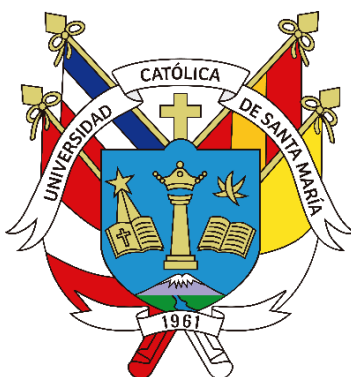


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Manual de procesos crediticios y su relación con la rentabilidad del
Banco Continental, Arequipa 2020**

Tesis presentada por el Bachiller:

Flores Delgado, Felipe Jesús

ORCID: 0009-0004-4646-2718

para optar el título profesional de: Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Mg. Alarcón Mansilla, Juan Manuel

ORCID: 0000-0003-4268-1900

Arequipa –Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 12 de Abril del 2024

Dictamen: 006281-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 006281, presentado por:

2010204511 - FLORES DELGADO FELIPE JESUS

Titulado:

**MANUAL DE PROCESOS CREDITICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO
CONTINENTAL, AREQUIPA 2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29254686 - VERA BALLON ERNESTO LUIS
DICTAMINADOR**



**29395379 - TACO TAMO JUAN HECTOR ALEJANDRO
DICTAMINADOR**



**42267952 - TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA
DICTAMINADOR**



Manual de procesos crediticios y su incidencia en la rentabilidad del Banco Continental, Arequipa 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%	28%	3%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	1%
6	extranetperu.grupobbva.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.cieplan.cl Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	

Dedicatoria

Ante todo, agradecer a Dios. Esta tesis está dedicada a todos aquellos que creen en el poder de sus sueños y propósitos, trabajando con perseverancia para hacerlos realidad. Aprendiendo a manejar la frustración en muchas ocasiones para alcanzar esta meta; mi titulación.



Agradecimiento

Quiero manifestar mi profundo agradecimiento a mis maestros, de los cuales he adquirido el conocimiento, y a su vez me han ayudado a desarrollar la capacidad para lograr este desafío, ellos me brindaron la confianza y la seguridad de que yo a pesar de las circunstancias estoy alcanzando este desafío de manera satisfactoria.

Gracias



RESUMEN

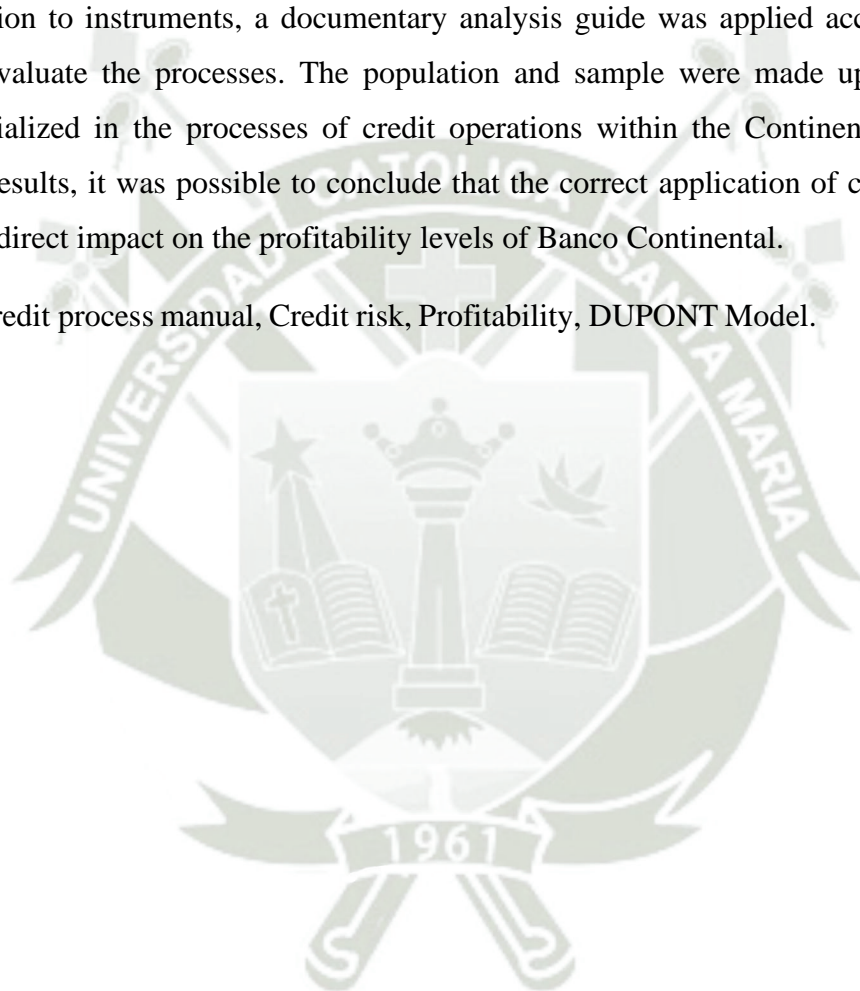
En la presente investigación la cual tuvo como título “Manual de procesos crediticios y su relación con la rentabilidad del Banco Continental, Arequipa 2020”, se tuvo como objetivo principal “determinar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental ubicado en la ciudad de Arequipa 2020”. El tipo de investigación fue cualitativa, el nivel de estudio fue descriptiva y con diseño no experimental. Como técnica de estudio se hizo uso del análisis documental, además de instrumentos, acompañado de una lista de cotejos para poder evaluar los procesos. La población y muestra estuvo conformada por cuatro análisis de créditos especializados en los procesos de operaciones crediticias dentro del Banco Continental. Tras la verificación de los resultados se pudo llegar a concluir que efectivamente la correcta aplicación de procesos de evaluación crediticia tiene una incidencia directa sobre los niveles de rentabilidad del Banco Continental.

Palabras clave: Manuel de procesos crediticios, Riesgo crediticio, Rentabilidad, Modelo DUPONT.

ABSTRACT

In this research, which had the title "Manual of credit processes and its relationship with the profitability of the Continental Bank, Arequipa 2020", the main objective was "Determine the relationship between the manual of credit processes and the profitability of the Continental Bank located in the city of Arequipa 2020." The type of research was qualitative, the level of study was descriptive and with a non-experimental design. As a study technique, documentary analysis was used; in addition to instruments, a documentary analysis guide was applied accompanied by a checklist to evaluate the processes. The population and sample were made up of four credit analyzes specialized in the processes of credit operations within the Continental Bank. After applying the results, it was possible to conclude that the correct application of credit evaluation processes has direct impact on the profitability levels of Banco Continental.

Keywords: Credit process manual, Credit risk, Profitability, DUPONT Model.



INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

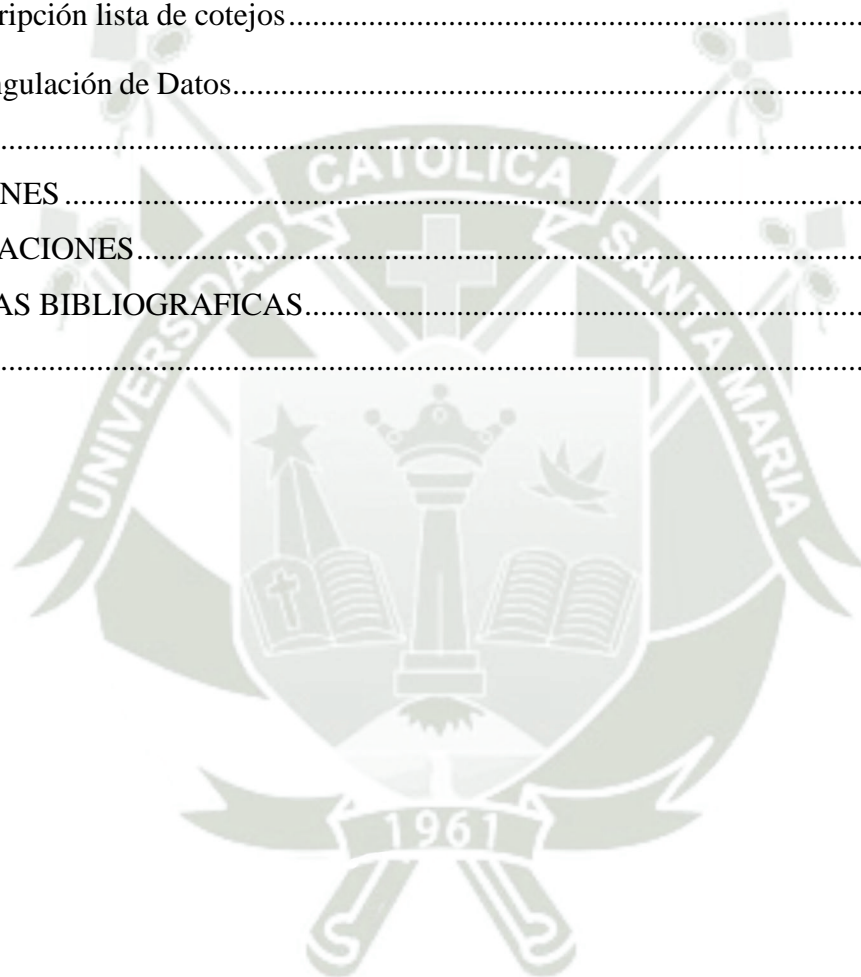
RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	3
1.1. Determinación del problema	3
1.2. Enunciado del problema.....	5
1.2.1. Interrogante general.....	5
1.2.2. Interrogantes específicas	5
1.3. Descripción del problema.....	6
1.3.1. Campo, Área y Línea.....	6
1.3.2. Tipo de problema.....	6
1.3.3. Variables	6
1.4. Justificación.....	8
1.4.1. Justificación teórica.....	8
1.4.2. Justificación práctica.....	8
1.4.3. Justificación social	8
2. OBJETIVOS	9
2.1. Objetivo general.....	9
2.2. Objetivos específicos.....	9
3. MARCO TEÓRICO.....	9
3.1. Conceptos básicos	9

3.1.1. Manual de Procesos Crediticios.....	9
3.1.2. Rentabilidad	20
3.2. Revisión de antecedentes investigativos	28
3.2.1. Internacionales	28
3.2.2. Nacionales	30
4. HIPÓTESIS	31
CAPITULO II.....	32
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	32
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	32
1.1. Técnicas.....	32
1.2. Instrumentos.....	32
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	33
2.1. Ámbito.....	33
2.2. Unidades de estudio	33
2.3. Temporalidad	33
2.4. Unidades de observación.....	33
2.4.1. Población.....	33
2.4.2. Muestra.....	33
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.1. Organización	33
3.2. Recursos	34
3.2.1. Recursos Humanos	34
3.2.2. Recursos Materiales	35
3.2.3. Recursos Financieros	35
CAPÍTULO III.....	37

RESULTADOS	37
3.1. Descripción general de la entidad financiera	37
3.1.1. Propósito de BBVA.....	37
3.1.2. Valores BBVA	37
3.1.3. Organigrama general del BBVA	38
3.2. Descripción de los resultados de investigación	39
3.3. Descripción lista de cotejos.....	45
3.4. Triangulación de Datos.....	48
DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
ANEXOS	61



Lista de tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización.....	07
Tabla 2 Recursos humanos	34
Tabla 3 Recursos materiales	35
Tabla 4 Recursos financieros	35
Tabla 5 Descripción del indicador financiero ROA.....	39
Tabla 6 Descripción del indicador financiero ROE	40
Tabla 7 Descripción del indicador financiero ROS.....	41
Tabla 8 Descripción del indicador financiero – Apalancamiento.....	42
Tabla 9 Descripción del indicador financiero – Sistema DuPont.....	43
Tabla 10 Valuación de EVA	44
Tabla 11 Valorización de la empresa	44
Tabla 12 Valor de la empresa.....	44
Tabla 13 Triangulación de datos – Asimetría de la información.....	48
Tabla 14 Triangulación de datos – Riesgo crediticio.....	49
Tabla 15 Triangulación de datos – Experiencia previa.....	49
Tabla 16 Triangulación de datos – Tipo y calidad del proyecto	50

Lista de figuras

Figura 1 Elementos del sistema DUPONT.....	24
Figura 2 Descripción del indicador financiero ROA	39
Figura 3 Descripción del indicador financiero ROE.....	40
Figura 4 Descripción del indicador financiero ROS.....	41
Figura 5 Descripción del indicador financiero - Apalancamiento.....	42
Figura 6 Descripción del indicador financiero - Sistema Dupont.....	43

INTRODUCCIÓN

En el dinámico entorno financiero actual, la gestión eficiente de los procesos crediticios es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las instituciones bancarias. Los bancos, como el Banco Continental, enfrentan desafíos constantes en la concesión de créditos, desde la evaluación del riesgo hasta la toma de decisiones efectiva. En este contexto, la elaboración y aplicación de un manual de procesos crediticios se presenta como una estrategia esencial para optimizar operaciones y, en última instancia, influir en la rentabilidad del banco.

El presente trabajo de tesis tuvo objetivo explorar detalladamente la conexión intrínseca entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad de un banco, centrándose en el caso específico del Banco Continental. A medida que las instituciones financieras buscan mantener su competitividad en un mercado globalizado y dinámico, comprender cómo los procesos crediticios impactan directamente en la salud financiera se convierte en un imperativo estratégico.

Se abordan cuestiones cruciales, como la eficiencia operativa derivada de la estandarización de procesos, la gestión eficaz del riesgo crediticio y la influencia de políticas crediticias bien definidas en la toma de decisiones. Además, se explora cómo la transparencia en los procedimientos y la adaptabilidad a los cambios del mercado pueden ser factores determinantes para construir una base sólida que favorezca la rentabilidad a largo plazo.

El análisis detenido de estas interrelaciones permitió no solo comprender la importancia estratégica del manual de procesos crediticios en el contexto del Banco Continental, sino también ofreció recomendaciones prácticas para la mejora continua de estos procesos, proporcionando un marco sólido para la toma de decisiones informadas y la consecución de objetivos financieros en un entorno competitivo y en constante evolución.

