



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS CANALES EXTERNOS
Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO EN LA
CIUDAD DE CHIMBOTE DEL AÑO 2010-2013"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CRISTINA CÁRDENAS ALCALDE

ASESORA:

MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL

**CHIMBOTE – PERÚ
2013**

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza
diaria para resolver las
dificultades con sabiduría.

A mis padres, quienes me apoyan
constantemente para seguir dando
todo de mí y así poder obtener
buenos resultados en mi vida
personal y profesional.

A los docentes que me brindaron
su aliento incondicional para
culminar esta investigación
satisfactoriamente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, fortaleciendo mi corazón e iluminando mi mente.

De igual manera este desarrollo de tesis plasmado en el presente Informe, en segunda instancia está dedicada a mis progenitores Iris y Fernando, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos. A mis hermanos Rossi, Orlando y Karen por su apoyo constante en cada situación difícil que atravesé.

Dedico además, este trabajo a mi asesora metodológica Olenka Espinoza Rodríguez quien me ha orientado en todo momento en la realización de este proyecto y a mi asesor temático Luis Noriega Febres quien absolvió de manera eficiente todo cuestionamiento y dificultad que tuve a lo largo de este camino, por su comprensión y disposición incondicional.

A los docentes que me han acompañado durante todo este tiempo, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Análisis de Indicadores de Gestión de los Canales Externos y sus Efectos en la Rentabilidad del Banco de Crédito en la Ciudad de Chimbote del año 2010-2013, con el objeto de obtener el título de: Licenciada en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a establecer estrategias dirigidas por un lado hacia el canal externo que genera mayor rentabilidad a la entidad bancaria y por otro lado estrategias dirigidas hacia los clientes para incrementar su aceptación y uso en determinados canales externos.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros asesores que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje, en especial a mi asesora por brindarme su incondicional apoyo.

La Autora

1.2.1.2.1	Definición.....	32
1.2.1.2.2	Tipos de Rentabilidad.....	34
1.2.1.2.2.1	Rentabilidad Financiera.....	34
1.2.1.2.2.2	Rentabilidad Económica.....	35
1.2.1.2.3	Ratios de Rentabilidad.....	35
1.2.1.2.3.1	Rentabilidad sobre la Inversión.....	36
1.2.1.2.3.2	Rentabilidad sobre los Capitales Propios.....	37
1.2.1.2.3.3	Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	37
1.2.2	Marco Conceptual.....	38
II.	Marco Metodológico.....	40
2.5.	Hipótesis.....	40
2.6.	Variables.....	40
2.6.1.	Definición conceptual.....	40
2.6.1.1	Canales Externos.....	40
2.6.1.2	Rentabilidad.....	40
2.6.2.	Definición operacional.....	41
2.6.2.1	Canales Externos.....	41
2.6.2.2	Rentabilidad.....	41
2.7.	Metodología.....	41
2.7.1.	Tipos de estudio.....	41
2.7.2.	Diseño.....	42
2.8.	Población y muestra.....	42
2.9.	Método de investigación.....	43
2.10.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.11.	Métodos de análisis de datos.....	44
III.	RESULTADOS.....	45
IV.	DISCUSIÓN.....	69
V.	CONCLUSIONES.....	79
VI.	SUGERENCIAS.....	81
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
VIII.	ANEXOS.....	85

RESUMEN

La presente investigación titulada "Análisis de los indicadores de gestión de los canales externos y sus efectos en la rentabilidad del Banco de Crédito en la ciudad de Chimbote del año 2010-2013, tuvo por objeto explicar el efecto de los indicadores de gestión de los canales externos en la rentabilidad, específicamente en los ratios de rentabilidad sobre la inversión, sobre los capitales propios y sobre el patrimonio.

La investigación fue de tipo explicativa y descriptiva, con diseño no experimental-longitudinal, de modo que nos permita ir de la causa al efecto, siendo el efecto la rentabilidad y se presume por causa los cambios ocurridos de los indicadores de gestión de los canales externos desde el 2010 al 2013, la muestra estuvo conformada por los registros históricos y documentos contables como el balance general y el estado de resultados del Banco de Crédito, para ambas variables, en paralelo se utilizó un cuestionario dirigido a los clientes de la entidad en mención que permitió identificar y describir la finalidad de la implementación de los canales externos como cajero, agente, banca por internet y banca por teléfono.

Considerando los resultados alcanzados, lo cual permite explicar los efectos de los indicadores de gestión de los canales externos en la rentabilidad del Banco de Crédito, el costo-beneficio de cada canal externo en el que ha incurrido el Banco si tiene un efecto significativo en su rentabilidad, puesto que en el 2010 el apogeo de los canales externos no era significativo, su rentabilidad estaba por debajo del promedio, al 2013 los canales externos son conocidos al 100% por los clientes viéndose reflejado en su rentabilidad al presente año, que está en un nivel alto de crecimiento.

Se concluye que los indicadores de gestión de los canales externos tienen un efecto significativo en la rentabilidad del Banco de Crédito de Chimbote del año 2010-2013, esto se explica por el hecho de que al invertir en estrategias que faciliten la vida de los clientes, éstos orientaran su preferencia hacia la entidad que le brinde mayor satisfacción de sus necesidades, generando así un ritmo ascendente de crecimiento en la rentabilidad del Banco de Crédito.

Palabras clave: Indicadores de Gestión, Canales Externos, Rentabilidad, Clientes, Ratios de Rentabilidad, Banco.

ABSTRACT

This research entitled "Analysis of the indicators of external channel management and its effects on the profitability of the Bank of Credit in the city of Chimbote the year 2010-2013, was to explain the effect of the indicators of channel management external profitability ratios specifically return on investment, on equity and on capital.

The sample consisted of historical records and accounting, such as the balance sheet and the income statement of the Bank of Credit, for both variables, in parallel, a questionnaire aimed at customers of the entity in question which identified and describe the purpose of the implementation of the external channels as a cashier, agent, internet banking and telephone banking.

Considering the results obtained, which allows us to explain the effects of the indicators of external channel management on the profitability of the Bank of Credit, the cost-benefit of each external channel in which the Bank has incurred if you have a significant effect on profitability, since in 2010 the height of the external channels was not significant, profitability was below average, at 2013 external channels are known to 100% by customers seeing reflected in its profitability this year, which is at a high level of growth.

It is concluded that indicators of external channel management have a significant effect on the profitability of the Bank of Credit Chimbote 2010-2013 year, this is explained by the fact that investing in strategies that make life easier for customers, they guide its preference for the entity that gives greater satisfaction of their needs, thus generating an upward trend of growth in profitability Credit Bank.

Keywords: Management Indicators, External Channels, Profitability, Customer, Bank Profitability Ratios.