitar un préstamo, presenta información real y verídica.				
	<input type="checkbox"/> Se solicita documentos como el PDT 621 en caso de que sea un empresario.				
	<input type="checkbox"/> Solicita y evalúa los registros de pagos de los clientes de los créditos que pago en otras entidades financieras.				
	<input type="checkbox"/> Solicita al cliente información de otros créditos que le fue otorgado con anterioridad.				
	<input type="checkbox"/> Evalúa la situación económica y financiera actual del cliente.				
	<input type="checkbox"/> Solicita estados financieros de los clientes de los dos últimos periodos o más.				
	<input type="checkbox"/> Los clientes tienen muestran una imagen de ser buen pagador				
	<input type="checkbox"/> Se solicita pruebas fehacientes para catalogar la reputación del trabajador.				
	<input type="checkbox"/> Los clientes demuestran la cantidad de efectivo disponible y suficiente que le permita cubrir sus compromisos y obligaciones.				
Técnicas de aceptación del crédito	<input type="checkbox"/> Solicita información de los activos con los que cuenta un cliente en caso de que solicite un crédito.				
	<input type="checkbox"/> Los solicitantes de un préstamo ponen un riesgo su puesto de trabajo, negocio o propiedad.				

- Antes de otorgar un crédito al cliente solicita y evalúa la garantía que puede dar a cambio.
 - La posición económica de los clientes es evaluada al momento de solicitar un préstamo.
 - Los clientes con menor posición económica se maneja un crédito de acuerdo a sus posibilidades.
-

Guía de análisis documental sobre la rentabilidad

Dimensiones	Indicadores	Periodo	Elementos de los ratios			Resultado en %
			Utilidad neta	Activos totales	Capital social	
Rentabilidad económica	Rendimiento sobre los activos $= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}} \times 100\%$	2018				
Rentabilidad financiera	Rendimiento sobre el capital $= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital social}} \times 100\%$					

Anexo 03. Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Apellidos y nombres del experto : Renzo Carranza Esteban
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente en investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

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: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				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
PUNTAJE TOTAL						46

(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:

Tarapoto, 03 de enero del 2019


 Mg. Investigación y Docencia Universitaria

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vásquez Ríos Efraín
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 : José Miguel Encina Carbajal

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: Rentabilidad 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: Rentabilidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rentabilidad 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: Rentabilidad .				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
PUNTAJE TOTAL					<u>47</u>	

(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:

Tarapoto, 03 de enero del 2019


Mig. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vásquez Ríos Efraín
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

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: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				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
PUNTAJE TOTAL						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 al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD
 EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:


Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto, 03 de enero del 2019

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vasquez Rios Efrain
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de observación
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

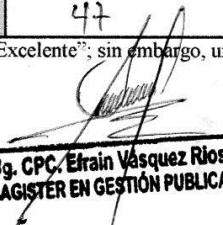
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				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
PUNTAJE TOTAL						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 al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD
EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:


Mg. CPC. Efrain Vasquez Rios
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto, 03 de enero del 2019

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Juan Carlos Cavero Rojas
 Institución donde labora : SAT
 Especialidad : Magister
 Instrumento de evaluación : Guía de observación
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

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: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				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
PUNTAJE TOTAL					46	

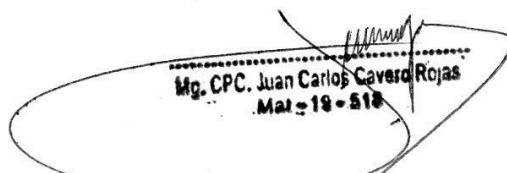
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 03 de enero del 2019


Mg. CPC. Juan Carlos Cavero Rojas
Mat - 19 - 518

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Apellidos y nombres del experto : Juan Carlos Cavero Rojas
 Institución donde labora : SAT
 Especialidad : Magister
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

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: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				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
PUNTAJE TOTAL						46

(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:

Tarapoto, 03 de enero del 2019


 Mg. CPC. Juan Carlos Cavero Rojas
 Mat. - 196518

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Juan Carlos Cavero Rojas
 Institución donde labora : SAT
 Especialidad : Magister
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