Es por ello que la investigación se comprendió por 5 capítulos en donde se señala lo siguiente:

En el **CAPÍTULO I**, donde se observó el problema de estudio, desarrollándose la situación problemática, las interrogantes y la descripción de la investigación detallando a que área está dirigida, el tipo y el nivel de investigación. También, se justificó la investigación, se desarrolló el marco teórico y conceptual de las dos variables enfocándose en las dimensiones e indicadores, se desarrolló los objetivos e hipótesis de investigación.

En el **CAPÍTULO II**, se desarrolló la parte metodológica, donde se visualizó las técnicas, los instrumentos, campo de verificación y los métodos de recopilación de la información.

En el **CAPÍTULO III**, se desarrolló los resultados donde se sistematizó y analizó según las variables correspondientes.

En el **CAPÍTULO IV y CAPÍTULO V**, se detalló la relación de los resultados encontrados con otros autores, se desarrolló las conclusiones y las recomendaciones, finalmente se encontraron los anexos donde está incluido la operacionalización de las variables y la matriz de consistencia.



CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Determinación del problema

La rentabilidad según menciona es un indicador financiero el cual evalúa y contrasta los resultados que obtiene una empresa en base a los valores y los medios que se usaron para obtener dichos resultados, es una medida del rendimiento que tiene una empresa y de la eficiencia que se ha tenido en cuanto a la gestión de los recursos de la empresa dentro de un período específico de tiempo (Quispe, 2017).

Un manual de procesos crediticios es un documento el cual brinda las pautas necesarias para poder efectuar las acciones correctas en los momentos adecuados dentro de una entidad financiera que se dedica al otorgamiento de créditos, estos contienen una serie de referencias relacionadas con los procesos de crédito (Prado, 2016).

Las entidades financieras tienen como su principal giro de negocio la oferta de créditos y con el paso de los años han ido diversificando mucho más sus tipos de crédito y productos financieros, es por ello que su forma de evaluar los créditos actualmente es mucho más compleja que la que se tenía antes.

Un manual de evaluación de créditos no tiene que ver únicamente con el proceso previo al momento de dar los créditos, comprende también el seguimiento posterior por el cual se busca asegurar que el cliente pague por los créditos otorgados.

Hay muchas entidades financieras que no tienen un manual de políticas crediticias adecuadas y es por esto que se presentan situaciones en las cuales la entidad financiera no saca los beneficios que debería conseguir por las operaciones al crédito, procesos que perjudican las operaciones de la entidad debido a que no están bien definidas o están mal direccionadas.

Precisamente la situación explicada de manera previa es la suscitada en la entidad financiera Banco Continental, debido a que se han identificado procesos en el manual de créditos que no benefician a la entidad y que por el contrario hacen que pierda la oportunidad de

hacer ciertas operaciones y acceder a cierto tipo de clientes. Por lo tanto, es necesario revisar este manual de créditos y determinar qué tanto afectan a los niveles de rentabilidad del Banco Continental.

En épocas de pandemia donde el riesgo crediticio, la volatilidad del mercado y la incertidumbre se hicieron mucho más grandes, una gran parte de personas tanto jurídicas como naturales recurrieron de forma masiva a mayores préstamos financieros para de esta forma poder reactivar su economía y obtener los niveles de liquidez adecuados, sin embargo, muchas entidades a causa de procesos crediticios mal direccionados tuvieron serios problemas para poder otorgar créditos que si eran viables y que lamentablemente por estos procesos de crédito mal planteados no se pudieron llevar a cabo.

Es por ello que el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación existente entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad propia de Banco Continental, asimismo se buscará brindar recomendaciones en cuanto a los lineamientos establecidos en el manual de procesos crediticios para mejorar la asignación de créditos.

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Interrogante general

¿Cómo es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental Arequipa 2020?

1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad económica del Banco Continental Arequipa 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad financiera del Banco Continental Arequipa 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad sobre las ventas del Banco Continental Arequipa 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y el sistema DUPONT en el Banco Continental Arequipa 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la valorización del precio de las acciones en el Banco Continental Arequipa 2020?

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Campo, Área y Línea

La presente investigación correspondió al campo Finanzas, Banca y Seguros, relacionada con la aplicación de la administración en entidades del sistema financiero, operaciones crediticias, su tratamiento tiene que ver con información de niveles de riesgo, gestión de cuentas por cobrar y operaciones al crédito, niveles de morosidad y gestión de carteras crediticias.

Para el caso particular de la investigación se realizó el estudio de los procesos de operaciones crediticias y políticas de crédito propios en una entidad financiera, en este ámbito de estudio se hace la revisión y el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar para evitar escenarios de incobrabilidad, morosidad y cuentas vencidas.

1.3.2. Tipo de problema

La investigación posee un enfoque cuali-cuantitativo y el tipo de investigación es de carácter descriptiva-correlacional. Asimismo, el diseño es no experimental, ya que las variables no serán manipuladas, debido a que los fenómenos serán analizados en su ambiente natural.

1.3.3. Variables

a) Análisis de variables: Según el tipo y nivel de investigación

- Variable independiente: Manual de Procesos Crediticios
- Variable dependiente: Rentabilidad

b) Operacionalización de variable

Tabla 1

Cuadro de operacionalización

VARIABLES	SUB VARIABLES	INDICADORES	MEDIOS
MANUAL DE PROCESOS CREDITICIOS	Asimetría de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del préstamo • Evaluación del préstamo 	Lista de cotejos y revisión documentaria
	Riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de liquidez • Probabilidades de impago • Solvencia patrimonial • Historial de crédito 	
	Experiencia previa	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de confianza (garantías) 	
	Tipo y calidad del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de proyecto y crédito • Riesgo por modalidad de crédito 	
RENTABILIDAD	Rentabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad neta • Activos 	Revisión documentaria
	Rentabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad neta • Patrimonio 	
	Rentabilidad sobre las ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad neta • Ventas netas 	
	Sistema DUPONT	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento sobre los activos (ROA) • Apalancamiento financiero 	
	Valorización del precio de las acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de capital • Proyección de flujos de Caja Libre • El valor de Continuidad 	

Nota. Elaboración propia

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación presentó la necesidad de hallar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental con sede en Arequipa. Asimismo, para el adecuado desarrollo de este estudio se tomó en cuenta la problemática existente, específicamente en el área de créditos y cobranzas de la entidad financiera mencionada, en la que se precisarán las causas de las falencias en cuanto a las políticas y operaciones de crédito y, consecuentemente, se darán sugerencias con la finalidad de beneficiar a la organización. Por otro lado, fue posible tener una mayor noción acerca de los procedimientos necesarios para una operación crediticia en una entidad financiera. Finalmente, las conclusiones del estudio contribuyeron a que los dueños, gerentes y analistas de crédito posean mayor conocimiento acerca de la importancia de un manual de procesos crediticios para el bienestar de este tipo de entidades, y que, investigaciones futuras de esta misma índole, cuenten con mayor información.

1.4.2. Justificación práctica

Las conclusiones de la investigación esclarecieron la conexión existente entre el manual de procesos crediticios y los niveles de rentabilidad del Banco Continental con sede en Arequipa. Asimismo, a través de los resultados se visualizó cuáles han sido las dificultades por las cuales la entidad se ha visto perjudicada en cuanto a la gestión de sus operaciones de crédito. Por otro lado, el presente trabajo de investigación tuvo como propósito fundamental de otorgar información importante al Directorio, Gerencia, Administrador, analistas de crédito, área contable, estudiantes, docentes de nivel universitario, empresas del rubro y autoridades correspondientes que deseen conocer sobre el tema del que trata este estudio.

1.4.3. Justificación social

La presente investigación se justificó socialmente, pues se relaciona con un inconveniente tangible que tiene repercusión en las entidades del sistema financiero y en los niveles de morosidad propio de los clientes de este tipo de entidades. Asimismo, los resultados arrojados mediante el proceso de investigación brindaron un soporte de ayuda para la empresa, pues beneficiaron la implementación de decisiones eficaces con el propósito de optimizar los procesos administrativos y la gestión de las operaciones crediticias.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental Arequipa 2020

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad económica del Banco Continental Arequipa 2020.
- Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad financiera del Banco Continental Arequipa 2020.
- Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad sobre las ventas del Banco Continental Arequipa 2020.
- Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y el sistema DUPONT en el Banco Continental Arequipa 2020.
- Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la valorización del precio de las acciones en el Banco Continental Arequipa 2020.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos básicos

3.1.1. *Manual de Procesos Crediticios*

Guillen (2017) indica que es un conjunto de procedimientos técnicos, incluida la gestión adecuada de las áreas de competencia de la organización, como en el manual de procesos de una empresa comercial, contiene procesos en diferentes áreas, como finanzas, negocios y administración. A su vez, conforman las subáreas o partes del departamento.

Esto incluye todas las partes o componentes dentro de la organización, que son necesarios para realizar las normas y valores institucionales de la empresa. Ayuda a realizar la misión y luego a realizar la visión del futuro. Se rige por valores institucionales y asegura el uso eficaz de los recursos. El manual debe ser fácil de explicar y muy claro.

Por otro lado, Paredes (2019) menciona que es un macro proceso de producción, junto con los procesos de gestión de depósitos y gestión de productos, constituyen el vínculo de valor de la organización. El proceso crediticio es la principal fuente de ingresos, por lo que debe controlarse adecuadamente para mitigar el riesgo de graves pérdidas económicas y deterioro de los activos

institucionales.

Incluye las fases de subvención, seguimiento y recuperación. La fase de otorgamiento incluye evaluación, construcción y operación, aprobación, instrumentación y pago de las condiciones de la concesión. La fase de seguimiento incluye el seguimiento del nivel de atrasos, cancelaciones, refinanciamiento y actualizaciones de documentos. La fase de recuperación incluye procesos de cobranza normales, extrajudiciales o judiciales, los cuales deben estar descritos en sus respectivos manuales para que los involucrados en el proceso puedan hacer cumplir.

El Manual de Política y Procedimientos Crediticios se define como un documento de gestión regulatoria, que es el mismo que forma parte del sistema regulatorio cooperativo, que formula políticas y procedimientos para la gestión de las operaciones crediticias; en su caso, de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero No. 26702; Bancos, Especificaciones complementarias y demás normativas emitidas por la Agencia Reguladora de Seguros y AFP y FENACREP. Es el manual que contiene las políticas, procedimientos y demás normativas consideradas por la cooperativa en su gestión crediticia (Coopexsanjo, 2019).

3.1.1.1. Asimetría de la información

El propósito fundamental de la economía de la información es estudiar las consecuencias de la asimetría de la información entre diversas entidades económicas. Esto significa preocuparse por cómo se organiza la relación entre agentes y qué tan eficiente es lograrla. La existencia de asimetría de información supone una relación entre dos partes, una de las cuales tiene menos información que la otra. Todos los mercados se ven afectados por la existencia de asimetría de información, especialmente los mercados más intensivos en información, como los mercados financieros (Abello, 2016).

La asimetría de información entre agentes económicos y la relación entre estos agentes proponen mecanismos para resolver estas dificultades. Analiza los problemas de selección adversa, señales, selección a través de ofertas alternativas y riesgo moral. Algunos de sus impactos provienen de la calidad del mercado de capitales, relaciones laborales, seguros y financiamiento, los préstamos bancarios, y se estudian y analizan aspectos como las garantías, los niveles de educación, las franquicias en los seguros o la autofinanciación (Usategui, 2018).

En los mercados financieros, de seguros y automatización, siempre que el comprador o el vendedor no tenga el mismo nivel de información detallada sobre el descubrimiento o las

características del producto o servicio, habrá riesgos. En el mercado, el riesgo existe en la parte del producto como por ejemplo lo que es en un vehículo, especialmente su calidad, pero en el mercado financiero o de seguros, el riesgo está en los clientes, por un lado, y se desconocen sus patrones de comportamiento o intenciones, por otro lado, en el contrato de servicios en, seguros, términos y condiciones ilimitados convierten el contrato en un algoritmo complejo y difícil de explicar (Callaver, 2017).

- **Préstamo**

Según Cobián (2016), el préstamo es considerada una operación de activo muy concurrente por parte de las organizaciones de crédito. Se basa en la sesión de capital de una organización a un cliente para que este pueda realizar una actividad concreta y previamente establecida, además con el compromiso de se realice la devolución de dicho monto.

Los préstamos bancarios son utilizados por aquellos clientes que buscan beneficiarse con la finalidad de poder alcanzar sus metas u objetivos, algunas organizaciones buscar generar mayor inversión para que de esta forma puedan crecer empresarialmente.

- **Plazos en los prestamos**

- Préstamos de tipo fijo con plazo de 12 años
- Préstamo de tipo variable con plazo de 30 años

- **Características de un préstamo**

Estás algunas de las características que presentas los préstamos:

- La entidad financiera otorga una cantidad de dinero mediante un contrato real
- La entidad financiera exige al cliente hacer el pago de intereses por motivo de haberle entregado el dinero.
- En caso de incumplimiento de contrato, la entidad financiera toma medidas.

- **Ventajas y desventajas del préstamo**

Estas son las ventajas que presentan los clientes al tener acceso a un crédito financiero.

- El cliente podrá tener un certero conocimiento en tiempo real sobre el estado financiero y de las deudas contraídas

- El cliente tendrá un historial crediticio, además que esto conlleva a que se solicite financiamientos de alto valor.
- El cliente podrá financiar un bien en corto plazo, además de cancelar las cuotas de forma periódica.
- El cliente podrá cumplir con sus objetivos establecido gracias al financiamiento inmediato.

Estas son las desventajas que presentan los clientes al tener acceso a un crédito financiero.

- El cliente deberá cancelar el monto más la tasa de interese que la entidad financiera le ha otorgado.
- Algunas entidades financieras necesitan de un aval para poder otorgar el préstamo.
- El cliente debe pagar el crédito en los tiempos acordados sino será perjudicial para él, ya que se verá incurrido en pagos moratorios.

a) Solicitud del préstamo

Menciona Pérez y Merino (2014) la solicitud de crédito se refiere al proceso que consiste en solicitar un préstamo a una entidad financiera. Dicha solicitud generalmente está conformada por documentos en la cual solicitan a la entidad financiera elaborar una evaluación crediticia. El llenado del formulario por parte del solicitante no compromete a que la institución financiera le otorgue el préstamo ya que solo se trata de un pedido por parte de cliente con la finalidad que le otorguen lo requerido, los bancos están en la facultad de poder rechazar el pedido. En caso del cliente pueda cumplir con todos los requerimientos, el banco aprobará el otorgamiento del préstamo. Es importante mencionar que, en la presentación de los documentos, el solicitante avaleser mayor de edad y que cuente con ingresos económicos.

En otros conceptos, la solicitud de préstamo es un formulario elaborado por un cliente que puede variar dependiendo la entidad financiera pero que tienen la misma finalidad la cual es poder obtener la aprobación crediticia de los acreedores, toda información escalecida en dicho documento está regulada. Además, las solicitudes de préstamos con la ayuda de la globalización y la existencia de mecanismos tecnológicos que ayudan a que los procedimientos se hagan de maneramás rápida, ya que el mercado crediticio se encuentra sistematizado.

b) Evaluación del préstamo

Antes de conceder un préstamo, las entidades financieras suelen exigir una serie de requisitos y garantías para comprobar la solvencia del cliente y verificar la capacidad de endeudamiento. Entre ellos, ser mayor de edad, la existencia de otros préstamos anteriores y tener solvencia e ingresos estables. Para comprobar este último requisito, es habitual que las entidades soliciten documentos como la vida laboral o la última declaración de la renta, entre otros. El proceso de revisión y aprobación puede tardar unos días.

Algunos préstamos suelen tener un tiempo de estudio más prologando ya que se requiere que todos los documentos presentados por el cliente estén en regla. Es importante mencionar que, si el cliente cuenta con una correcta salud financiera, el proceso de evaluación será más rápido que contará con mayor probabilidad de que le puedan conceder el préstamo y poder recibir el dinero en el menor tiempo posible

Existen factores que influyen de forma negativa al momento de un préstamo:

- Pésimo historial en pagos
- Diferentes créditos en curso
- Cantidad del préstamo
- Antigüedad en el historial de préstamo

3.1.1.2. Riesgo crediticio

Vela y Caro (2015) conceptualmente el riesgo lo definen como la condición en existente la probabilidad de que un acontecimiento ocurra e impacte de manera negativa sobre las metas de la compañía, mientras tanto que la incertidumbre es aquella situación de duda o desconocimiento de cualquier acontecimiento incierto que está caracterizado por la incapacidad de cálculo de la posibilidad de ocurrencia de dicho acontecimiento. El crédito, entendido como un proceso, se basa en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en una época siguiente devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el costo del dinero en el tiempo, más otros costos asociados al financiamiento.

El peligro de crédito, denominado además peligro crediticio se define como aquella probabilidad de pérdidas por la inviabilidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros forzados, para consumir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance. Es decir, representa la factible pérdida que puede padecer el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidas por éste, inclusive si sus contrapartes o terceros forzados (avales o fiadores solidarios), incumplen.

Somnath (2016) el autor indica que el riesgo de crédito es el asociado al incumplimiento de un pago contratado. El fragmento del costo correspondiente al peligro de crédito es el diferencial de crédito. La capacidad de un modelo típico de peligro de crédito es tomar como insumos las condiciones de la economía generalmente y de una compañía en especial, y crear un resultado que es el diferencial de crédito. El producir modelos de peligro de crédito radica en la necesidad de calcular cuánto capital económico se necesita para sustentar las ocupaciones de toma de peligro de un banco.

Los modelos estructurales del riesgo de crédito toman en cuenta los pasivos de una compañía (su capital accionario y su deuda) como derechos contingentes contra los activos subyacentes de la compañía. La deuda riesgosa es el costo sin peligro de incumplimiento de la deuda menos la pérdida esperada. El valor de la deuda riesgosa, entonces, se deriva del valor de los activos inciertos. Como la deuda riesgosa es un derecho sobre los activos inciertos, tales derechos se conocen como contingentes.

En otros conceptos Tafur (2017) el riesgo crediticio se origina cuando las contrapartes no están en la capacidad de cumplir con las obligaciones contractuales. El riesgo crediticio está conformado por el riesgo de incumplimiento y el riesgo de mercado, el primero se refiere a una valuación objetiva de que exista una alta probabilidad de incumplimiento por una de las partes, con relación al segundo se refiere a la pérdida financiera que será comprobada por el cliente en caso de incumplimiento. Además, es uno de los riesgos más significativos ya que afecta directamente al activo.

a) Niveles de liquidez

También conocido como el conjunto de medidas que tiene el fin de poder realizar un diagnóstico sobre la capacidad que tiene una organización para poder hacer suficiente dinero en efectivo, en otras palabras, se refiere a que tan rápido la empresa puede convertir sus activos en

recursos monetarios.

Menciona Mendoza (2020) que un nivel oportuno de liquidez es primordial para las organizaciones ya que estas pueden hacer frente a sus obligaciones financieras en los plazos establecidos a corto plazo. En caso las organizaciones obtengan en sus resultados un nivel de liquidez bajo, estas se verán afectadas de diferentes maneras. Además de tener problemas con entidades financieras ya que no les brindaran préstamos bancarios.

En otro concepto, Gonzales (2021) menciona que, para poder tener un adecuado nivel de liquidez, las empresas financieras deben sostener una coherencia dentro de las actividades de colocación de la captación monetaria. Además, que estará incluido una adecuada gestión en los plazos y los montos de activo y pasivo. Otro elemento de importancia del análisis de la liquidez en las entidades bancarias, es el costo del suministro de liquidez de muy corto plazo, para asumir las demandas de fondos con relación a:

- Retiros desmedidos e inoportunos de depósitos.
- El incremento de la demanda por créditos

b) Probabilidades de impago

Es un término financiero que describe la probabilidad de un por defecto en un horizonte de tiempo determinado, generalmente es un año. Proporciona una estimación de la probabilidad de que un prestatario será incapaz de cumplir con sus obligaciones de deuda.

En otros conceptos la probabilidad de impago es la probabilidad prevista para que un prestatario se declare insolvente y deje de pagar sus cuotas de amortización. La probabilidad de impago se calcula a través de la información recibida por las agencias especializadas de rating y scoring.

- **Rating**

Estas herramientas están enfocadas a la calificación de clientes mayoristas: empresas, corporaciones, pymes, administraciones públicas, etc., en las que el incumplimiento que se predice es a nivel del cliente en lugar de ser a nivel contrato.

- **Scoring**

Estas herramientas son instrumentos estadísticos focalizados en la estimación de la

probabilidad de incumplimiento en función de características propias del binomio contrato-cliente y están enfocadas a la gestión de créditos de tipo retail: consumo, hipotecas, tarjetas de crédito de particulares, préstamos a negocios, etc. Existen diferentes tipos de scoring: reactivos, de comportamiento, proactivos y de bureau.

c) **Solvencia patrimonial**

La solvencia se entiende como la posibilidad de responder a una deuda económica o hacerse cargo de una obligación. En el caso de solvencia patrimonial, se refiere a la posibilidad de responder al conjunto de bienes y derechos propios adquiridos. Además que presenta un análisis idéntico al endeudamiento por activo total, solo que detalla una perspectiva de variables distinta.

En otros conceptos, según Lezama y Machuca (2017) nos indica que la solvencia patrimonial muestra la proporción de participación del capital propio y de terceros en la formación de los recursos que ha utilizado la empresa para el desarrollo de sus operaciones.

- **Ficheros de solvencia patrimonial**

Los ficheros de solvencia patrimonial son aquellos creados o mantenidos por una empresa dedicada a la prestación de servicios de información patrimonial y en el que se guardan datos relativos al cumplimiento de obligaciones dinerarias por parte de personas y empresas (Puyol, 2015).

Cuando una persona, física o jurídica, acude a una entidad financiera a solicitar una financiación, ya sea mediante un préstamo, crédito, tarjeta de crédito, o cualquier otro, la entidad realiza un análisis de riesgo. Es por eso que los ficheros de solvencia patrimonial tienen una utilidad básica para analizar el riesgo que pueda correr las entidades financieras.

3.1.1.3. Experiencia previa

Bellina (2017) menciona que las entidades tienen que pensar y aceptar con más proactividad el control de las interacciones con sus consumidores, desarrollando novedosas ofertas de productos y servicios, poniendo en marcha el contenido, vivencia y costo que sus consumidores demandan, en sus canales preferidos. La interacción con el comprador y su vinculación a las organizaciones del sector financiero jamás fue tan fundamental como ahora, y las entidades poseen monumentales oportunidades de optimización en el desarrollo de interacciones más fuertes y mutuamente beneficiosas con sus consumidores. Es el instante en que las entidades financieras se involucran de manera integral en sus interacciones y encuentren novedosas maneras de dar costo

y nuevos servicios. La vivencia del comprador en el área financiero debería mejorar y ser una prioridad para el aumento y desarrollo sustentable.

Tiene que ver básicamente con los antecedentes por operaciones crediticias propias del cliente, ampliamente relacionado con el historial crediticio que tiene una entidad o persona con diferentes entes del sistema financiero u otros.

Historial de Crédito

Generalmente se entiende por historial crediticio a la información manejada por entidades financieras y demás empresas que están relacionadas al sector financiero, que poseen una base de datos compartida disponible de una persona o empresa, en la cual se cuenta con una historial de pagos de deuda y deudas adquiridas.

Varias empresas poseen un área de créditos y cobranzas, en las cuales se realiza una evaluación crediticia que inicialmente consiste en verificar en primera instancia el historial crediticio que posee una entidad o sujeto.

Según Pérez y Pérez (2019) en la evaluación crediticia se realizan distintos informes y revisiones de información como:

- Informe de la central de riesgo INFOCORP
- Historial Crediticio con otras entidades financieras
- Historial crediticio con sus proveedores
- Reporte de posición del cliente
- Tiempo y lugar del negocio

a) Niveles de confianza crediticia y garantías

En muchas entidades financieras en general manejan un concepto de confianza para con sus deudores, el cual se representa como la confianza que tiene la entidad en que el deudor pagará a tiempo con sus obligaciones económicas que tiene para con la entidad acreedora, sin embargo, la mencionada confianza puede ser o no clasificada en niveles ya sean desde bajos hasta altos, según considere la entidad prestadora de servicios financieros.

Asimismo, se tiene en consideración el nivel de garantías, que simplemente consiste en un

contrato que busca otorgar la seguridad al acreedor que recibirá su pago, poniendo como medio de garantía a una persona que servirá para dar credibilidad de que se pagará la deuda y esta persona recibe el nombre de garante, asimismo, también se consideran como garantías a algunos bienes que posea el deudor y que tengan un valor económico que pueda reparar la deuda (Rodas, 2017).

3.1.1.4. Tipo y calidad del proyecto

Chagerben y Hidalgo (2017) indican que una vez que el financiamiento es usado para una inversión donde las ventas de una microempresa son estables, se requerirá una inversión mínima, en otras ocasiones se realizaron presupuestos que proyectan ingresos más grandes por ventas más altas, es por ello que es razonable la obtención de financiamiento. O sea que el enfoque central de la elección de inversión es la selección de los activos que se mantendrán en la compañía para producir beneficios económicos futuros; cuando se ha definido cuánto y en dónde invertir, nace la necesidad de conseguir dinero de los mercados financieros. No obstante, tienen la posibilidad de surgir necesidades de financiamiento que no estén antes determinadas en el proyecto de la organización, de la misma forma que el surgimiento de una posibilidad bastante rentable de negocios o situaciones de emergencia donde se requieran recursos desesperadamente para continuar operando.

Rojas (2017) indica que los intermediarios tienen que incurrir en precios de información y de transacción para hallar los superiores proyectos y llegar a convenios con las organizaciones que buscan financiamiento. Una vez acordados los términos del financiamiento, los intermediarios deberán comprobar que las organizaciones cumplan con lo convenido y, de mayor relevancia, asegurarse de que paguen la deuda o de que alcancen las metas de incremento y los rendimientos deseados. Desgraciadamente, pese a la existencia de los intermediarios, fallas en el sistema hacen que los precios y las fricciones subsistan y que muchas organizaciones se queden sin obtener el financiamiento que requieren. Por el lado de la oferta, tiene que ver con factores que llevan a una disminución de los fondos disponibles para las nuevas empresas y para el crecimiento de las ya establecidas. Por el lado de la demanda, tiene que ver con los factores que reducen la disposición y capacidad de las empresas de buscar financiamiento.

Albella y Hernández (2017) en cuanto a la financiación de las PYMES por medio de los mercados de capitales, realizando una revisión de las distintas iniciativas que han tomado los reguladores del territorio para incentivar la entrada de las PYMES al mercado de capitales. Dichos esfuerzos consisten en la adecuación de los requisitos regulatorios para la colocación y negociación

de valores y la construcción de segmentos del mercado especializados para PYMES y la necesidad de emprender proyectos de enseñanza financiera. También se examina el papel de los desarrollos tecnológicos en la financiación de las PYMES, describiendo cómo el FINTECH puede promover el aumento de las PYMES, y cómo la actividad del crowdfunding podría ser una opción de financiación para las PYMES distinto al crédito bancario y a los mercados de capitales clásicos.

b) Tipos de proyectos y crédito

En el mercado de servicios financieros se tienen diversos proyectos empleados por las entidades financieras, reguladores y terceros interesados que buscan agregar valor a futuras operaciones, muchas veces basándose en el beneficio común, tanto de la sociedad como de la misma entidad. Asimismo, el desarrollo y crecimiento económico de las pequeñas entidades es conveniente para el incremento de actividades, lograr esto representa un desafío que incluye dificultades en el camino, pero será necesario que las entidades logren apalancarse con el fin de fomentar distintos proyectos de inversión con ofertas de créditos a corto y largo plazo, incluyendo tasas accesibles e inferiores al que hoy se operan en la banca comercial (Woyecheszen, 2018).

Según la SBS (2008) en el Perú se tienen clasificados los siguientes tipos de créditos:

- Créditos Corporativos
- Créditos a Grandes Empresas
- Créditos a Medianas Empresas
- Créditos a Pequeñas Empresas
- Créditos a Micro Empresas
- Créditos de Consumo Revolvente
- Créditos de Consumo No-Revolvente
- Créditos Hipotecarios para Vivienda

b) Riesgo por modalidad de crédito

Se sabe que el riesgo está presente de manera implícita en muchas de las actividades que se realizan cotidianamente en la vida de las personas y de las empresas. Por tal razón los bancos y entidades financieras emplean un procedimiento analítico al momento de calcular la cantidad

de capital necesaria para poder sustentar actividades presenten un riesgo de crédito (Chatterjee, 2016).