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: Rentabilidad 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: Rentabilidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rentabilidad 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: Rentabilidad .				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
PUNTAJE TOTAL						46

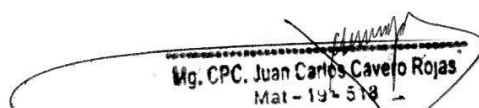
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 03 de enero del 2019


Mg. CPC. Juan Carlos Cavero Rojas
 Mat - 192519

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Renzo Carranza Esteban
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente en investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

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: Rentabilidad 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: Rentabilidad .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Rentabilidad 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: Rentabilidad .				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
PUNTAJE TOTAL					46	

(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:

Tarapoto, 03 de enero del 2019


 Mg. Investigación y Docencia Universitaria
 Ps. Renzo Carranza Esteban

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Renzo Carranza Esteban
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente en investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de observación
 Autor (s) del instrumento (s) : Jaime Hugo Céspedes Huamán
 José Miguel Encina Carbajal

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: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de créditos otorgados 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: Gestión de créditos otorgados .				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
PUNTAJE TOTAL					46	


(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:

Tarapoto, 03 de enero del 2019


 Mg. Investigación y Docencia Universitaria
 Pe.

Anexo 04. Constancia de autorización de la empresa



Juanjui, 28 de diciembre del 2018

CONSTANCIA

El que suscribe:

La empresa BBVA BANCO CONTINENTAL, con RUC 2010130204, con domicilio fiscal en Jr. Huallaga N° 597 Juanjui, Provincia de Mariscal Cáceres, Departamento de San Martín, empresa dedicada a la intermediación financiera.

Hacemos constar que:

Los estudiantes **CÉSPEDES HUAMÁN JAIME HUGO Y ENCINA CARBAJAL JOSÉ MIGUEL**, identificado con DNI N° 16635093 y N° 40724943 respectivamente, estudiantes de la Facultad de Contabilidad IX ciclo de la Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto, realizaron la investigación de su tesis titulada "Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017", en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, para los fines que los interesados lo consideren conveniente.

Atentamente.


Jaime Céspedes Huamán
Gerente Oficina
Oficina Juanjui


Anexo 05. Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **ROSALES BARDALEZ CARLOS DANIEL**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017", de los estudiante **CÉSPEDES HUAMÁN JAIME HUGO Y ENCINA CARBAJAL JOSÉ MIGUEL**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **.20...**% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha... *Tarapoto 20 de Julio del 2019*



CPCC. CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. CCPSM. N° 19-209

.....
Firma
ROSALES BARDALEZ CARLOS DANIEL
DNI: 10434449

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

Anexo 06. Reporte turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1057837294&lang=es&o=1225984016

GESTIÓN DE CRÉDITOS

feedback studio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

*Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA
 unidad independiente de Ica, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

AUTORES:
 Jaime Hugo Céspedes Huamán (ORCID: 0000-0002-2726-8747)
 José Miguel Encina Carbajal (ORCID: 0000-0003-0028-8289)

ASESOR:
 CPC Carlos Daniel Rosales Basdalez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Finanzas

TARAPOTO - PERÚ
 2019

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	13 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3 repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5 repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Text-only Report | High Resolution | Apegado
 Páginas: 1 de 53 | Número de palabras: 15321 | Escribe aquí para buscar

09:59 3/12/2019

Anexo 07. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo JAIME EHUGO CÉSPEDES HUAMÁN identificado con DNI N° 16635093 y JOSÉ MIGUEL ENCINA CARBAJAL identificado con DNI N° 40724943 egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizamos(X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BBVA UNIDAD INDEPENDIENTE DE JUANJUI,2017"; enel 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:

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....


 JAIME HUGO CÉSPEDES HUAMÁN
 DNI: 16635093


 JOSÉ MIGUEL ENCINA CARBAJAL
 DNI: 40724943

FECHA: Tarapoto, 20 de agosto del 2019

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

Anexo 08. Autorización de la versión final del 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:

M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jaime Hugo Céspedes Huamán

José Miguel Encina Carbajal

INFORME TÍTULADO:

“Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN:

Jaime Hugo Céspedes Huamán	16
José Miguel Encina Carbajal	13

M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 19621