Los riesgos son evaluados y posteriormente clasificados, manejados y controlados a través de procedimientos específicos en empresas que tienen la capacidad de destinar un presupuesto adicional para poder adicionar un área encargada de manejo de riesgos, lo que a futuro resulta ser necesario, para garantizar el debido cumplimiento de las actividades y poder optimizar procesos.

Para tener una mayor noción de los riesgos que fueron reconocidos, Vázquez (2018) clasifica los riesgos como operacionales, tecnológicos, organizacionales, de mercado y de proveedores, teniendo en cuenta que cada riesgo mencionado comprende un conjunto de riesgos asociados a su naturaleza.

3.1.2. Rentabilidad

La rentabilidad es una medida que asocia los rendimientos de las ganancias de la empresa con el capital invertido, esta determina la permanencia de una empresa a lo largo del tiempo. La rentabilidad también tiene una relación positiva con el riesgo, de esta forma, a medida que aumenta la rentabilidad el riesgo también lo hace, por lo que, si se busca reducir el riesgo se debe disminuir la rentabilidad (Chu, 2020).

Una empresa suficientemente rentable es aquella que logra alcanzar un equilibrio económico, el cual implica obtener los beneficios necesarios para generar valor para los accionistas. En tal sentido, cuando se evalúa la rentabilidad de una empresa, en sí, se valora su facultad para desarrollar las rentas suficientes para retribuir a sus propietarios. Por ello se considera a la rentabilidad como un valor relativo del beneficio obtenido, pero con la diferencia de que mientras el beneficio se evalúa en términos absolutos, la rentabilidad relaciona ese beneficio con el importe que se requiere invertir para originarlo (Ruiz, 2013).

La rentabilidad hace referencia directa a los beneficios que se pueden obtener después de la realización de una inversión, indica la capacidad que tiene una empresa para poder generar renta y beneficios con los cuales puede afrontar cada una de sus obligaciones y además es capaz de remunerar y cubrir cada uno de los costos y gastos que se tienen dentro de un periodo y además de ello obtener un cierto margen de ganancia.

La rentabilidad en si es un indicador financiero el cual expresa una razón que relaciona y

mide la efectividad que se tiene en cuanto a la gestión de una empresa.

Por muchos especialistas, la rentabilidad es considerada como el indicador financiero más importante que resume al resto de indicadores ya que es la medida final de la eficiencia de una empresa.

La rentabilidad es el principal indicador para evaluar los beneficios que se pueden obtener después de efectuar una inversión en específico, por muchos autores la rentabilidad está asociada de forma directa con los niveles de riesgo, en un análisis de inversiones y proyectos, la rentabilidad nos ayuda a poder decidir cuál inversión es más viable para efectos de poder obtener beneficios que ayuden al desarrollo de una empresa (Febres, 2020).

Utilidad Neta

Menciona Luna (2020) que la utilidad neta es aquella modificación que ha sido identificada el capital contable de la entidad, después de su mantenimiento, durante un periodo contable determinado, originada por las transacciones efectuadas, eventos y otras circunstancias, excepto las distribuciones y movimientos relativos al capital contribuido.

3.1.2.1. Rentabilidad económica

También es conocida como ROI o ROA, es un valor de la eficiencia del activo ya que relativiza las ventas originadas por la inversión, con independencia de la fuente de financiación que se use. Su fórmula de cálculo general es:

$$\text{Rentabilidad económica ROA} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos}}$$

La rentabilidad económica relaciona de forma directa los resultados que una empresa obtiene contra las inversiones en activos realizadas por la misma una gran cantidad de empresa busca incrementar sus niveles de rentabilidad económica y para esto elaboran toda una serie de estrategias empresariales con las cuales buscan mejorar su control sobre los activos, mientras mejor sea el control de los activos de las empresas, mayores serán los niveles de rentabilidad que obtengan

La rentabilidad económica mide las ganancias que una compañía ha obtenido en base a sus inversiones, la forma más efectiva de mejorar los niveles de rentabilidad económica es por medio del aumento de los precios y también por medio de la reducción de los costos. (Ramos & Gonzalez

, 2019)

a) Activos

Los activos son todos aquellos bienes, recursos y servicios que puede poseer una empresa. Estos elementos deben haber sido adquiridos en su totalidad para que su posesión genere recursos a largo plazo. Los activos de una empresa pueden ser muy variados, y tienen una importancia central en el cálculo del patrimonio neto de la empresa (GBM, 2022)

3.1.2.2. Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera también conocida como ROE (Return on Equity), corresponde al rendimiento que la organización puede generar para sus accionistas. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Rentabilidad financiera ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propio}}$$

La rentabilidad financiera es un indicador financiero el cual nos muestra la capacidad que tiene una empresa para poder remunerar a sus accionistas, este ratio financiero nos da la información de cómo la empresa es capaz de generar beneficios a partir de la inversión hecha por los inversionistas.

Este indicador financiero se expresa por medio de un porcentaje y se relaciona el beneficio obtenido con los fondos propios que tiene la entidad sin recurrir a financiamiento de terceros (Morillo, 2016).

En cuanto a la inversión del accionista, esta implica lo que pagó en su día por su compra en concepto de capital y en el caso de no retirar su dinero, los beneficios generados ya que al mantener su monto es como si estuviera realizando nuevas aportaciones. En tal sentido, las aportaciones constituyen todo el patrimonio neto, y no solo el capital social.

b) Patrimonio

En el mundo de la economía, el patrimonio se conoce como los bienes, derechos y obligaciones que tienen una persona, un grupo de personas o una sociedad. Puede definirse como los recursos que se tienen y el uso que se les da. A través del patrimonio, una persona o una empresa llevará a cabo los objetivos que tenga fijados.

El patrimonio de una persona determina su calidad de vida, y respecto a una empresa, es un

elemento fundamental para poder sobrevivir. Como consecuencia de ello, se precisa una realización adecuada de la gestión patrimonial, teniendo conocimiento de nuestra finalidad de patrimonio y nuestras restricciones para ello.

3.1.2.3. Rentabilidad sobre las ventas

La rentabilidad sobre las metas o rentabilidad neta, mide qué porcentaje de ganancia queda de cada unidad monetaria vendida luego de haberse cubierto los costos y gastos de la empresa; también se valora la utilidad operativa sobre las ventas netas (Herz, 2018).

A través de esta valoración se sabe si el negocio resultó ser lucrativo o no (Mendoza & Ortiz, 2016).

Cuando se da un incremento de la rentabilidad sobre las ventas también se ve incrementada la capacidad de la organización para generar fondos de manera interna e incrementar su crecimiento sustentable (Ross et al., 2012).

$$\text{Rentabilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Este indicador financiero también es una herramienta importante para poder saber si un negocio está siendo gestionado de manera adecuada. Este indicador nos muestra una medida exacta de la eficiencia en cuanto a la gestión de las ventas propia de una empresa y la manera en la cual la estrategia de las ventas está trayendo beneficios para la empresa.

c) Ventas Netas

Las ventas netas consisten en las ventas brutas menos los descuentos, las devoluciones de productos o los productos dañados. En comparación con las ventas brutas, es una medida más precisa de la cantidad de dinero que ingresa a una empresa porque tiene en cuenta el dinero que se pierde por descuentos y devoluciones.

Las ventas netas disminuirán si se producen demasiadas devoluciones o descuentos, mientras que los ingresos pueden parecer engañosamente constantes. Por lo tanto, el seguimiento tanto de los ingresos como de las ventas netas ofrece una imagen real de la estrategia y el rendimiento de las ventas, la garantía de calidad y la satisfacción de los clientes.

3.1.2.4. Sistema DUPONT

El sistema DUPONT es también un ratio financiero que hace un análisis del desempeño económico y laboral de una entidad, hace una combinación de los principales indicadores financieros con el objetivo de determinar de forma más precisa el nivel de eficiencia de una entidad (Díaz, 2020).

Para el cálculo del indicador DUPONT se toma en cuenta tanto el Estado de Resultados como el Estado de Situación Financiera de una empresa, de manera específica se considera el ROA, el rendimiento sobre los activos y también el ROE el rendimiento sobre el patrimonio.

Para el cálculo del DUPONT se toman en cuenta varios conceptos los cuales son sumamente importantes, cada uno de estos conceptos se resumen en el siguiente esquema:

Figura 1

Elementos del sistema DUPONT



Nota. Elementos del sistema DUPONT. Adaptado de Rankia, 2021

El multiplicador de capital también se entiende de forma general como el indicador de apalancamiento financiero que tiene que ver con la acción de financiar inversiones sin tomar en

cuenta los recursos propios, se menciona que es más recomendable para una empresa financiar sus proyectos con recursos externos para de esta manera tener menores riesgos sin afectar el capital propio y también como una forma de escudo fiscal representada en los gastos financieros que son capaces de disminuir el pago de impuestos.

Es por ello que, tomando en cuenta la definición hecha en cuanto al multiplicador de capital. Se considera la siguiente formula:

$$\text{Sistema Dupont} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}} * \text{Apalancamiento}$$

El método DUPONT de forma general se encarga de medir el nivel de eficiencia que tienen las empresas tomando en cuenta la forma en la cual se aprovechan los recursos de las empresas (Piña et al., 2018).

d) Rendimiento sobre los activos (ROA)

Llamado también rentabilidad de activos, es un indicador financiero que mide la capacidad que posee una determinada empresa para poder generar utilidades o beneficios a partir de los recursos que dispone, mediante la siguiente expresión:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

Asimismo, se considera que, si el coeficiente resulta ser alto, indica que la entidad que es analizada emplea de manera eficiente sus recursos y obtiene retornos mayores a los esperados por cada activo que posee, caso contrario, no estaría aprovechando sus recursos de manera eficiente para lograr mejores ingresos y por ende mejores resultados (López, 2018).

e) Apalancamiento Financiero

El apalancamiento financiero está referenciado como la adquisición de una deuda o préstamo con la finalidad de poder invertir en la compra de activos para una persona u organización. Los directivos y administradores evalúan opciones de invertir con capital propio o con las deudas, y para esto el uso de la herramienta de apalancamiento financiero genera un aumento en el riesgo de insolvencia, pero también aumenta la utilidad o beneficios de la empresa, directamente sobre el capital. También, se le denomina al apalancamiento financiero como un

método empleado por parte de la administración y dirección para la utilización del costo del interés financiero, para poder incrementar las utilidades por motivo del cambio en las utilidades operativas en la empresa. El apalancamiento financiero resulta como el efecto de la introducción del endeudamiento sobre la rentabilidad del capital.

El apalancamiento financiero comprende una estrategia positiva solo cuando recuperar el capital va de la mano con un crecimiento ascendente del mismo, y permitirá cancelar la deuda y sus intereses asumidos a través de las utilidades, sin llegar a afectar el flujo de capital de la entidad solicitante. El apalancamiento, también resulta ser una estrategia de innovación financiera cuya acción está acompañada de asumir el riesgo de impago, asimismo, su objetivo es disminuir y diversificar el riesgo, sin embargo, un nivel muy elevado de apalancamiento, incrementa los niveles de riesgo o volatilidad de la inversión y la entidad. También, incide positivamente como pilar y soporte financiero (Surco & Vera, 2020).

3.1.2.5. Valorización de empresas y acciones

Para la valorización de una empresa se hace uso de diferentes métodos los cuales permiten conocer de forma explícita cual es el valor de las acciones de una entidad y de esta manera se logra calcular también el valor que tiene esta entidad en el mercado, para esto se hace uso de metodologías como el análisis de los flujos esperados de caja.

Para las empresas, la creación de valor se constituye como el principal eje por medio del cual se logra obtener una adecuada gestión de negocios, el método de valorar una empresa sirve también para diferentes operaciones en el mercado como por ejemplo actividades de fusión, adquisición y escisión de empresas (Aparicio et al., 2021).

Se tienen diferentes métodos que se usan para la valorización de las empresas, se suelen tomar factores externos como factores internos también.

Los métodos de valorización de empresas más conocidos son:

- **Método de balance o valor patrimonial:** Se toma en cuenta el balance de los activos y el estimado del valor del patrimonio, el único problema es que este método no toma en cuenta otros factores que pueden llegar a afectar a una empresa en el tiempo, los métodos más comunes suelen ser el valor contable, el valor contable ajustado o valor del activo neto real, el valor de liquidación, el valor sustancial y el activo neto real.

- **Método por múltiples financieros:** Consiste en una comparación que se hace con respecto a otras empresas que tienen un rubro similar, es muy necesario que las empresas comparadas tengan un rubro de negocio similar. Los métodos más comunes son: PER (Price Earning Ratio), PSR (Precio sobre ventas) y el valor presente del flujo de utilidades.
- **Método por fondos de comercio o goodwill:** Se toma en cuenta la conexión que se tiene entre la contabilidad financiera y también el análisis financiero, el único problema es que se suelen obtener resultados que suelen ser forzados y de menor fiabilidad, entre los métodos más usados se suele tener el método clásico, el método simplificado de renta abreviada, el método de compra de resultados anuales y el método de tasa con riesgo y sinriesgo.
- **Método de flujo de caja libre descontado:** Es conocido como *discounted cash flow*, es un método que tiene el objetivo de proyectar Estados Financieros en el futuro con el objetivo de obtener la estructura de capital de una entidad, se aplica una tasa de descuento para los flujos de efectivo de la empresa.

f) Costo de capital

El costo de capital representa el costo de oportunidad que tiene un accionista dentro de una organización, por lo que es de suma importancia que el costo que posea la empresa sea adecuado, debido a que el inversionista deposita parte de su capital y confianza, por ello se comprende que el costo de capital es dejar de hacer alguna actividad para obtener un mayor costo (Corpus & García, 2019).

Este término también es el promedio de algunos costos financieros de los préstamos o fuentes de financiación a largo plazo incluyendo la oportunidad que tiene para con el capital contable (Alérez, 2017).

Asimismo, este costo es un factor importante a la hora de considerar invertir en una empresa, a la hora de realizar una valoración también es necesario contar con este dato tan importante.

g) Proyección de flujos de caja libre

Para Castillo y Salinas (2019) es el capital disponible que solamente se genera por el desarrollo operacional de una empresa, debido a que, para poder estimar el flujo de caja libre, se inicia a partir de la utilidad operativa, para luego considerar los aumentos o disminuciones de algunos conceptos centrados en las actividades de operación.

El flujo de caja libre muestra por lo general el beneficio obtenido una vez que se hayan

pagados los impuestos, o aquellos que se reflejan luego de los impuestos al cual se adiciona las partidas que no representan salidas de dinero en los estados financieros.

Así también, considerar a los flujos de caja libre descontados resulta importante para poder tener una interpretación precisa, realizar valorizaciones, ya que es uno de los flujos más correctos que tienen mejor fundamento metodológico al momento de suponer que la empresa es valiosa por la capacidad de generar los flujos de caja, obteniendo un costo alternativo que llega a depender del riesgo del negocio en el cual se está operando, además de asumir el valor del dinero a través del tiempo permitiendo así evaluar los efectos de las variables, comportamientos y rendimiento operativos y financieros futuros de la empresa (Ramirez, 2020).

h) El valor de continuidad

El valor de continuidad es entendido como el valor al que la empresa seguirá operando a lo largo de los años, esto se obtiene mediante una proyección del valor a futuro tanto de los flujos de caja descontado de la empresa. El hecho de tener una perspectiva de la vida de la empresa, otorga dinamismo al área ejecutora de proyectos y a la formulación de los mismos para poder tomar acción en el acto de incrementar las actividades de la empresa y poder superar el punto de vista sobre el valor final o residual de la empresa que es otorgada mediante el valor de continuidad.

Estimar el valor de continuidad es importante para las empresas e inversionistas, debido a que suele representar un porcentaje elevado del valor total de la empresa. Para calcular el valor de continuidad es importante asumir que se aplicará una reinversión de utilidades la cual será consecuente con la estrategia de crecimiento previsualizadas para la empresa, considerando el sector, los activos que posee, políticas de operación y demás factores importantes (Echavarría, 2017).

3.2. Revisión de antecedentes investigativos

3.2.1. Internacionales

En la investigación de Espin y Campoverde (2018) la cual tuvo como título, “Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A”, se estableció como objetivo central de estudio: Diseñar un manual de políticas de crédito y cobranzas para poder mejorar los niveles de liquidez de la agencia de viajes Livestravel SA. Para el desarrollo de la investigación se hizo uso del análisis documental y la revisión de campo para de esta forma evaluar la forma en la cual se hace el manejo del área de créditos y cobranzas, la investigación fue de tipo descriptiva, para la población se consideró a un total de 20 trabajadores que laboran en la empresa en estudio, para la muestra se tomó en consideración a la totalidad de 5 personas que laboran de forma

específica en el área de créditos y cobranzas. Después de la aplicación de la investigación se pudo llegar a determinar que, los procesos de créditos y las pautas que se usan para estas operaciones no son fuertes y presentan variadas deficiencias, según se menciona en la entrevista efectuada, no se cuentan con los métodos adecuados para poder hacer frente a las operaciones de crédito, no se cuenta tampoco con la denominada segregación de las funciones, la entidad financiera tiene un alto riesgo de crédito causado principalmente por la falta de definición de procesos para una rápida gestión y recuperación de los créditos.

En la investigación de Alejandro (2018) la cual tiene como título, “Políticas crediticias y de cobranza en la empresa Edmar & Torres y Cia, año 2016: Un estudio retrospectivo”, se estableció como objetivo central de estudio: Analizar las políticas de crédito y de cobranza en la empresa Edmar & Torres y Cía. 2016 par de esta forma corroborar los niveles de eficiencia de la gestión de la cartera de créditos en la empresa. La investigación tuvo un perfil exploratorio por lo cual se aplicó la revisión de bibliografía relacionada al tema, investigaciones realizadas por otros investigadores de temas relacionados, la recopilación de la información se efectuó por medio de entrevistas, la guía de observación y el análisis de información, el estudio fue una investigación de campo, como población de estudio se tomó en cuenta al gerente, al contador y al personal relacionado al área de cobranzas y créditos de la empresa. Después de la aplicación de la investigación se pudo llegar a concluir que, la empresa no cuenta con un manual de políticas y de créditos y es por ello que tiene una gran cantidad de deficiencias relacionadas con su gestión de operaciones de crédito, muchos de los trabajadores del área de créditos y cobranzas no tienen definidas sus funciones y por ello no saben que se debe hacer o como proceder de forma correcta en el caso de las operaciones de crédito, la única forma de tratar de gestionar la recuperación de los créditos es por medio de las llamadas telefónicas, se pudo identificar también que la empresa sigue efectuando operaciones con clientes con los cuales se tienen cuentas pendientes de cobro.

En la investigación de Tirado (2015) la cual tiene como título, “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicaliza”, se estableció como objetivo central de la investigación: Determinar la incidencia de las políticas de crédito en los niveles de liquides de la empresa de Calzado Fadicaliza para de esta forma mejorar los niveles de gestión de los créditos. La investigación tuvo un enfoque mixto por lo cual se tuvo una ´parte cuantitativa y otra cualitativa, el tipo de estudio fue de campo y documental, el nivel fue exploratorio descriptivo, para la población se consideró a la totalidad de 36 personas que trabajan

en la empresa Fadicaliza, como muestra de estudio se tomó en cuenta a la totalidad de la población. Después de la aplicación de la investigación se pudo llegar a determinar que, un manual de procesos de evaluación de créditos hace que la empresa adquiera una ventaja competitiva con respecto al resto de las entidades relacionados con el mismo rubro de negocio, se puede indicar que el contar con un modelo adecuado de gestión de créditos hace que la empresa pueda cumplir con los niveles de rentabilidad y las demás metas establecidas.

3.2.2. Nacionales

En la investigación de De La Cruz y Muñoz (2017) la cual tiene como título, “Evaluación de crédito y su relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Huaraz, 2016”, se estableció como objetivo central de estudio: Determinar la relación que se tiene entre la evaluación de los créditos por parte de los analistas de crédito en Caja Arequipa y su relación con los niveles de rentabilidad que obtiene esta entidad financiera. Para la población de la investigación se tomó en cuenta a los 16 analistas de crédito que laboran en la entidad y para la muestra se tomó a la totalidad de la población, se recurrieron a conocimiento teóricos y conceptuales por lo cual la investigación fue de tipo aplicada, se hizo uso de la prueba estadística de Chi Cuadrado, la investigación n fue no experimental, como instrumento de recolección de datos se hizo uso de un cuestionario escala Likert, el procesamiento de la información se hizo por medio del SPSS 24. Después de la aplicación de la investigación se pudo llegar a concluir que, las políticas y procesos de créditos se están aplicando de una forma efectiva y esto se evidencia por los buenos niveles de rentabilidad que se tienen en Caja Arequipa de la agencia de Huaraz, la mayor parte de los montos de rentabilidad han ido en ascenso en los últimos años y por lo tanto se indica que se tiene una correlación positiva y directa entre ambas variables de estudio.

En la investigación de Muñoz y Perez (2019) la cual tiene como título, “Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017”, se estableció como objetivo central de la investigación: Establecer la incidencia que se tiene entre los procesos de crédito Agrocoop y los niveles de rentabilidad que se tienen en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. de la Agencia Bellavista para el periodo 2017. La investigación fue de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, se tomó como población y muestra de investigación a 7 trabajadores del área de créditos junto con los reportes de créditos más importantes. Como instrumento se usó una guía de entrevista, una lista de cotejos y una guía de análisis documental. Después de la aplicación de la investigación se pudo evidenciar

que, el proceso de créditos no tiene revisiones rigurosas, se tiene una gran cantidad de socios que está incumpliendo sus con los contratos por las operaciones de crédito, por lo tanto se pudo llegar a concluir que efectivamente los procesos de evaluación de créditos si tiene incidencia sobre los niveles de rentabilidad en la Cooperativa San Martin de Porres Ltda. se tiene un incremento de los niveles de morosidad y también de los créditos vencidos por lo cual los ratios de rentabilidad se han visto disminuidos para el último periodo.

En la investigación de Flores (2020) la cual tiene como título, “Gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “La Rehabilitadora” Piura, 2018”, se estableció como objetivo: Diagnosticar el funcionamiento de la gestión de los créditos y su influencia en los niveles de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorros y Crédito La Rehabilitador. La investigación fue de tipo no experimental aplicada, el corte de estudio fue transversal por lo cual la recopilación de la información se efectuó una sola vez el diseño fue mixto pues se tuvo un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, para la recopilación de información se recurrió a la técnica de la encuesta, como población de estudio se tomó en cuenta a 10 colaboradores de la Cooperativa de Ahorros y Crédito y como muestra se efectuó un muestreo por conveniencia por lo cual se escogió a la totalidad de la población. Después de la aplicación se pudo llegar a concluir que en la entidad financiera en estudio se tienen algunas deficiencias en cuanto a la gestión de los créditos por lo cual la recuperación de los créditos no logra hacerse en los tiempos adecuados perjudicando los niveles de rentabilidad de la empresa, cuando no se definen políticas ni procesos para operaciones de crédito se afectan las carteras de crédito ocasionando que los niveles de morosidad e incobrabilidad se incrementen provocando que la entidad disminuya sus niveles de rentabilidad.

4. HIPÓTESIS

La relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental Arequipa 2020 es positiva.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizó la técnica de análisis documental para la recolección de datos de la primera variable manual de procesos crediticios. De misma manera, para la segunda variable se usó la técnica de análisis documental sobre los Estados Financieros y valores bursátiles de la entidad financiera en estudio.

Según indica Núñez y Villamil (2017) la técnica del análisis documental permite obtener información de una manera mucho más explícita y directa sobre el fenómeno en estudio, se hace la revisión de documentos verídicos relacionados con el tema de estudio.

1.2. Instrumentos

Para la presente investigación los instrumentos de recolección de datos fueron, una lista de cotejos y una guía de revisión documentaria para la variable manual de procesos crediticios, y se hizo uso de una guía de revisión documentaria para la variable rentabilidad.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

La investigación se centró en el Banco Continental de la ciudad de Arequipa.

2.2. Unidades de estudio

El presente estudio tomo como unidad de estudio a los analistas de crédito del Banco Continental junto con la información financiera de la mencionada entidad financiera.

2.3. Temporalidad

La temporalidad de la investigación se encontró dentro del marco de un corte transversal, es decir, en el año 2020.

2.4. Unidades de observación

2.4.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por 4 analistas de crédito que desempeñan su labor en los procesos de operaciones crediticias en el Banco Continental.

Según lo menciona Bernal (2014) una población abarca un conjunto de individuos que tienen características en común y por esta razón se les relaciona y agrupa en la figura de una población.

2.4.2. Muestra

Para la muestra se tomó en cuenta la misma cantidad de analistas de crédito que figuraban en la población, por lo tanto, se hizo un muestreo no probabilístico por conveniencia.

El muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia se caracteriza por conseguir una muestra representativa en la cual el investigador selecciona intencionalmente a las personas que acuden voluntariamente para participar en el estudio. (Hernández & Carpio, 2019).

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Se pidió el acceso a la información necesaria para poder aplicar la investigación.

- Se estableció la unidad de estudio, la población y muestra a la cual se aplicó el instrumento de la investigación.
- Se coordinó el momento en específico para el cual se dará la aplicación de los instrumentos y la recopilación de la información
- Una vez conseguidos los datos y la información necesaria se comparó la información conseguida por medio de una triangulación de datos y análisis descriptivo.
- La información previamente ya procesada fue ordenada por medio de tablas, gráficos y figuras a fin de poder presentar de forma adecuada los resultados de la investigación.
- Se hizo un análisis del manual de Procedimientos Crediticios para de esta manera identificar falencias en el mismo y hacer aportes con el fin de mejorar este manual de procedimientos crediticios de la entidad.
- Se procedió a discutir los resultados y plantear las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos

Tabla 2

Recursos humanos

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Colaboradores	4
2	Investigador	1
3	Asesor	1
TOTAL		6

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Recursos Materiales

Tabla 3

Recursos materiales

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Computadora, Laptop	1
2	Escritorio	1
3	Silla	1
4	Impresora	1
5	Papel Bond A4 75gm	3 cientos
6	Página Web	40 veces
7	Fotocopias	50
8	Libros	8
9	Cartuchos para la impresora	4
10	Bolígrafos	6
11	Correctores	2
12	Cuaderno	1

Nota. Elaboración propia

3.2.3. Recursos Financieros

Tabla 4

Recursos financieros

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1. Material de trabajo				
1	Costo papel bond A4 75mg	500 unidades	S/ 12.00	S/ 12.00
2	Folders de manila	6 unidades	S/ 0.70	S/ 4.20
3	Bolígrafos	2 unidades	S/ 2.00	S/ 4.00
4	Correctores	1 unidades	S/ 2.50	S/ 2.50
	Cuaderno de apuntes	01 unidades	S/ 15.00	S/ 15.00
			Total	S/ 37.70

2. Suministros

1	Memoria USB	1 unidades	S/ 25.00	S/ 25.00
Total				S/ 25.00

3. Bienes

1	Textos	5	S/ 150.00	S/ 150.00
Total				S/ 150.00

4. Servicios

1	Asesoría y consultoría	1	S/ 500.00	S/ 500.00
2	Movilidad	15	S/ 200.00	S/ 200.00
3	Refrigerio	40	S/ 2.00	S/ 80.00
4	Empastado	4	S/ 25.00	S/ 100.00
Total				S/880.00
Total de Gasto				S/ 1092.70

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Descripción general de la entidad financiera

BBVA Continental, identificado con RUC: 20100130204, constituida en el Perú en el año 1951 ubicado con sede central en San Isidro – Lima con dirección Av. República de Panamá 3055 y que cuenta con una gran cantidad de sucursales a nivel nacional, específicamente en la ciudad de Arequipa se han establecido hasta 6 agencias. es una sólida entidad financiera de gran prestigio en el ámbito nacional e internacional perteneciente al Grupo BBVA, cuyos principales accionistas son BBVA Perú Holding S. A. C. y Holding Continental S. A., cada uno de los cuales posee el 46.12% de acciones del Banco.

3.1.1. *Propósito de BBVA*

BBVA enmarca su propósito a nivel mundial con la declaración "Brindar a todos las oportunidades de esta nueva era". Esto significa que el Banco se basa en su capacidad para generar oportunidades que permitan a las personas hacer realidad sus proyectos en cualquier aspecto personal o social. En Perú, BBVA pone en práctica esta convicción al proporcionar a sus clientes acceso a oportunidades enfocadas en lograr una vida plena.

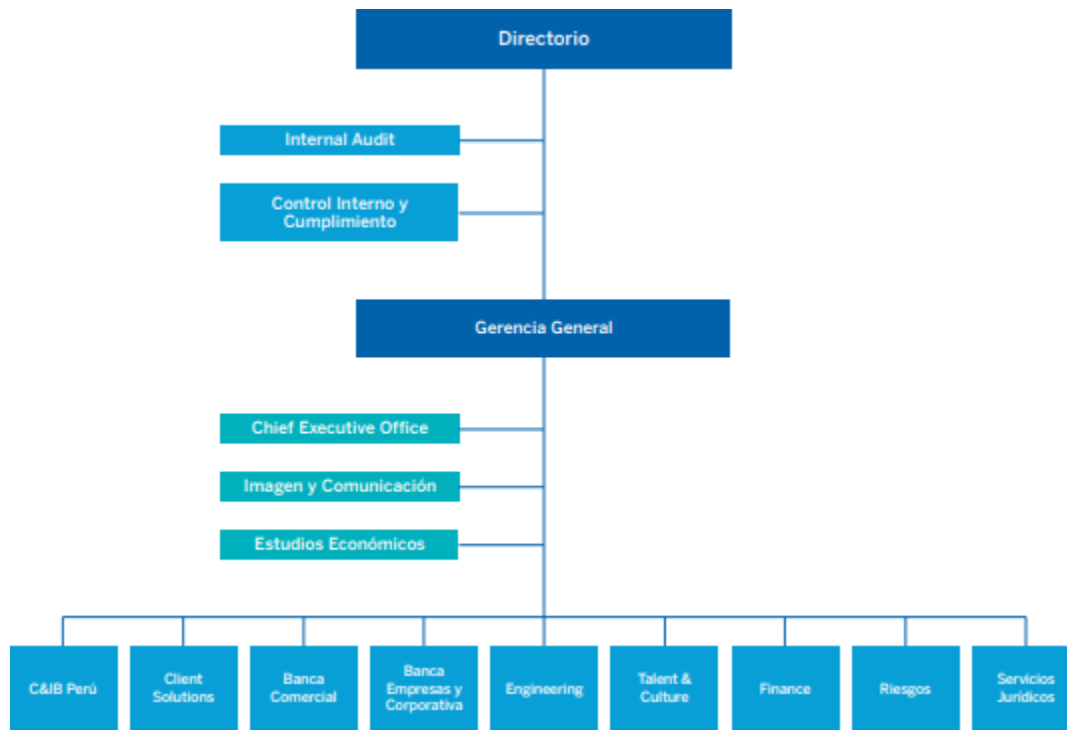
3.1.2. *Valores BBVA*

El Grupo BBVA constantemente promueve y cumple con los valores y características de liderazgo que lo definen, los cuales son los cimientos para llevar a cabo su propósito: "Brindar a todos las oportunidades de esta nueva era".

3.1.3. Organigrama general del BBVA

Ilustración 1

Organigrama del BBVA



Nota. Extraído de la SMV

3.2. Descripción de los resultados de investigación

Tabla 5

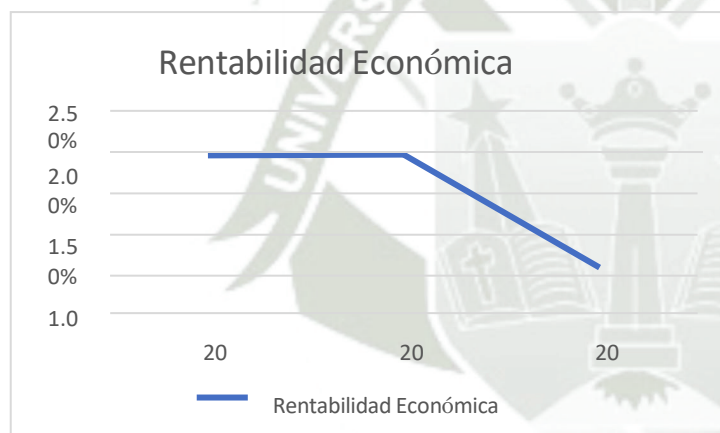
Descripción del indicador financiero ROA

Periodo	Rentabilidad
	Económica (ROA)
2018	1.96%
2019	1.97%
2020	0.60%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Descripción del indicador financiero ROA



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 2 se puede evidenciar el análisis del indicador financiero ROA, en la cual la entidad financiera durante el periodo 2018 obtuvo un resultado de 1.96%. Durante el periodo 2019 presentó un aumento con un resultado de 1.97%. Finalmente, durante el periodo 2020 presentó una disminución comparado a años anteriores con un resultado de 0.60%. Lo que evidencia que en los dos primeros periodos presentó un indicador mayor a 1% reflejando que el banco fue eficiente en la generación de beneficios en comparación con sus activos, mientras que en el último periodo presentó una caída en el indicador por lo que estuvo asociado a la disminución de ingresos durante la pandemia.

Tabla 6

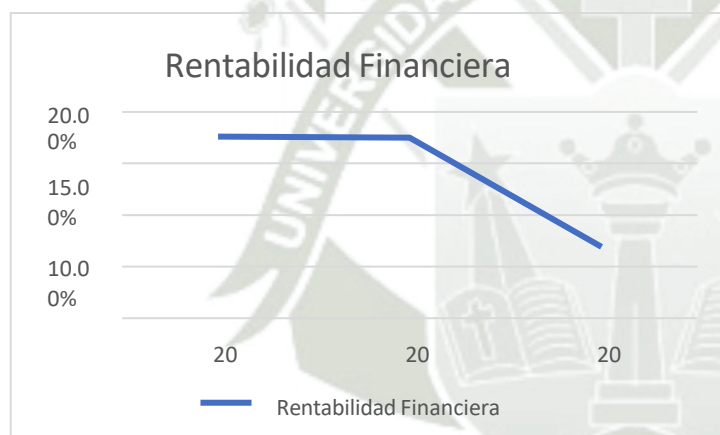
Descripción del indicador financiero ROE

Periodo	Rentabilidad
	Financiera (ROE)
2018	17.60%
2019	17.50%
2020	6.90%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Descripción del indicador financiero ROE



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 y la figura 3 se puede evidenciar el análisis del indicador financiero ROE, en la cual la entidad financiera durante el periodo 2018 obtuvo un resultado de 17.60%. Durante el periodo 2019 presentó un aumento con un resultado de 17.50%. Finalmente, durante el periodo 2020 presentó una disminución comparado a años anteriores con un resultado de 6.90%. Lo que indica el banco utilizó de manera eficiente su capital para la generación de beneficios, mientras que en el último periodo presentó una caída en el indicador por lo que estuvo asociado a la pandemia de COVID-19 y sus implicancias económicas.

Tabla 7

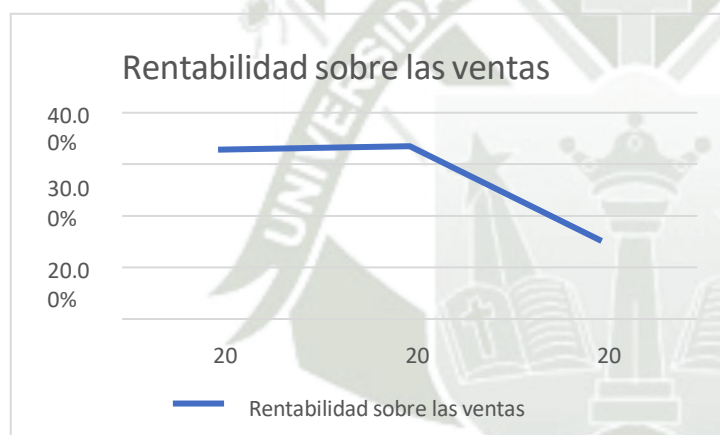
Descripción del indicador financiero ROS

Periodo	Rentabilidad sobre ventas (ROS)
2018	32.8%
2019	33.5%
2020	15.1%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Descripción del indicador financiero ROS



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 4 se puede evidenciar el análisis del indicador financiero ROS, en la cual la entidad financiera durante el periodo 2018 obtuvo un resultado de 32.80%. Durante el periodo 2019 presentó un aumento con un resultado de 33.50%. Finalmente, durante el periodo 2020 presentó una disminución comparado a años anteriores con un resultado de 15.1%. Lo que indica que el banco presentó un indicador mayor al 30% reflejando así, que se realizaron operaciones eficientes, control de costos y gestión efectiva en sus actividades comerciales, mientras que en el último periodo presentó una caída en el indicador por lo que estuvo asociado a la pandemia de COVID -19 con la disminución en la obtención de intereses.

Tabla 8

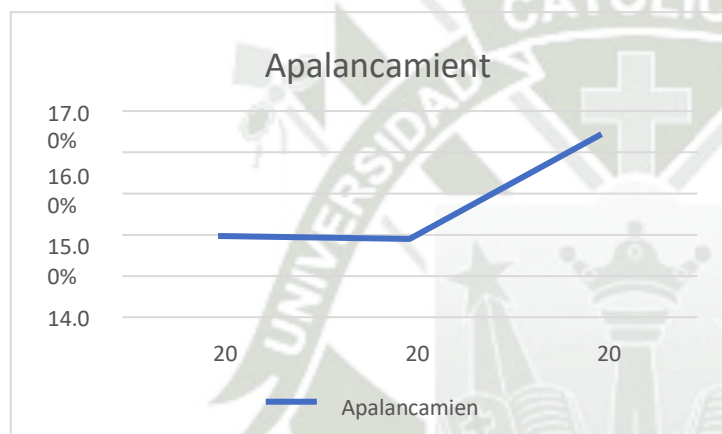
Descripción del indicador financiero – Apalancamiento

Periodo	Apalancamiento
2018	13.97%
2019	13.90%
2020	16.44%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Descripción del indicador financiero - Apalancamiento



Nota. Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 5 se puede evidenciar el análisis del indicador financiero de apalancamiento, en la cual la entidad financiera durante el periodo 2018 obtuvo un resultado de 13.97%. Durante el periodo 2019 presentó un aumento con un resultado de 13.90%. Finalmente, durante el periodo 2020 presentó una disminución comparado a años anteriores con un resultado de 16.44%. Lo que indicó que el banco presentó un apalancamiento moderado y común en el sector financiero por ende no presentó un riesgo, mientras que en el último periodo presentó un aumento en el indicador por lo que estuvo asociado a una mayor proporción de su deuda en relación al capital propio.

Tabla 9

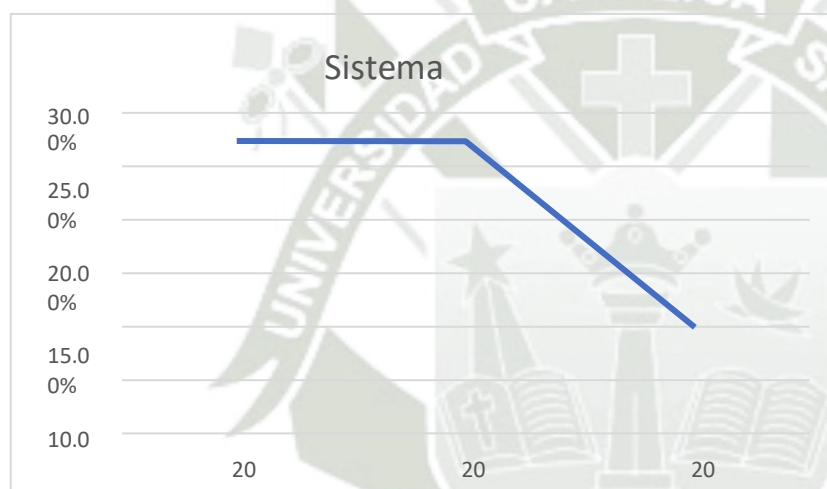
Descripción del indicador financiero – Sistema DuPont

Periodo	Sistema DuPont
2018	27.36%
2019	27.34%
2020	9.93%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Descripción del indicador financiero - Sistema Dupont



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9 y la figura 6 se puede evidenciar el análisis del Sistema DUPONT, en la cual la entidad financiera durante el periodo 2018 obtuvo un resultado de 27.36%. Durante el periodo 2019 presentó un aumento con un resultado de 27.34%. Finalmente, durante el periodo 2020 presentó una disminución comparado a años anteriores con un resultado de 9.93%. Lo que indica que el banco presentó durante los dos primeros periodos un equilibrio efectivo entre el margen de utilidad neta, la rotación de activos y el apalancamiento financiero efectuado.

Tabla 10

Valuación de EVA

	2022	2023	2024	2025	2026
Capital	22,842,375	27,718,434	28,365,666	29,028,010	29,705,821
NOPAT	1,053,054	903,623	745,980	576,237	390,315
ROIC	3%	3%	3%	2%	1%
WACC	4.01%	4.01%	4.01%	4.01%	4.01%

Nota. Elaboración propia

Tabla 11

Valorización de la empresa

	2022	2023	2024	2025	2026
Ke =	10%	10%	10%	10%	10%
I =	5%	5%	5%	5%	5%
Kd =	3.46%	3.46%	3.46%	3.46%	3.46%
Deuda	80,946,158	82,836,268	84,770,513	86,749,924	88,775,553
Patrimonio	7,420,589	7,593,862	7,771,180	7,952,639	8,138,335
Total Pasivo	88,366,747	90,430,130	95,541,693	94,702,562	96,913,888
WACC	4.01%	4.01%	4.01%	4.01%	4.01%

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según lo mostrado en la tabla 12 valorización de la empresa, se puede evidenciar un resultado del WAAC de 4.01% indica una evaluación de costos de financiamiento a largo plazo y puede influir en la toma de decisiones estratégicas de inversión y financiamiento.

Tabla 12

Valor de la empresa


	1	2	3	4	5	6
Factor de descuento	0.96141656	0.924321801	0.888658286	0.854370792	0.821406228	27.26038386
VP EVA	-308,134.44	-192,970.56	-348698.31	-502,977.37	-658,632.06	2,289,344.82
Valor de la empresa	277,932.08					

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Según lo mostrado en la tabla 12 valor de la empresa, se puede evidenciar un resultado de S/. 277,932.08, lo que indica que el proyecto será rentable en un futuro, tomando en cuenta una proyección de hasta 6 años, por ende, la entidad financiera tiene potencial para seguir generando valor.

3.3. Descripción lista de cotejos

 Universidad Católica Santa María			
N°	LISTA DE COTEJO	S I	NO
ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN			
1.1. Solicitud del préstamo			
1	Se solicitan los datos generales del solicitante del crédito como apellidos y nombres	X	
2	Se solicita la dirección del solicitante del crédito al momento de la solicitud del préstamo	X	
3	Se establece el tiempo o plazo de pago al solicitante del crédito	X	
4	Se solicita información acerca del sueldo y tiempo de trabajo que tiene el solicitante del crédito	X	
1.2. Evaluación del préstamo			
5	Se evalúa la rentabilidad que tiene el destino del préstamo	x	
6	Se evalúa la capacidad de pago del solicitante del crédito	X	
7	Se evalúa el tipo de tasa de interés que se asigna para el solicitante de crédito	X	
RIESGO CREDITICIO			
2.1. Niveles de liquidez			
8	Se evalúan los niveles de liquidez propios del solicitante para conocer su movimiento de activos corrientes	X	
2.2. Probabilidades de Impago			
9	Se hace una evaluación de la probabilidad de pago del solicitante del crédito	X	
2.3. Solvencia patrimonial			
10	Se evalúa la información financiera del solicitante del crédito para determinar su solvencia y capacidad patrimonial.	X	
EXPERIENCIA PREVIA			
3.1. Historial de crédito			
11	Se revisa el perfil financiero del solicitante del crédito por medio de su historial de crédito	X	
3.2. Niveles de confianza			
12	Se pide al solicitante de crédito medios de garantía para asegurar el derecho al crédito	X	
TIPO Y CALIDAD DE PROYECTO			
4.1. Tipos de proyecto y crédito			
13	Se pide información acerca del tipo de proyecto que sustentara el crédito	X	
14	La información de los inventarios se procesa y se reporta de manera periódica	X	
4.2. Riesgo por modalidad de crédito			
15	Se evalúa el riesgo por el tipo de crédito que se concede a cada solicitante de crédito	X	

Interpretación:

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos mediante la lista de cotejos, se determinó lo siguiente sobre la variable manual de procesos crediticios.

- Para la primera dimensión, llamada asimetría de la información, sobre la solicitud del préstamo, se determinó que en la entidad financiera SÍ se realiza el pedido de los datos generales sobre el solicitante que quiere adquirir un crédito. Asimismo, SÍ se realiza el pedido de la dirección del solicitante que quiere adquirir un crédito. Además, SÍ se establece el tiempo o el plazo de pago al solicitante del crédito. Finalmente, SÍ se realiza el pedido de información sobre el sueldo y el tiempo de trabajo que ha ganado el solicitante que quiere adquirir un crédito. Sobre la evaluación del préstamo, se determinó que la entidad financiera SÍ realiza la evaluación sobre la rentabilidad que tiene el destino del préstamo. Asimismo, SÍ se realizó la evaluación sobre la capacidad de pago que tiene el solicitante del crédito. Finalmente, SÍ se realiza la evaluación del tipo de tasa de interés asignada para el solicitante del crédito.
- Para la segunda dimensión, llamada asimetría de la información, sobre los niveles de liquidez, se determinó que la entidad financiera SÍ realiza la evaluación sobre los niveles de liquidez del propio solicitante y de esta manera dar a conocer sus movimientos de activos corrientes. Sobre la probabilidad es de impago, se determinó que la entidad financiera SÍ realiza evaluaciones sobre la posibilidad de pago que tiene el solicitante del crédito. Sobre la solvencia patrimonial se determinó que la entidad financiera SÍ realiza evaluaciones sobre la información financiera del solicitante del crédito y de esta manera determinar su solvencia y capacidad patrimonial.
- Para la tercera dimensión, llamada experiencia previa, sobre el historial de crédito, se determinó que la entidad financiera SÍ realiza una revisión sobre el perfil financiero del solicitante del crédito a través del historial crediticio. Sobre los niveles de confianza, se determinó que la

entidad SÍ cumple con pedir al solicitante del crédito, medios de garantía que aseguren el derecho al crédito.

- Par la cuarta dimensión, llamada Tipo y calidad de proyecto, sobre los tipos de proyecto y crédito, se determinó que la entidad financiera SÍ realiza la revisión correspondiente sobre el perfil financiero del solicitante del crédito a través del historial de crédito. Asimismo, SÍ se realiza el pedido de medios de garantía al solicitante para poder asegurar su crédito.



3.4. Triangulación de Datos

Tabla 13

Triangulación de datos – Asimetría de la información

Lista de Cotejos	Análisis Documental	Resultado
<p>A través de la aplicación de la lista de cotejos aplicado a la muestra establecida, se llegó a la conclusión que la entidad financiera cumple con varios parámetros referente a la solicitud del préstamo como: datos generales del solicitante, dirección del solicitante, establecimiento del tiempo y plazo y la información sobre la percepción del sueldo del solicitante. Además, la entidad financiera realiza evaluaciones sobre la rentabilidad, capacidad de pago y el tipo de tasa de interés asignada al solicitante.</p>	<p>A través de la aplicación del análisis documental aplicado a la documentación, se llegó a la conclusión que la dentro de los datos generales del solicitante, se ven aspectos como el nombre, DNI, fecha de nacimiento, estado civil. Referente a la dirección, se ven aspectos como el domicilio actual donde reside el solicitante. Referente al tiempo y plazo, se revisa el cronograma de pago establecido por el banco. Referente la información del sueldo se ven aspectos comprueba la información sobre el ingreso tanto mensual como anual del solicitante. Además, sobre la evaluación del préstamo la entidad financiera hace la comprobación del historial crediticio del solicitante y la aplicación de la tasa de interés más comida.</p>	<p>A través de la aplicación de la lista de cotejos y el análisis documental se puede concluir que la entidad financiera tiene bien establecido los procedimientos para la realización y evaluación de préstamos con el fin de gestionar riesgos, proteger los intereses del prestamista, cumplir con regulaciones y normativas, ofrecer productos financieros adecuados, garantizar la rentabilidad para el banco y contribuir a la estabilidad financiera.</p>

Nota. Elaboración propia

Tabla 14

Triangulación de datos – Riesgo crediticio

Lista de Cotejos	Análisis Documental	Resultado
<p>A través de la aplicación de la lista de cotejos aplicado a la muestra establecida, se llegó a la conclusión que la entidad financiera cumple con un parámetro general sobre los niveles de liquidez en la cual se realizan evaluaciones sobre los niveles de liquidez propios del solicitante. Referente a las probabilidades de impago la entidad realiza evaluaciones sobre la probabilidad de pago que tiene el solicitante. Referente a la solvencia patrimonial, la entidad financiera evalúa la información financiera del solicitante.</p>	<p>A través de la aplicación del análisis documental aplicado a la documentación se llegó a la conclusión que la entidad financiera realiza la verificación de ingresos del solicitante mediante declaraciones y recibos salariales. Además de la comprobación de la información bancaria del solicitante sobre sus estados de cuenta y de esta manera se puede evaluar su liquidez. Finalmente, la entidad financiera utiliza herramientas que sirven de calculo sobre la probabilidad de impago y la evaluación del riesgo crediticio</p>	<p>A través de la aplicación de la lista de cotejos y el análisis documental se puede concluir que la entidad financiera tiene implementado un enfoque integral sobre la evaluación del riesgo crediticio tomando cuenta historial crediticio, ingresos u otros elementos clave. Además, la entidad se encuentra comprometida con la buena gestión de riesgos que aseguran que los préstamos que serán otorgados estén respaldando por un análisis adecuado.</p>

Nota. Elaboración propia

Tabla 15

Triangulación de datos – Experiencia previa

Lista de Cotejos	Análisis Documental	Resultado
<p>A través de la aplicación de la lista de cotejos aplicado a la muestra establecida, se llegó a la conclusión que la entidad financiera cumple la revisión del perfil financiero del</p>	<p>A través de la aplicación del análisis documental aplicado a la documentación se llegó a la conclusión que la entidad financiera realiza la comprobación si el solicitante</p>	<p>A través de la aplicación de la lista de cotejos y el análisis documental se puede concluir que la entidad financiera lleva a cabo una revisión efectiva del perfil financiero de un</p>

solicitante del crédito a través de su historial crediticio. Además, que se realiza el pedido al solicitante sobre medios de garantía con la finalidad de asegurar un derecho crediticio.

previamente a solicitado algún préstamo. Además, se realiza las evaluaciones correspondientes sobre las garantías otorgadas por el solicitante para hacer efectivo su crédito.

solicitante ya que implica tanto el historial crediticio, puntualidad en los pagos y la evaluación de garantías que avale el préstamo.

Nota. Elaboración propia

Tabla 16

Triangulación de datos – Tipo y calidad del proyecto

Lista de Cotejos	Análisis Documental	Resultado
A través de la aplicación de la lista de cotejos aplicado a la muestra establecida, se llegó a la conclusión que la entidad financiera cumple el pedido de información referente al proyecto que busque dar sustentar a un crédito. Además, que se realiza la solicitud de información sobre inventarios y se reporta de manera periódica. Además, que se cumple con el proceso de evaluación del riesgo por el tipo de crédito	A través de la aplicación del análisis documental aplicado a la documentación se llegó a la conclusión que la entidad financiera realiza una descripción detallada del proyecto con la finalidad que se justifique la necesidad del crédito. Además, en caso de ser una empresa la entidad financiera evalúa informes financieros y el análisis de inventarios.	A través de la aplicación de la lista de cotejos y el análisis documental se puede concluir que la entidad financiera lleva a cabo un análisis exhaustivo de la información relacionada con el proyecto con el fin de que se pueda evaluar la viabilidad y el propósito del crédito. Además, que el BBVA solicita y examina de manera sobre los niveles de inventario, su valoración y la rotación.

Nota. Elaboración propia

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos de la investigación necesarios para la recopilación de la información permiten hacer una validación de la hipótesis establecida en un inicio en el presente estudio, hay una relación positiva entre el manual de procesos de crédito y los niveles de rentabilidad del Banco Continental.

En base al objetivo general de la investigación, determinar la relación entre el manual de procesos de crédito y los niveles de rentabilidad del Banco Continental, en comparación con la investigación de De La Cruz y Muñoz (2017) en donde se pudo notar que la correcta aplicación de políticas y procesos de evaluación de crédito tienen una incidencia positiva sobre los niveles de rentabilidad y la mayor parte de estos indicadores han ido en ascenso en los últimos años en Caja Arequipa de la agencia de Huaraz.

De manera similar, en el estudio de Muñoz y Pérez (2019) concluyeron que los procesos de evaluación de crédito si tienen incidencia sobre los niveles de rentabilidad en la Cooperativa San Martín de Porres, aquí llegaron a evidenciar que los niveles de morosidad se incrementaron y por lo tanto los ratios de rentabilidad también sufrieron una disminución, estos resultados coinciden con lo desarrollado en la presente investigación, en donde tras la aplicación de procesos y políticas de crédito adecuados se tienen mejores niveles de rentabilidad.

De manera similar, en la investigación de Flores (2020) la cual concluyó que, en la entidad analizada se tienen algunos problemas relacionados con la gestión de créditos y esto perjudica a los niveles de rentabilidad, la falta de aplicación de políticas de crédito y cobranza afectan en gran medida a las carteras crediticias haciendo que los niveles de morosidad e incobrabilidad se incrementen, esto coincide con lo hallado en este estudio, en donde a una mejor aplicación de procesos de crédito, se tiende a mejorar los niveles de rentabilidad en la entidad estudiada.

CONCLUSIONES

- Se concluye que la implementación efectiva del manual de procesos contribuye directamente con la rentabilidad del Banco Continental ya que mejora la gestión de la cartera crediticia, reduce las pérdidas y optimiza la eficiencia operativa.
- Se concluye que la entidad financiera que en el periodo 2018 y 2019 presentó un indicador financiero de ROA mayor a 1% reflejando que el banco fue eficiente en la generación de beneficios en comparación con sus activos, mientras que en el periodo 2020 presentó una caída en el indicador por lo que estuvo asociado a la disminución de ingresos durante la pandemia.
- Se concluye que la entidad financiera que en el periodo 2018 y 2019 presentó un indicador financiero de ROE en la cual se demostró de manera eficiente su capital para la generación de beneficios, mientras que en el último periodo presentó una caída en el indicador por lo que estuvo asociado a la pandemia de COVID -19 y sus implicancias económicas.
- Se concluye que en el 2018 y 2019 la entidad presentó un indicador financiero ROS mayor 30% reflejando así, que se realizaron operaciones eficientes, control de costos y gestión efectiva en sus actividades comerciales, mientras que en el último periodo presentó una caída en el indicador por lo que estuvo asociado a la pandemia de COVID -19 con la disminución en la obtención de intereses.
- Se concluye que durante el periodo 2020 mediante la aplicación del Sistema Dupont presentó una disminución comparado a años anteriores con un resultado de 9.93%. Lo que indicó que el banco presentó durante los dos primeros periodos un equilibrio efectivo entre el margen de utilidad neta, la rotación de activos y el apalancamiento financiero efectuado.
- Tras la aplicación del valor de la empresa para la entidad en estudio, se puede evidenciar que, en una proyección a 6 años, la entidad tendrá un valor de la empresa óptimo de S/ 277,932.08 motivo por el cual se puede indicar que la entidad sí podrá en el futuro sustentar de manera adecuada sus operaciones.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar una capacitación constante del personal responsable de la gestión crediticia es fundamental. Esto garantizará que estén al tanto de las últimas actualizaciones del manual y que cuenten con las habilidades necesarias para implementar de manera efectiva los procesos.
- Se recomienda priorizar la eficiencia operativa en los procesos crediticios con el fin de identificar áreas que puedan mejorar. Reducir costos operativos innecesarios y optimizar recursos para maximizar el ROA.
- Se recomienda definir criterios de aprobación de créditos claros y coherentes. Asegurarse de que los préstamos se otorguen de manera consistente y alineada con los objetivos estratégicos de la entidad financiera, buscando maximizar el ROE.
- Se recomienda que se aseguren los criterios de aprobación en los procesos crediticios estén alineados con los objetivos estratégicos de la entidad. Esto contribuirá a la eficiencia operativa y a la toma de decisiones coherentes.
- Se recomienda realizar evaluaciones periódicas relacionadas con indicadores financieros de la entidad, sobre todo de rentabilidad, liquidez y solvencia, de esta manera se podrá hacer una mejor gestión de los riesgos de la entidad.
- Se recomienda que en la entidad se deben hacer de manera periódica evaluaciones del valor de la empresa, así como hacer proyecciones que puedan brindar una imagen del valor económico de la empresa en el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chatterjee, S. (2016). *Boletín-CEMLA*. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-03-03.pdf
- Abello, J. (2016). Información asimétrica: un modelo de medición para las universidades latinoamericanas. *XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 8-11.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DAB16040872511AE052580AC007BC71F/\\$FILE/abello.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DAB16040872511AE052580AC007BC71F/$FILE/abello.pdf)
- Albella, S., & Hernández, G. (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica*. CYAN, Proyectos Editoriales, S.A.
<https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>
- Alejandro, P. (2018). *Políticas crediticias y de cobranza en la empresa Edmar & Torres y Cia, año 2016: Un estudio retrospectivo*. [Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Machala]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12335/1/TTUACE-2018-CA-CD00167.pdf>
- Alérez, I. (2017). *El costo promedio ponderado de capital y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Vilcamar SAC, distrito de Tacna, región Tacna, periodo 2012-2016*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/279/Alf%C3%A9rez-Ayca-Idalia-Thais.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aparicio, J., Arrunátegui, W., Calixto, M., & Saez, F. (2021). *Valorización de acciones de la empresa cuprífera líder del Perú en coyuntura COVID-19*. [Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18824>
- Bellina, J. C. (2017). *La experiencia del cliente en el sector microfinanciero*. Socio Líder de Consultoría para la Industria Financiera (FSO).
- Callaver, V. (2017). Información Asimétrica. *Comen* (64), 1696-3296. <https://doi.org/10.7238/issn.2014-2226>

- Castillo, I., & Salinas, I. (2019). *Valoración de empresa mediante método de flujo de caja libre descontado en las decisiones de inversión de la empresa Representaciones B&M S.A.C. del año 2010 al 2017*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2357/Isabel%20Castillo_Isabel%20Salinas_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chagerben, L., & Hidalgo, J. (2017). La importancia del financiamiento en el sector microempresario. *Dominio de la ciencias*, 783-798.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index> Chu,
- M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing*. UPC.
- Coopexsanjo. (2019). *Manual de Créditos*. Cooperativa Multiactiva de Ahorro y Crédito.
<https://coopexsanjo.org.py/wp-content/uploads/Manual-de-Cre%CC%81dito-09-2019.doc-1.pdf>
- Corpus, Y., & García, H. (2019). *El costo promedio de capital (WACC) y su efecto en la rentabilidad de la empresa de servicios de producción audiovisual Señor Z S.A.C, distrito de Barranco, Lima, para el periodo 2018-2020*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2693/Yoselin%20Corpus_Heberth%20Garcia_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- De La Cruz, S., & Muñoz, A. (2017). *Evaluación de crédito y su relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Huaraz, 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo].
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2006/T033_45685293_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, A. (2020). Análisis de la rentabilidad de las universidades chilenas mediante la aplicación del sistema DuPont. *Auditing And Business Management*, 18(98), 1-15.
<https://144.208.69.43/index.php/capicreview/article/view/98/68>
- Echavarría, O. (2017). *Impacto del Valor Terminal en la Valoración Corporativa: Situación Actual y Tendencias*. [Trabajo de grado, Institución Universitaria Esumer].
https://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/1185/2/Esumer_valor.pdf

Espin, D., & Campoverde, A. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.* [Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%c3%b1o%20del%20manual%20de%20politicasy%20de%20credito%20y%20cobranza%20de%20LLivestravel%20S.A.pdf>

Febres, O. (2020). *Análisis de la rentabilidad en una empresa textil, Lima 2018 - 2019.* [Tesis de Bachillerato, Universidad Norbert Wiener].

http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4272/T061_74884692_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, Y. (2020). *Gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito "La Rehabilitadora" Piura, 2018.* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46859/Flores_FYR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GBM. (17 de febrero de 2022). ¿Qué es un activo?: definición, tipos y cómo se calcula:

<https://gbm.com/academy/que-es-un-activo-definicion-tipos-y-como-se-calcula/>

González, A. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Scielo*, 9(0). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100016

Guillen, S. (2017). *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de Insumos Agrícolas Tierra Fértil.* Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3246/1/TESIS%20SANDRO%20GUILLEN.pdf>

Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1), 76-79.

<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera.* Lima: UPC.

- Lezama, J., & Machuca, E. (2017). *Influencia del flujo de efectivo en la rentabilidad financiera Transportes y GRUAS Patrón San Marcos Eirl EN LOS PERIODOS 2013 - 2015 Cajamarca*. [Tesis Grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/269/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, L. (2018). *Aplicación de un planeamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa COESTI S.A. Estación de servicio Año 2017*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13281/Lopez%20Brice%C3%B1o%20Lauro%20Amarildo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, D. (2020). *La utilidad neta y su influencia en la rentabilidad de la empresa Petroperú SA, periodo 2011-2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1688/Luna-Mariaca-Doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. ECOE.
- Mendoza, M. (2020). *Liquidez financiera en la empresa supermercados el Super SAC, Chiclayo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7131/Mendoza%20Diaz%20Melisa%20Esterlita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morillo, M. (2016). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable faces*, 4(4), 35-48. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Muñoz, L., & Pérez, M. (2019). *Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39286/Mu%c3%b1oz_ELE-P%c3%a9rez_VML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paredes, E. (2019). *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, 2011 - 2018*. Lima - Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%20PAREDES%20ELIZABETH%20-%20MAESTRIA.pdf;jsessionid=8638F4C9123820C419A2EC761C00A504?sequence=1>
- Perez, J., & Merino, M. (7 de mayo de 2014). Definición de solicitud de crédito - Quéés, Significado y Concepto: [https://definicion.de/solicitud-de-credito/#:~:text=Aunque%20var%C3%ADa%20en%20cada%20banco,Nacional%20de%20Identidad%20\(DNI\).](https://definicion.de/solicitud-de-credito/#:~:text=Aunque%20var%C3%ADa%20en%20cada%20banco,Nacional%20de%20Identidad%20(DNI).)
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019*. [Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3319/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piña, G., Sepúlveda , C., & Colado , C. (2018). Rentabilidad financiera, aplicando el Sistema DuPont: El caso de tres empresas establecidas en México. *Congreso Escala*, 4(1), 179-192. https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Sepulveda-4/publication/338539610_Rentabilidad_financiera_aplicando_el_Sistema_DuPont_El_caso_de_tres_empresas_establecidas_en_Mexico/links/5e1a7bc54585159aa4c8bd54/Rentabilidad-financiera-aplicando-el-Sistema-Du
- Prado, J. (2016). *Manual de políticas y procedimientos para mejorar la administración del riesgo crediticio en la sociedad financiera Visionfund Ecuador de la ciudad de Ibarra*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7965/1/02%20ICA%201418%20TRA%20BAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Quispe, D. (2017). *Nivel de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agroindustrias del sur SA del ejercicio económico 2014 - 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/315/Quispe-Limachi-Danithza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez, D. (2020). *Calculo del Precio Objetivo de una Acción Ordinaria que Cotiza en la BVC, Mediante El Modelo de Flujo de Caja Libre Descontado y Valoración Relativa*. [Universidad de Antioquia].
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16351/1/RamirezGomezDiego_2020_CalculoPrecioObjetivo.pdf
- Ramos, M., & González, T. (2019). *Planificación de cultivos y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas agrícolas de la Cooperativa Agraria de usuarios San José - Miraflores del Valle de Huaral - 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana Los Andes].
Obtenido de
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/911/T037_06097401_08749208_T..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodas, V. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014-2016*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3071/tafur_aee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, L. (2017). *Situación del financiamiento a Pymes y empresa nuevas en América latina*. Gráfica LOM.
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1076/FINANCIAMIENTO%20A%20PYMES%20y%20EMPRESAS%20NUEVAS%20EN%20AL-300617.pdf>
- Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (2012). *Finanzas Corporativas*. México D.F.: McGraw Hill.
- Ruiz, D. (2013). *Finanzas aplicadas al marketing*. Pirámide.
- SBS. (2008). *Resolución S.B.S. n° 11356 - 2008*.
https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf
- Somnath, C. (2016). Modelos del riesgo de crédito. *Cemla*, 273 - 300.
https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-03-03.pdf

- Surco, M., & Vera, Y. (2020). *Apalancamiento Financiero y Rentabilidad en la Asociación Apu los Auquis del distrito de Pitumarca - Canchis - Cusco periodo 2018*. [Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3780/Mariluz_Yudith_Tesis_bachiller_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Surco, M., & Vera, Y. (2018). *Apalancamiento Financiero y Rentabilidad en la Asociación Apu los Auquis del distrito de Pitumarza . Canchis - Cusco periodo 2018*. Cusco: [Tesis de grado, Universidad del Cusco]. Apalancamiento Financiero y Rentabilidad en la Asociación Apu los Auquis:
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3780/Mariluz_Yudith_Tesis_bachiller_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Tafur, E. (2017). *El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014 - 2016*. [Tesis de Postgrado, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3071/tafur_aee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicaliza*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Usategui, J. (2018). Información asimétrica y mecanismos de mercado. *Ekonomiaz*, 116 - 141.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/265843.pdf>
- Vázquez, F. (2018). *Modelo de valoración de riesgos en el proceso de desarrollo de nuevos productos, en la industria del calzado en Gualaceo y Chordeleg*. [Trabajo de pregrado, Universidad de Cuenca].
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30623/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Woyecheszen, S. (2018). *Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en la Argentina*. CEPAL:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43430/1/S1800073_es.pdf


ANEXOS



Anexo 1

Lista de cotejos

Lista de cotejos para los analistas de crédito del Banco Continental los cuales tienen mayores conocimientos acerca de los procesos en operaciones crediticias.

 Universidad Católica Santa María			
N°	LISTA DE COTEJO	SI	NO
ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN			
1.1.	Solicitud del préstamo		
1	Se solicitan los datos generales del solicitante del crédito como apellidos y nombres		
2	Se solicita la dirección del solicitante del crédito al momento de la solicitud del préstamo		
3	Se establece el tiempo o plazo de pago al solicitante del crédito		
4	Se solicita información acerca del sueldo y tiempo de trabajo que tiene el solicitante del crédito		
1.2.	Evaluación del préstamo		
4	Se evalúa la rentabilidad que tiene el destino del préstamo		
5	Se evalúa la capacidad de pago del solicitante del crédito		
6	Se evalúa el tipo de tasa de interés que se asigna para el solicitante de crédito		
RIESGO CREDITICIO			
2.1.	Niveles de liquidez		
7	Se evalúan los niveles de liquidez propios del solicitante para conocer su movimiento de activos corrientes		
2.2.	Probabilidades de Impago		
8	Se hace una evaluación de la probabilidad de pago del solicitante del crédito		
2.3.	Solvencia patrimonial		
9	Se evalúa la información financiera del solicitante del crédito para determinar su solvencia y capacidad patrimonial.		
EXPERIENCIA PREVIA			
3.1.	Historial de crédito		
10	Se revisa el perfil financiero del solicitante del crédito por medio de su historial de crédito		
3.2.	Niveles de confianza		

11	Se pide al solicitante de crédito medios de garantía para asegurar el derecho al crédito		
TIPO Y CALIDAD DE PROYECTO			
4.1.	Tipos de proyecto y crédito		
12	Se pide información acerca del tipo de proyecto que sustentara el crédito		
13	La información de los inventarios se procesa y se reporta de manera periódica		
4.2.	Riesgo por modalidad de crédito		
14	Se evalúa el riesgo por el tipo de crédito que se concede a cada solicitante de crédito		



Anexo 2

Matriz de consistencia

Enunciado	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Sub variables	Metodología
	¿Cómo es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental Arequipa 2020?	Determinar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental Arequipa 2020.	La relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad del Banco Continental Arequipa 2020 es positiva.	Variable 1 Manual de procesos crediticios	<ul style="list-style-type: none"> • Asimetría de la información • Riesgo crediticio • Experiencia previa • Tipo y calidad del proyecto 	
	Problemas específicos	Objetivos específicos		Variable 2 Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad económica • Rentabilidad financiera • Rentabilidad sobre las ventas • Sistema DUPONT • Valorización del precio de las acciones 	Enfoque de investigación Cualitativa Diseño de investigación: No experimental Nivel de investigación: Explicativa
“Manual de procesos crediticios y su relación con la rentabilidad del Banco Continental, Arequipa 2020”	¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad económica del Banco Continental Arequipa 2020?	Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad económica del Banco Continental Arequipa 2020.				
	¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad financiera del Banco Continental Arequipa 2020?	Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad financiera del Banco Continental Arequipa 2020.				
	¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad sobre las ventas del Banco Continental Arequipa 2020?	Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la rentabilidad sobre las ventas del Banco Continental Arequipa 2020.				
	¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y el sistema DUPONT en el Banco Continental Arequipa 2020?	Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y el sistema DUPONT en el Banco Continental Arequipa 2020.				
	¿Cuál es la relación entre el manual de procesos crediticios y la valorización del precio de las acciones en el Banco Continental Arequipa 2020?	Identificar la relación entre el manual de procesos crediticios y la valorización del precio de las acciones en el Banco Continental Arequipa 2020.				

Anexo 3

Validación del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Cargo e institución donde labora el experto:
- 1.4 Título de la Investigación:
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- 1.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

OBSERVACIONES:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

.....

Firma de experto

DNI: