



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS MBA**

Gestión de Créditos y Rentabilidad en la Empresa Importaciones Sur, Tarapoto
– 2021

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Gonzales Vilchez, Milene Jaqueline (ORCID: 0000-0003-0615-533X)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000 – 0003 – 0035 – 7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Amanda Victoria Risco Garcia, mi abuela, a quien, a pesar de ya no contar con su presencia física, la tengo muy presente en mi vida por siempre inculcarme a mejorar y luchar por mis sueños.

Milene Jaqueline.

Agradecimiento

A Dios, por regalarme la vida cada día, a mi familia y amigos más cercanos, quienes me motivaron a terminar este proyecto iniciado y a no rendirme a pesar de las dificultades y sacrificios.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y Operacionalización	25
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo	25
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
3.5. Procedimiento.....	29
3.6. Métodos de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021.....	28
Tabla 2.	Rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021	29
Tabla 3.	Análisis de la correlación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021.....	30

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental. La población y muestra fue conformada por 30 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mencionan que el nivel de gestión de créditos es regular en un 50%, mala en un 28% y buena en un 22%. Asimismo, el nivel de rentabilidad es medio en un 60%, bajo en un 23% y alto en un 17%. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Palabras clave: Gestión, créditos, rentabilidad.

Abstract

The present research work aims to determine the relationship between credit management and profitability of the company Importaciones Sur, Tarapoto - 2021. The type of research was applied, non-experimental design. The population and sample consisted of 30 collaborators. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results mention that the level of credit management is 50% regular, 28% bad and 22% good. Likewise, the level of profitability is medium in 60%, low in 23% and high in 17%. Concluding that there is a significant relationship between credit management and the profitability of the Importaciones Sur company, Tarapoto - 2021, since the statistical analysis of Spearman's Rho reached a coefficient of 0.961 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$).

Keywords: Management, credits, profitability.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, a nivel mundial, es más fácil y más común que las distintas entidades puedan desarrollar sus actividades, con reducidos y escasos recursos económicos propios, es decir que, con el paso del tiempo y el desarrollo de los instrumentos financieros, las empresas pueden apoyarse en capitales de terceros para desarrollar sus procesos y actividades. Es así que la correcta gestión de los créditos se convierte en un factor de gran importancia para el desempeño de las actividades institucionales, tanto para las que otorgan como para las que lo perciben y resulta decisivo para la obtención de rentabilidad. El crédito y su gestión adecuada resulta benéfico para reducir incertidumbre en ambas partes que interactúan en el crédito, tanto para las entidades otorgantes (empresas del sector financiero o empresas que otorgan créditos a través la venta de sus productos comerciales) que presentan riesgos de incobrabilidad de los mismos; así como para las entidades que lo solicitan, que presentan riesgos sobre la mala inversión de los mismos, incurriendo en pérdidas que les imposibilite su devolución adecuada y oportuna.

A nivel latinoamericano, siguiendo esta tendencia, el crédito con el pasar de los años ha ganado importancia para todo tipo de empresas, pues gracias a él, es posible que se lleven a cabo operaciones económicas normalmente en una entidad que dispone de poco capital propio o cuando presenta faltantes financieros para la efectuación de sus actividades e inversiones. Siendo algo decisivo para la generación de rentabilidad empresarial, es decir, que si los directivos institucionales gestionan adecuadamente los créditos en el ente, es probable que se obtengan resultados positivos al final de un periodo dado, pues se optará por decisiones acertadas sobre inversión y financiamiento, optando por la reducción de costos y riesgos, mejorando el rendimiento institucional. Tal como lo indica Conexión ESAN (2017), aludiendo que el adecuado manejo de los créditos resulta de gran beneficio para que una organización consolide su desarrollo y obtenga altos índices de rentabilidad. Muchas empresas en los últimos tiempos vienen efectuando compras masivas financiadas por terceros, y la falta de control y gestión de estas les ocasionan sobrecostos en sus operaciones, por lo que posteriormente no pueden

atender sus obligaciones, incurriendo en pérdidas económicas o bajos índices de rentabilidad.

En el Perú, una gran cantidad de entidades y negocios hacen uso de créditos para financiar sus operaciones, desde los más pequeños hasta las más grandes corporaciones, por lo que deben ser gestionados idóneamente para la obtención de márgenes adecuados de rentabilidad con su uso. El acceso a los créditos resulta más limitado para aquellos pequeños negocios emergentes, por el riesgo que supone su permanencia en el mercado, es así que su gestión óptima garantiza que estos puedan subsistir en el tiempo teniendo estabilidad financiera y económica. La gestión de los créditos a nivel nacional presenta una salida estratégica para aquellos negocios que presentan faltantes de capital en la efectuación de sus actividades y problemas para lograr sus objetivos estratégicos en términos financieros y/o de rentabilidad. Sin embargo, esto no viene desarrollándose de la mejor manera, pues en el mercado peruano presenta elevados índices de carteras por cobrar morosas, con gran incertidumbre sobre su cobro, quizá por falta o deficiencias en las políticas crediticias, reducción de capacidad de pago, inversiones fracasadas, entre otros aspectos que pudiesen influir en ello. (Belaunde, 2012)

A nivel local, la empresa Importaciones Sur, tiene como actividad principal la compra venta de artefactos para el hogar, así como equipos de cómputo, muebles, motos, entre otros. Evidencia deficiencias en cuanto a la gestión de créditos que efectúa y su rentabilidad, pues presenta una cartera morosa elevada, la cual sigue en aumento con el paso del tiempo. Todo ello quizá por la tenencia de políticas de crédito que no son rígidas, falta de planeación crediticia, débil análisis a los potenciales clientes, procesos de créditos ineficientes, falta de seguimiento y control adecuado al proceso de otorgamiento crediticio, entre otros aspectos que permiten que la cartera morosa sea elevada, imposibilitando la recuperación de los créditos, la inaplicabilidad de acciones de evaluación a los clientes acarrea deficiencias en el cobro de los créditos otorgados, ocasionando alta morosidad y baja cobrabilidad de los mismos. Esto viene afectando la liquidez institucional, reflejándose de manera desventajosa en los estados financieros de la

empresa, ya que sus índices deseados de rentabilidad no se consiguen al finalizar los periodos de ejercicio.

Una vez descrita la realidad problemática, se formula el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021? ¿Cuál es el nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021?

Esta investigación se justificó: **por conveniencia**: los resultados fueron convenientes puesto que permiten abordar un problema latente en la empresa brindándole una herramienta importante para mejorar la toma de decisiones, buscando el incremento de su rentabilidad, así como la disminución de su cartera de morosidad. **Relevancia social**: ya que el estudio permite conocer las formas adecuadas para el manejo correcto de los créditos, permitiendo a la empresa Importaciones Sur gestionar óptimamente sus créditos con sus consumidores. Expandiendo su alcance a una mayor cantidad de personas, cuyo acceso será más fácil y seguro y esto les brindará mejoras en su calidad y estilo de vida, especialmente en el consumo interno de los hogares y familias. **Valor teórico**: Esta investigación se desarrolló considerando teorías de diferentes autores, las que justifican su valor ya que permiten describir las variables estudiadas, también aportaron para desarrollar una idea clara en base a dichas teorías y así realizar la evaluación de ambas variables: gestión de créditos otorgados y rentabilidad. **Implicancia práctica**: La investigación contribuyó a solucionar la problemática originada en la empresa Importaciones Sur, a impactar de forma positiva en la gestión de créditos, debido a las sugerencias y alternativas de solución brindadas en la presente. **Utilidad metodológica**: Para la presente investigación fue necesario la aplicación de diferentes métodos e instrumentos, los cuales fueron la ficha de análisis documental y un cuestionario, con ello fue posible acceder y analizar la información necesaria para conseguir los objetivos del estudio.

En base a lo anterior, se estableció el **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur,

Tarapoto - 2021. **Objetivos específicos:** Identificar el nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021. Identificar el nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021.

Finalmente se planteó la **hipótesis general:** Hi: Existe relación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021. Ho: No existe relación entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021. **Hipótesis específicas: H1:** El nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, es buena. **H2:** El nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, es alto.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideraron a nivel Internacional como antecedentes a, Caiza, E., Valencia E., y Bedoya M. (2019), *Decisiones de inversión y rentabilidad bajo valoración financiera, entidades industriales de Cotopaxi*. (Artículo científico) Universidad & Empresa, Bogotá, Colombia. Tipo básica, diseño no experimental, población y muestra fueron 5 empresas, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó que, los entes dedicados a la industria que fueron estudiados en su gran mayoría financian sus operaciones con capital de terceros, es decir que su estructura financiera realza en términos monetarios los pasivos tanto a corto como a largo plazo, lo cual indica que las entidades optan estratégicamente por realizar sus actividades apalancándose de terceros, tanto de entidades financieras y cuentas por pagar a sus proveedores. El estudio arrojó que la entidad con mayor porcentaje (81.54 %) de apalancamiento con capital distinto a los de los socios o inversionistas es La Finca. De lado contrario, con un 27.46% la empresa Aglomerados Cotopaxi es la que menos recursos de terceros utiliza.

Reyes, B. (2019), *Diseño de un modelo de gestión crediticio y cobranza para la entidad VIVRE, Guayaquil*. (Tesis de maestría) Universidad de Guayaquil, Ecuador. Tipo explorativo, diseño no experimental, población y muestra fueron 10 clientes, técnica entrevista, instrumento guía de entrevista. Concluyó que, la empresa Vivre requiere del diseño de un modelo de gestión, para área de créditos y cobranzas pues evidencia un grave problema económico para la empresa, que perjudica el crecimiento y rentabilidad de la empresa. El detectar la problemática permitió considerar la aplicación de una investigación cualitativa, por medio de entrevistas personales a clientes con cartera vencida y cartera por vencer, en la que se concluyó que la empresa carece de políticas claras para el otorgamiento de crédito y cobranzas, que requiere implementar un diseño de gestión para recuperar el crédito vencido y prever situaciones similares con aquellos clientes que tienen crédito por vencer. El diseño de dicho modelo, permite que las entidades se prevean ante los riesgos que acarrea el otorgamiento de créditos.

Velasco, J. (2017), *Análisis de los índices de morosidad y rentabilidad en el sistema bancario privado, Imbabura, 2014–2016*. (Tesis de maestría) Universidad Internacional SEK, Ecuador. Tipo documental, diseño descriptivo, población y muestra de 5 instituciones financieras, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó que, la morosidad de las cuentas por cobrar de las entidades financieras se encuentra en relación al riesgo que suponga la cartera en la que se ubican los clientes, de acuerdo a lo que establece la entidad, como indicadores para clasificar sus clientes de acuerdo a sus riesgosos, si la cartera riesgosa es elevada, entonces los índices de morosidad serán elevados, pero esto no repercute tan profundamente en la rentabilidad, pues, las entidades financieras se ven afectadas solo en un 2% sobre sus utilidades en cuanto a la cartera morosa incobrable que presentan, lo cual no representa un porcentaje elevado. Todo ello debido a que la entidad distribuye la incobrabilidad de la cartera morosa en el tiempo, cargando un pequeño porcentaje para cada periodo.

En cuanto a los antecedentes nacionales se consideró a Matías, F. (2020), *Gestión crediticia en la entidad Farmavet SAC., Lima 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo cualitativo, diseño de estudio de caso, la población y muestra fueron 7 administrativos de la empresa, la técnica entrevista, instrumento fue la guía de entrevista. Concluyó que, la gestión adecuada de los créditos representa un aspecto elemental para la entidad, ya que, al ser un capital de terceros, este por lo general posee un costo y tendrá que ser devuelto o pagado al final de un periodo determinado, por ende, debe de utilizarse al máximo mientras se encuentre a disposición de la entidad. El aprovechamiento óptimo del dinero adquirido de terceros debe ser utilizado adecuadamente, para que este resulte productivo en el tiempo, garantizando su devolución adecuada y la generación de valor extra para cubrir los costos que supone su utilización y para la generación de ganancias a la entidad que lo gestionó.

Sumalave, W. (2018), *Gestión financiera y rentabilidad en una empresa bajo régimen general*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Callao, Perú. Tipo básica, diseño no experimental, población y muestra, 15 administrativos,

la técnica encuesta y análisis documental, cuestionario y la ficha de análisis documental. Concluyó que, las variables se relacionan con un coeficiente de 0.621 y un p valor de 0.000; en lo que concierne a la planificación de la gestión financiera fue favorable para las actividades gravadas porque se encuentra acorde a la normativa fiscal del régimen general. Sin embargo, en los años 2016 y 2017 tuvo un efecto positivo como resultado de que el ROE fue superior que el ROA, lo cual indica que la administración viene optimizando los recursos propios, ocurriendo de manera similar en los años 2018 y 2019 viéndose representado como: $ROE < ROA$. Por tanto, la planificación de la gestión financiera se encuentra acorde a los lineamientos estratégicos de la organización, debido a que está inmersa en la proyección de actividades que contribuyeron a optimizar los niveles de rentabilidad en los años estudiados.

López, E. (2018), *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo básica, diseño no experimental, población y muestra, 50 subordinados, técnica encuesta, instrumento, cuestionario. Concluyó que, las variables se correlacionan según Rho de Spearman de 0.710 y un p valor de 0.000, pues la gestión realizada a los créditos comprende un tratamiento específico para los mismos, es decir, entrando a tallar en la reducción de riesgos por incobrabilidad, análisis y evaluación minuciosa antes del otorgamiento crediticio, valoración de la capacidad de respuesta hacia las personas naturales y/o jurídicas que solicitan créditos, entre otros aspectos que garanticen la tenencia de cuentas por cobrar saludables, es decir cuentas que puedan ser cobrables adecuadamente, reduciendo en gran medida las probabilidades de no poder realizar el cobro de las cuentas. En la entidad existe falta de control y seguimiento a los procesos de evaluación para el otorgamiento de créditos, siendo desfavorable para la cartera de créditos.

A nivel local se consideró a Jean, D. (2019), *Riesgo crediticio y rentabilidad en la entidad Sorsa Motors S.R.L, Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo básica, diseño descriptivo correlacional, población y muestra, 63 expedientes de crédito, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó que, las

variables se correlacionan según coeficiente de Pearson de 1.000, lo cual es una relación perfecta, pues además presenta un p valor de 0.000. indicando que el riesgo de crédito resulta un aspecto importante a tener en cuenta en una entidad, o sea que, si se gestiona adecuadamente el crédito otorgado a los clientes, podrá evitarse pérdidas por impago de los mismos. Es por ello que debe efectuarse todos los procedimientos necesarios antes de otorgarse el crédito que permita tener seguridad a la entidad sobre su recuperación del mismo. El nivel crediticio en la entidad es medio, con el 42,9% (27), seguido por 34,9% (22) muestran un nivel bajo y con menor porcentaje 22,2% (14) muestran que el nivel de crediticio es alto.

Choy, W. (2019), *Gestión empresarial y rentabilidad de la entidad DYNAMO GROUP E.I.R.L., Tarapoto, 2019.* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo no experimental, diseño descriptivo, la Población fueron 35 colaboradores, muestra, 15 colaboradores, Técnica la encuesta, instrumento cuestionario. Concluyo que, las variables se correlacionan con 0,628 revelado mediante el coeficiente de Rho Spearman y un p valor de 0.000. La gestión de la empresa fue considerada en un 53% como inadecuada expresado por los trabajadores de la misma, además también fue valorada como regular en un 27% y como adecuada en un 20%. Estas valoraciones objetadas por lo colaboradores indican que, en el ente, la gestión empresarial no se lleva a cabo de la mejor manera, pues en menor medida es considerada como adecuada, por lo que el personal directivo deberá efectuar acciones pertinentes a fin de que la entidad camine adecuadamente y cumpla sus metas y objetivos de manera satisfactoria, incidiendo de manera positiva en la rentabilidad institucional y el logro de productividad.

Ramírez, E. (2017), *Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las I.E. particulares, Tarapoto, 2016.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo no experimental, diseño descriptivo, población fueron 11 Instituciones, muestra, 5 instituciones, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyo que, las variables presentan relación de 0.719 y un p valor de 0.000,

ya que los costos, nacen como se generan fruto de la realización de actividades institucionales como parte de proceso de generación de valor, los cuales deben ser óptimamente gestionados en la medida de tratar de minimizarlos, para la consecución de óptimos resultados representados como rentabilidad institucional. En las I.E. analizadas se pudo apreciar que, la gestión de los costos no es la más óptima, por lo que debe ser mejorada, pues se identificaron la efectuación de costos innecesarios lo cual afecta la rentabilidad arrojada por las entidades, con índices bajos, generando riesgos de inestabilidad financiera que pudiesen afectar la permanencia en el mercado educativo de las entidades.

Describiendo la variable **gestión de créditos**, el autor Levy (2009), lo define como la realización de acciones direccionadas a administrar, manejar y regular el flujo crediticio que se desarrolla en una entidad, es decir que la gestión de crédito se encarga de propiciar que los procesos de otorgamiento de créditos se efectúen correctamente, logrando que estos resulten exitosos, con riesgos reducidos y controlados por la entidad, con óptimas condiciones de recuperación de los mismos. La gestión de los créditos permite que su cobro de efectúe adecuadamente, a través de una eficiente planificación, control y previsión de aspectos que puedan influir en su incobrabilidad, gestionándolos de la mejor manera para que no sea perjudicial para la entidad. El proceso para el otorgamiento de créditos debe ser eficientemente desarrollado por el personal institucional, propiciando porque este se efectúe de acuerdo a las políticas establecidas y se otorguen créditos de manera conveniente, reduciendo el riesgo de impago de los mismos.

De igual manera, el autor Santandreu (2002), indica que la gestión de créditos es la regulación de su otorgamiento, inclinándose por la reducción del riesgo que suponga su devolución o cobro al final de una fecha pactada, es decir que es la que vea porque los créditos sean manejados adecuadamente en una entidad. El crédito puede verse representado de distintas formas en el mercado empresarial o en la vida diaria de los individuos, entre las más comunes se tiene a los préstamos bancarios, los cuales otorgan líneas de crédito para el financiamiento de las actividades que desea realizar una

entidad o persona natural, con el otorgamiento de sumas monetarias por tiempos definidos y a cambio de una tasa de interés. Por otro lado, puede verse representado por las compras al crédito que efectúan las personas naturales o jurídicas, es decir, con la acumulación de pasivos para que pueda financiar sus actividades, entonces al obtener ingresos o ganancias, con el desarrollo de dichas actividades, se pagaran dichas obligaciones a los proveedores que cedieron créditos mediante sus ventas.

De acuerdo con el autor Brachfield (2009), los encargados de las decisiones de financiamiento de una entidad deben elegir estratégicamente la forma en que pueden y es mejor que se financien las actividades carentes de capital, para que se eviten sobrecostos e inconvenientes futuros que afecten la viabilidad institucional, ya que los costos, se generan fruto de la realización de actividades institucionales como parte de proceso de generación de valor, pues la adquisición de créditos es para financiar las actividades destinadas a la generación de valor, los cuales deben ser óptimamente gestionados en la medida de tratar de minimizar los costos que acarrear, para la consecución de óptimos resultados representados como rentabilidad institucional. El riesgo de crédito resulta un aspecto importante a tener en cuenta en una entidad pues si se gestiona adecuadamente el crédito otorgado a los clientes, podrá evitarse pérdidas por impago de los mismos, es por ello que debe efectuarse todos los procedimientos necesarios antes de otorgarse el crédito que permita tener seguridad a la entidad sobre su recuperación del mismo.

Para Gitman (2012), la gestión de créditos, por el lado de la forma de financiamiento o sea adquisición de crédito, es un aspecto importante para una entidad, ya que con ello se determinará la forma en que se va a financiar las actividades institucionales, optando por las decisiones más acertadas. Para el caso del otorgamiento también lo es, puesto que permitirá una óptima administración de las cuentas por cobrar, ya que el riesgo de impago de las mismas será aminorado, debido a las políticas importantes de seguimiento, monitoreo y evaluación a la capacidad de pago de los clientes. La gestión realizada a los créditos comprende un tratamiento específico para los mismos, es decir entrando a tallar en la reducción de riesgos por incobrabilidad, análisis

y evaluación minuciosa antes del otorgamiento crediticio, valoración de la capacidad de respuesta hacia las personas naturales y/o jurídicas que solicitan créditos, entre otros aspectos que garanticen la tenencia de cuentas por cobrar saludables, es decir cuentas que puedan ser cobrables adecuadamente, reduciendo en gran medida las probabilidades de no poder realizar el cobro de las cuentas

Asimismo, el autor Pavés (2011), afirma que la gestión de crédito comprende tanto el aspecto de otorgamiento, así como su cobro, es decir que al gestionar el crédito se opta por realizar un otorgamiento eficaz y debidamente analizado que permita su cobro exitoso en el tiempo establecido. La gestión adecuada de los créditos representa un aspecto elemental para una entidad que desarrolla sus actividades con capital de terceros, ya que, al ser capital de terceros, este por lo general posee un costo y tendrá que ser devuelto o pagado al final de un periodo determinado, por ende, debe de utilizarse al máximo mientras se encuentre a disposición de la entidad. De igual forma, el autor Villaseñor (2009), manifiesta que el aprovechamiento óptimo del dinero adquirido de terceros debe ser utilizado adecuadamente, para que este resulte productivo en el tiempo, garantizando su devolución adecuada y la generación de valor extra para cubrir los costos que supone su utilización y para la generación de ganancias a la entidad que lo gestionó.

Consideraciones de la gestión de crédito, el autor Hidalgo (2010), menciona que el otorgamiento crediticio presenta una serie de procedimientos que se efectúan antes de su desembolso o autorización, los cuales deben ser óptimamente realizados, pues determinan la seguridad y confianza sobre su devolución adecuada. En cuanto a las entidades bancarias, la morosidad de las cuentas por cobrar de las entidades financieras se encuentra en relación al riesgo que suponga la cartera en la que se ubican los clientes, de acuerdo a lo que establece la entidad, como indicadores para clasificar sus clientes de acuerdo a sus riesgosos, si la cartera riesgosa es elevada, entonces los índices de morosidad serán elevados, pero esto no repercute tan profundamente en la rentabilidad, pues, las entidades financieras se ven afectadas solo en un 2% sobre sus utilidades en cuanto a la cartera morosa

incobrable que presentan, lo cual no representa un porcentaje elevado, todo ello debido a que la entidad distribuye la incobrabilidad de la cratera morosa en el tiempo, cargando un pequeño porcentaje para cada periodo.

Anzola (2010), conceptualiza al crédito como un compromiso de pago cuyo cumplimiento de realizará en un tiempo futuro y es otorgado según el grado de confianza establecido entre ambas partes, pues una de las dos se encuentra gozando de los beneficios de trato y la otra en espera del cumplimiento de la otra parte. En cuanto a las ventas al crédito, estas deben efectuarse con el debido análisis, reduciendo eventualidades de percances en sus cobranzas, por lo que una gestión crediticia permite ampliar y reforzar dicha confianza. La reducción de riesgos por incobrabilidad de los créditos resulta un aspecto importante para desarrollo de una entidad que trabaja con créditos, realizando evaluación minuciosa antes del otorgamiento crediticio, valorando la capacidad de pago de las personas naturales y/o jurídicas que solicitan créditos, entre otros aspectos que garanticen la tenencia de cuentas por cobrar saludables, es decir, cuentas que puedan ser cobrables adecuadamente, reduciendo en gran medida probabilidades de fracaso y pérdidas económica financieras

Para Berghe (2010), es de suma importancia fijar el nivel de los cobros puesto que depende de esto para saber cuánto se ha vendido al crédito y calcular cuánto será en promedio del tiempo que transcurre desde la venta realizada al cliente hasta que éste pague por la mercancía adquirida; puesto que este es un indicador de que porcentaje la empresa está realizando sus ventas al crédito. Marcial (2007), afirma que obtener recursos económicos es muy difícil en estos tiempos por lo que recurrir a un crédito para obtener dicho bien es una gran oportunidad y un gran paso para poder satisfacer nuestras necesidades, ya que al no contar con los recursos necesarios no se puede acceder a dichos bienes por lo que adquirirlos a través de una compra al crédito es una gran opción. Mientras que para las empresas esto genera un porcentaje de riesgo debido a que ciertos clientes no pagaran la mitad o el total de la deuda debido a muchos factores como son la salud, la falta de empleo o la misma muerte, pero también se ve como una gran oportunidad

en las empresas para atraer clientela ya que esto es un incentivo para el consumo de las personas que no cuentan con una economía suficiente.

Córdoba (2012), menciona que dentro de las empresas existen políticas de cobranzas, lo cual va a garantizar el cumplimiento de los derechos adquiridos. Esto se realiza con la finalidad de llevar un control de las cobranzas de las ventas al crédito que realizan las empresas a sus consumidores, en donde se fijan fechas límites para poder cobrar dichas facturas y de esta manera no perjudicar a la liquidez y solvencia de la empresa; también para las empresas el obtener un crédito es de suma importancia ya que al contar con liquidez lo pueden invertir en comprar productos básicos para aumentar su nivel de producción y consecuentemente sus ingresos. Así mismo para el estado obtener dichos prestamos se convierte en una ventaja para poder realizar obras que favorezcan a la sociedad, como son la construcción de hospitales, colegios, universidades, carreteras, etc. En consecuencia, este endeudamiento arrastra a la obtención de intereses elevados por lo que puede ser perjudicial para cualquier entidad, por lo que se recomienda mantenerse al margen de los niveles de endeudamiento.

Decisiones de crédito, según el autor Marcial (2007), la decisión más acertada que tome una entidad para cubrir sus necesidades de capital le será muy beneficioso en términos financieros ya que supone por haber optado por la más económica, en plazos prudentes y una forma de devolución adecuada. El análisis adecuado a la forma de financiamiento que efectúe una entidad antes de tomar su decisión de realizarlo resulta muy importante a tener en cuenta, ya que de ello depende su tranquilidad para hacer frente a dicha obligación en el futuro, por un lado, los plazos de devolución y sus montos representan un aspecto esencial que debe ir acorde con la liquidez que presenta la entidad y los demás pasivos que se deben atender en paralelo, es por ello que debe realizarse una autoevaluación sobre su capacidad de respuesta así como una evaluación al retorno del dinero que será invertido con dicho crédito, asimismo una buena decisión permite el ahorro económico en la entidad, ya que antes de optar una línea de crédito se debe analizar la que menos costos acarree.

Según el autor Córdoba (2012), las entidades que deseen hacerse de capital de terceros deben analizar óptimamente todas las opciones que poseen para financiar sus opciones, de manera que puedan elegir a la más adecuada, es decir la mejor forma que se ajuste a sus condiciones financieras y pueda responder adecuadamente cuando llegue el momento. Las decisiones de apalancamiento de una entidad pueden encontrarse entre créditos financieros, cuentas por pagar a proveedores y demás pasivos, así como la ampliación o incremento del capital social hecho por los accionistas, entonces la entidad debe analizar todas ellas a fin de determinar la más idónea a realizar, de todas ellas, la más económica y factible resulta la ampliación del capital social, pues es un pasivo no exigible para la entidad, pero por lo general los accionistas no lo realizan, entonces a quedarse con dos opciones deberá analizar cuál de ellas realizar, o a cual tiene más acceso, debiendo analizar plazos, intereses, montos, trámites y urgencia, de tal manera, que la decisión sea la acertada.

Asimismo , el autor Levy (2009), menciona que la obtención de créditos en una entidad debe ser sigilosamente planeada, teniendo en cuenta sus costos, tiempo de pago, entre otros aspectos que deben adecuarse a las fluctuaciones monetarias que posee una entidad, es decir, con un análisis previo para garantizar que la entidad pueda pagarlos, todo ello depende de la liquidez que posea una entidad, ya que la realidad de un ente puede ser que obtenga liquidez por campaña, entonces tendrá que solicitar créditos que le permitan pagar por campaña y al más bajo costo posible, reduciendo el riesgo de no poder atender dicha obligación, otro punto importante son los costos que suponen los créditos, ya que en el mundo financiero, se ofertan una serie de tasas y costos adicionales al capital prestado, es por ello que una entidad debe analizar óptimamente el costo de cada una, optando por el más barato y que mejores condiciones de pago supongan, beneficiando así a la entidad solicitante por el ahorro que supone su decisión, lo cual se verá reflejado en los resultados financieros o utilidad al final del periodo.

Un paso importante que debemos saber son las políticas de crédito, para lo cual, el autor Andagoya (2015), manifiesta que las políticas reguladoras del

crédito son normas, criterios y lineamientos destinados a especificar a forma de actuación que deberá aplicar una entidad para el otorgamiento, así como para el cobro de los créditos que efectúa, es decir, que estas políticas se encargan de delimitar las acciones, especificando puntos que deben de realizarse otorgando confianza a todo el aspecto crediticio que efectúa una entidad. Las políticas de crédito son importantes para una entidad en la medida que reducen el riesgo de una cartera morosa elevada, es por ello que debe formularse adecuadamente y aplicarse lo que establece en ello. Una entidad puede tener políticas de crédito para el otorgamiento y su cobro del mismo, tal como se venía mencionando, así como para obtener créditos para sí misma, el tener una política para obtener créditos le resulta importante para un ente, debido a que esta le permitirá a la entidad optar por la mejor opción de financiamiento de sus operaciones, analizando los costos de oportunidad.

Políticas de crédito, según Levy (2009), las entidades desarrollan políticas crediticias para que su otorgamiento de créditos resulte exitoso, es decir para que el proceso de otorgamiento crediticio sea el adecuado y garantice su cobro al final del tiempo pactado con el cliente. Las políticas de crédito establecen condiciones, lineamientos, parámetros, requisitos y formas de otorgar el crédito, estableciendo de tal manera el monto, plazos y formas de devolución del mismo, así como algunas penalidades por incumplimiento. Es así que resulta importante su establecimiento y cumplimiento adecuado en todas las entidades que efectúan sus ventas al crédito, entidades financieras dedicadas a este rubro, entre otras entidades que tienen presentes entre sus operaciones el crédito. La evaluación de los clientes antes del otorgamiento del crédito resulta un aspecto importante para determinar su cumplimiento, es así que debe realizarse diligentemente, sin obviar puntos importantes que supongan riesgos por incumplimiento de pago, con lo cual se incremente la cartera morosa de la entidad y afecte considerablemente sus resultados.

Condiciones de crédito, para los autores Westerfied & Jaffe (2012), el otorgamiento de créditos en las operaciones económicas de una entidad le permiten ampliar su cartera de clientes, ya que existen muchos clientes que buscan la obtención de crédito en sus compras para financiar también sus

operaciones, es por ello que eligen a sus proveedores de acuerdo a los beneficios de pago que les otorguen, es decir, que los clientes con miras de financiar adecuadamente sus operaciones obtiene créditos en sus compras y la empresa proveedora que otorga créditos debe evaluar adecuadamente la forma, plazos, cantidad y condiciones para brindarlos. De manera que pueda ampliar el número de sus clientes y también para que esta no salga afectada por faltantes de liquidez, pues las ventas al crédito suponen su cobro en un determinado tiempo y encima el riesgo de impago de los mismos, lo cual representa un perjuicio económico y financiero para la entidad pues supondrá pérdidas con efectos negativos en su rendimiento o rentabilidad al cabo de un periodo establecido.

Factores a tenerse en cuenta en el otorgamiento de créditos, según el autor Andagoya (2015), indica que una entidad para asegurar una adecuada respuesta por parte de los clientes respecto de sus créditos otorgados, debe evaluarse tanto al cliente y su capacidad de pago, así como a los factores externos que puedan influir en su incumplimiento, evitando eventos negativos. Entre los factores externos pueden estar las condiciones macroeconómicas que afecten la estabilidad económica financiera de los clientes tales como, tipo de cambio, situación económica nacional, alza en los precios de mercado, etc. Es así que resulta importante el establecimiento y cumplimiento adecuado de los lineamientos crediticios en todas aquellas entidades que, en sus ventas, en sus compras y en su financiamiento utilizan el crédito. El análisis a la forma de financiamiento por parte de una entidad resulta muy importante ya que de ello depende su tranquilidad para el cumplimiento de sus obligaciones, teniendo en cuenta plazos, monto de las cuotas, formas de pago, intereses.

Dimensiones de la variable gestión de créditos, expresadas por el autor Levy (2009), quien da a conocer como primera dimensión a: **Procesos de crédito**, que son todos los pasos que efectúa una entidad en el otorgamiento de créditos, que comprende desde la recopilación de información, el análisis y evaluación de la misma, hasta la determinación del otorgamiento de crédito al cliente. El adecuado cumplimiento de los procesos crediticios teniendo en cuenta las políticas empresariales para su desarrollo, representa un aspecto

muy importante en la seguridad a los créditos, pues con ello se habrá evaluado adecuadamente las condiciones y capacidad que posee el cliente para el pago de su obligación a contraer, donde se puede determinar hasta qué monto puede tener acceso y bajo qué condiciones se le concederá, caso contrario de mostrar confianza o no cumplir con los requisitos mínimos no se le otorgará el crédito, reduciendo así riesgos por impago y disminución en la cartera morosa de la entidad, cuyo efecto negativo es en la rentabilidad.

De igual manera, el autor Levy (2009), da a conocer como segunda dimensión a: **Procedimiento:** hace referencia al procedimiento de recuperación de los créditos otorgados, es decir comprende el proceso de cobranza de las cuentas por cobrar generadas a partir de las ventas al crédito efectuadas con anterioridad por la entidad. Los procedimientos de cobranza deben tener estrategias, partiendo de formas leves para llegar a los clientes y hacerles saber el vencimiento de su obligación con la empresa, evitando situaciones embarazosas y poco convenientes que frustren un cobro exitoso. Las entidades que otorgan créditos deben establecer en sus políticas crediticias la forma de actuación ante posibles impagos por parte los clientes, determinado las acciones que deben de realizarse, el momento y el rigor a mostrarse, de tal manera que los deudores cumplan con sus obligaciones.

Como segunda variable, se presenta la **rentabilidad**, definida por los autores Gerardo y Nora (2014), como el rendimiento generado a partir de la inversión de una cierta cantidad de recursos en un tiempo establecido por una persona natural o jurídica, la que se puede apreciar deduciendo de los ingresos obtenidos, todas las erogaciones monetarias hechas para obtenerlo, es decir, que la rentabilidad es el rendimiento obtenido como resultado de una inversión, mostrándose como ganancias o utilidades en un lapso de tiempo. La rentabilidad es mostrada en los estados financieros de una entidad como resultado de sus operaciones, es decir aparece después de haber deducido todos los costos y gastos efectuados en un periodo de tiempo a los ingresos obtenidos en el mismo, al ser un resultado como parte de los procesos institucionales, este puede ser medido y comparado a fin de determinar si son los adecuados de acuerdo a la inversión y actividades realizadas en un

periodo de tiempo dado. La obtención de rentabilidad supone que la empresa ha generado valor a partir de las operaciones que realiza.

Del mismo modo, el autor Sánchez (2002), define la rentabilidad como el valor generado a través de la inversión y gestión de los recursos por parte de una persona natural o jurídica, es decir que la rentabilidad es fruto de la administración y la gestión de las inversiones, las cuales comprenden recursos físicos, financieros, tecnológicos, humanos, entre otros más que pueden influir en la generación de rentabilidad, ganancias o valor. La rentabilidad resultante de los procesos y actividades empresarial es cuantificable en términos monetarios, es decir que se puede conocer a cuánto asciende, lo que permite su estudio, análisis y evaluación y con ello conocer o establecer si es la adecuada, de acuerdo a las tareas realizadas para obtenerla y los recursos empleados en ello, siendo factible para la entidad en la toma de decisiones oportunas respecto de sus inversión, gestión de sus recursos, rendimiento de sus activos y entre otros aspectos que influyan en la generación de valor, para mejorarla o mantenerla según sea el caso.

Ccaccya (2015), asevera que la rentabilidad de una compañía se puede determinar haciendo un cotejo del resultado que obtiene la empresa al término de un periodo con el monto de los recursos utilizados para lograr los beneficios. No obstante, para lograr generar utilidades va a depender de la cantidad de activos con los que cuenta la empresa para el desarrollo de sus actividades, ya sea por medio del aporte de sus socios(patrimonio) o también puede ser por terceros (financiamiento) lo cual van a implicar un costo por lo que se debe tomar en consideración para la calificación. Según Heizer & Render (2009), el análisis de ratios financieros, cuantifica la situación financiera de una empresa, por ende pone de manifiesto el informe complejo de los estados contables, especialmente del estado de ganancias y pérdidas y del estado de situación financiera para que las partes interesadas puedan cuantificar y comparar la productividad, rentabilidad y situación financiera de la empresa con otras corporaciones de su mismo giro, siendo el estado de resultados el principal indicador de la rentabilidad o utilidad de la compañía, que se obtiene restando los gastos de los ingresos de la empresa.

Según Zamora (2008), La rentabilidad es el rendimiento que percibe una entidad a través del aprovechamiento óptimo de los recursos invertidos para que de esta manera se pueda lograr generar ganancias, con esto se puede determinar si la inversión que se ha realizado es la correcta. Para Faga y Ramos (2006), la rentabilidad es el objetivo que persigue toda organización puesto que significa la adquisición de ganancias, por lo que esto es un indicador muy favorable ya que muestra con esto la permanencia de la empresa por mucho tiempo. La rentabilidad se conforma por la rentabilidad económica, así como también por la rentabilidad financiera, para el desarrollo de este trabajo se utilizará la rentabilidad económica. Para Robbins & Timothy (2009), refieren que ésta calcula la habilidad con la que la organización cuenta para producir utilidades usando recursos ajenos como propios”. De tal forma es importante porque mide la eficiencia de cómo se está gestionando y administrando los recursos financieros dentro de una empresa.

Además, Barrero (2012), sostiene que la rentabilidad no es más que la habilidad que tiene una entidad para suscitar rendimientos haciendo uso de las herramientas con las que cuenta, siendo estos cuantificados de diferentes maneras, así mismo Santos (2016), indica que rentabilidad es la posibilidad de poder verificar los resultados obtenidos entre un periodo y otro, después de haber culminado sus operaciones y haber cumplido con sus obligaciones comerciales, tributarias y fiscales; las que son indispensables para el funcionamiento normal del negocio. Ferrell & Hirt (2009), señalan que la rentabilidad en una entidad dentro de los mercados sumamente competitivos, son sus cualidades para identificar y satisfacer las necesidades no identificadas y cubiertas por la competencia. Brealey y Myers (2001), consideran a la rentabilidad como un elemento fundamental para que una entidad permanezca en el mercado, ya que esta por lo general es propuesta como un objetivo, entonces las entidades al no cumplir adecuadamente con sus objetivos, es decir presentan índices de rentabilidad negativas, en el tiempo tienden a desaparecer del mercado en que operan.

Según el autor Gitman y Zutter (2012), sostienen que la rentabilidad mantiene una relación entre la totalidad de los factores que se requieren para hacer uso del activo de la entidad, ya sea activos corrientes los cuales están disponibles para la utilización en cualquier actividad que la entidad considere pertinente de manera que sea productiva para esta. Dichos rendimientos de la organización se pueden incrementar de dos maneras posibles, la primera es cuando la entidad incrementa sus entradas y la segunda cuando esta reduce sus costes y gastos. Así mismo para Bonsón, Cortijo y Flores (2009), acerca de la rentabilidad menciona lo siguiente: que la rentabilidad es un factor importante dentro análisis financiero, porque muestra la forma en que la organización calcula sus rendimientos, luego de haber llevado a cabo sus actividades principales ya sea de ventas o servicios, el hecho de retribuir los componentes en general, obteniendo una cantidad generosa de ganancias para ser distribuidas entre sus accionistas, por lo cual se constata con la utilidad general de la actividad, como un buen resultado por la eficacia obtenida.

Por su parte, Arora (2012), manifiesta que la rentabilidad puede ser medida a través de razones que permiten conocer el rendimiento y la eficiencia que presenta una entidad con el desarrollo de sus actividades en la gestión de sus activos, su patrimonio y todos los recursos que disponga. En cuanto a los tipos de rentabilidad, el autor Apaza (2016), hace mención a la: Rentabilidad económica - ROA, la cual es un indicador del rendimiento o valor que genera los activos de un ente, donde se muestra la capacidad empresarial para hacer que sus activos detallados en las cuentas del activo que presenta una entidad en sus estados financieros generen valor en un lapso de tiempo fijado. Rentabilidad financiera – ROE, que mide el rendimiento o valor que genera las inversiones o capital aportado por los socios, plasmado en las cuentas patrimoniales de la entidad como capital neto, donde se muestra la capacidad empresarial para generar ganancias en un lapso de tiempo fijado con la gestión de sus recursos propios.

Igualmente, el autor Santos (2016), sostiene que la rentabilidad es generada con la realización de gestión en una entidad, pues una institución sin una

adecuada gestión, representa solo una herramienta disponible para generar valor, es por ello que la dirección institucional debe tomar las mejores decisiones sobre el uso y manejo de los recursos en busca de la rentabilidad que por lo general es puesta como objetivo para el ente. Los recursos disponibles en una entidad son los elementos que se utilizarán mediante una adecuada gestión para la generación de ingresos, en los cuales se incurrirán erogaciones monetarias denominados costos y gastos, entonces para la obtención de utilidad o rentabilidad se deben deducir todas aquellas erogaciones realizadas a los ingresos obtenidos en cierto lapso temporal. La rentabilidad puede determinarse y medirse de distintas formas, al usar razones financieras, en relación a lo que ha generado la entidad con la gestión de sus activos, tanto corrientes y no corrientes, así como a partir del uso de sus recursos propios, o sea lo que se ha generado al gestionar los recursos aportados por los accionistas del ente.

De acuerdo con los autores Farah & Nina (2016), la rentabilidad de una empresa se ve incrementada de acuerdo a la gestión que se realice en ella y por ende a las decisiones que se toman en su día a día; al incrementarse los ingresos en una entidad no necesariamente hace referencia que se está incrementando su rentabilidad, ya que los costos y gastos pueden ir incrementándose también y quizá en mayor medida, reduciendo incluso la rentabilidad esperada, es por ello que para un incremento de rentabilidad es adecuado que se logre la eficiencia en las operaciones económicas efectuada por el ente, pues ello supone que los recursos se vienen empleando adecuadamente, lo cual genera mayores ingresos y a la vez, los costos se vienen controlando, tratando de que sean los mínimos y con ello maximizar los resultados representados como rentabilidad o utilidades institucionales. Una entidad con miras a incrementar su rentabilidad a través del incremento de sus ingresos, deberá tener muy en cuenta los costos que también se verán incrementados a fin de gestionarlos y no representen inconvenientes.

Igualmente, Apaza (2016), considera que la rentabilidad puede verse incrementada por dos aspectos en un ente, por un lado, al incrementarse los ingresos que ésta efectúe, o sea al incrementar sus ventas obtendrá más

ingresos de los cuales un margen será rentabilidad. Por otro lado, otra forma de aumentar la rentabilidad sin necesidad de incrementar los ingresos por ventas o por mayor producción, es reduciendo los costos institucionales, haciendo una evaluación y seguimiento sigiloso a todas las operaciones que se efectúan en el ente, determinando aquellos aspectos que ocasionan costos y gastos innecesarias para tratar de aminorarlos, reduciendo adecuadamente las erogaciones monetarias que reducen los ingresos obtenidos y por ende las utilidades o rentabilidad; y si una entidad realiza ambas cosas, es decir incrementa sus ingresos y reduce sus costos y gastos habrá obtenido la eficiencia en sus acciones, lo cual representa un valor óptimo para el desarrollo y crecimiento de cualquier ente.

Así mismo, los autores Gerardo y Nora (2014), manifiestan que la rentabilidad es un factor importante en el desarrollo institucional, ya que una entidad que obtiene elevados índices de rentabilidad indica que está realizando adecuadamente sus operaciones, es por ello que para saber si una entidad se encuentra realizando sus actividades adecuadamente, es conveniente efectuar análisis financiero sobre la misma, porque muestra la forma en que la organización calcula sus rendimientos, luego de haber llevado a cabo sus actividades principales ya sea de ventas o servicios, asimismo, este análisis permite valorar la actuación institucional en buena o deficiente, a fin de que se tomen medidas al respecto que mejoren o mantengan el rumbo institucional. La rentabilidad se logra obtener tras la inversión de recursos y la realización de una serie de acciones que permitan la retribución de los mismos hacia el ente, dicho hecho de retribuir comprende la devolución de lo invertido con un excedente o ganancias que se denomina rentabilidad para ser distribuidas entre sus accionistas o reinvertido para la generación de más utilidades en periodos siguientes.

Indicadores de rentabilidad, para Guajardo, (2014), los indicadores de rentabilidad son muy útiles en una entidad ya que por medio de este se puede medir la productividad y eficacia con la que se están desarrollando las actividades empresariales. Es decir, nos permite obtener datos que facilitan el análisis de la situación financiera de la empresa y a partir de ello se pueda

tener un mayor dominio de los costos y de los gastos para que de esta manera se pueda tomar decisiones acertadas que ayuden a generar utilidades para dicha entidad. También es fundamental tener en claro los objetivos trazados, cuáles son las principales actividades económicas que se desarrollan para poder poner énfasis en ello y de esta manera ver si realmente dichas actividades nos generan los ingresos esperados, para esto es muy necesario realizar un minucioso análisis sobre las ganancias que se van obteniendo en el negocio. Así con una buena gestión de las operaciones y el cumplimiento de las políticas económicas de la empresa se puede lograr a que dicha entidad llegue a la meta trazada y pueda de esta manera cubrir sus necesidades y responsabilidades con las que esta cuenta.

Según Farah & Nina (2016), afirman que al estudiar la rentabilidad en una corporación se evalúa principalmente la capacidad que posee para generar utilidades, esto implica medir el desempeño de la empresa en base a resultados, a través de una evaluación ver cuán fiable son los montos de la información financiera y cuan estable es el flujo de la entidad, además de conocer cuáles son las situaciones que se presentan de manera recurrente y los puntos de riesgo que pueden afectar a la misma, desajustando los montos que se reflejan en las utilidades desde distintos puntos de vista, dentro de las cuales se encuentran: la separación de todos los ingresos obtenidos por la entidad y dichos gastos. Asociado a la rentabilidad según Ogbadu (2009), se le atribuye el obtener ganancias. También es empleada como índice para calcular el desempeño de una sociedad. Este beneficio es la diferencia entre los ingresos tomados de las ventas y los costos totales incurridos en producir los ingresos.

Dimensiones de la rentabilidad, presentados por Gerardo y Nora (2014), se menciona a continuación: **Margen neto de utilidad:** es un ratio que asimismo es conocido como índice de productividad, lo que realmente muestra es la capacidad que tiene la compañía con el fin de convertir sus ventas en ganancias después de haber pagado sus impuestos, como también la dependencia entre Utilidad Neta e Ingresos de las ventas, es decir mientras más aumente esta razón, mayor es la eficacia de las ventas en la fabricación

de beneficios. **Margen bruto de utilidad:** Es el margen de ganancia bruta sin restar aun los gastos que ocasiona el desarrollo de las actividades que realizan las empresas, además sin contabilizar los gastos que emanan vender los bienes o productos.

Rentabilidad económica (ROA): Nos da como resultado el rendimiento de activos, con autonomía de financiamiento para calcular la eficiencia de la dirección en producir utilidades, se deduce con la división de la utilidad antes de intereses e impuestos sobre los activos totales.

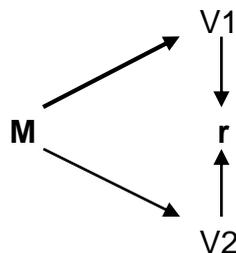
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: De tipo básica, pues simplemente se buscó probables efectos o usos entre variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Diseño de la investigación

Investigación de diseño no experimental, pues no se realizan manipulaciones a las variables, solo se aprecian en su entorno natural, De alcance correlacional, pues se busca conocer la relación entre ambas variables. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión de créditos

V2 = Rentabilidad

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

V1 = Gestión de créditos

V2 = Rentabilidad

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo

Población

Según Cortés e Iglesias (2004), la población está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema.

La población estuvo conformada de 30 colaboradores.

Criterios de selección

Inclusión: Se incluyó al personal administrativo y de tienda.

Exclusión: Se excluyó al gerente y jefe de créditos.

Muestra

La muestra fue igual que la población, es decir, fue de 30 colaboradores.

Unidad de análisis: Fue un colaborador.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de gestión de créditos es el cuestionario, cuya estructura presenta 13 enunciados, fraccionado en 2 dimensiones, la primera con 6 ítems y la segunda contiene 7 ítems. con una escala de medición ordinal de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, para el análisis de la variable se realizó un proceso de baremación a tres niveles: malo (13 – 30), regular (31 -47) y bueno (48 -65), de acuerdo a los valores mínimos y máximo de la variable.

El instrumento para medir la variable rentabilidad fue el cuestionario cuya finalidad es identificar el nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, cuya estructura presenta 12 enunciados, fraccionado en 3 dimensiones con 4 ítems cada una, con una escala de medición ordinal de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, para el análisis de la variable se

realizó un proceso de baremación a tres niveles: bajo (12 - 28), medio (29 - 44) y alto(45 -60), de acuerdo a los valores mínimos y máximo de la variable.

Validez

Para determinar la validez de los datos recaudados por los instrumentos aplicados, se optó por el juicio de expertos conformado por profesionales conocedores de las variables, quienes tuvieron la responsabilidad de emitir una valoración final sobre los indicadores de coherencia.

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de créditos	1	Metodólogo (Dr)	4.3	Es aplicable
	2	Licenciado (MBA)	4.4	El instrumento es aplicable ya que muestra coherencia metodológica entre los indicadores y los ítems
	3	Ingeniero (MSC)	4.6	El instrumento muestra coherencia metodológica entre indicadores e ítems, por ello recomiendo su aplicación
Rentabilidad	1	Metodólogo (Dr)	4.3	Es aplicable
	2	Licenciado (MBA)	4.4	El instrumento es aplicable ya que muestra coherencia metodológica entre los indicadores y los ítems
	3	Ingeniero (MSC)	4.6	El instrumento muestra coherencia metodológica entre indicadores e ítems, por ello recomiendo su aplicación

Los instrumentos fueron valorados por profesionales acreditados en el tema de Administración de Negocios. Los cuales reportaron un resultado promedio de 4.43, representando el 88.66% de concordancia entre expertos, indicando una alta validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de gestión de créditos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	13

Análisis de confiabilidad de rentabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	12

3.5. Procedimiento

Se elaboró instrumentos para cada variable en estudio, útiles en la recopilación de información, cuya validación estuvo a cargo de los expertos y se determinó su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, prosiguiendo se solicitó a la institución de estudio, autorización para la investigación, lo cual permitió proceder a encuestar a la muestra seleccionada en el estudio explicando la finalidad del mismo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Este proceso se llevó a cabo a través de los datos cuantitativos, donde fueron ordenados y procesados mediante el programa estadístico SPSS V25. Además, se empleó la estadística descriptiva para realizar el análisis de las medidas de tendencia central y dispersión: frecuencia, porcentaje y para responder a los objetivos y comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación del Rho de Spearman para establecer la relación o asociación que existe entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se apegó a los principios éticos internacionales, rigiendo la investigación, propiciando el respeto, donde se respetó los derechos del autor y propiedad intelectual de cada trabajo, se realizó bajo el consentimiento de la institución en estudio, quienes facilitaron la información, el principio de beneficencia para los participantes, debido a que contribuyó en la mejora de los problemas de la empresa, el principio de no maleficencia, donde se pretendió que la investigación sea una alternativa de solución si causar daño a ningún participante. Además, se estableció de acuerdo a la guía de la Universidad César Vallejo, también se hace mención al uso de las normas APA sexta edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021

Tabla 1

Nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Mala	13 – 30	9	28%
Regular	31 – 47	15	50%
Buena	48 - 65	6	22%
Total		30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto a la gestión de créditos es regular en un 50%, mala en un 28% y buena en un 22%.

4.2. Nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021

Tabla 2

Rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	7	23%
Medio	29 – 44	18	60%
Alto	45 - 60	5	17%
Total		30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto a la rentabilidad es medio en un 60%, bajo en un 23% y alto en un 17%.

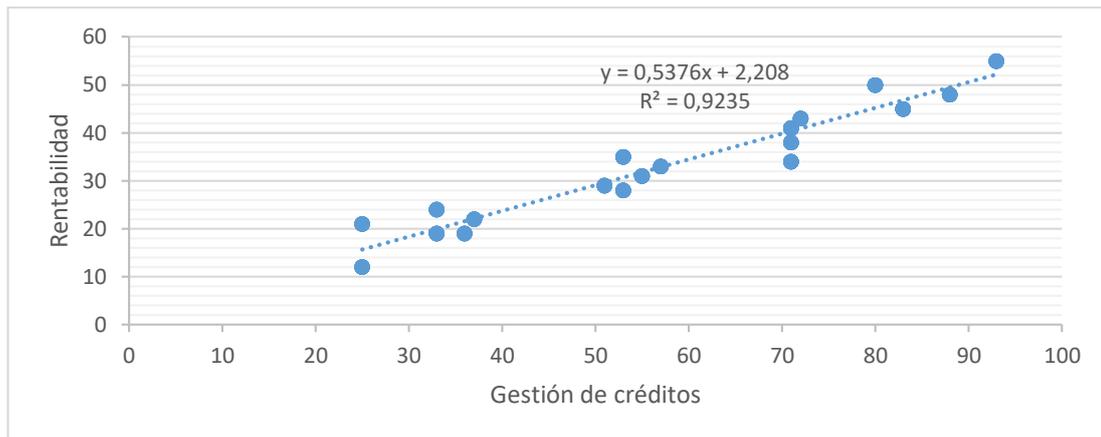


Figura 1: Dispersión entre la gestión de créditos y la rentabilidad

Interpretación:

Se contempla la relación significativa entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión de créditos se relaciona de manera positiva con la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que la gestión de créditos es regular en un 50%, mala en un 28% y buena en un 22%. Dichos resultados se deben a que la entidad solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida para brindar el crédito solicitado por el cliente, la entidad cuenta con reglamentos donde especifica cuáles son los requisitos para la aceptación o rechazo del crédito, el personal encargado de cobranza se contacta con el cliente para que se pongan de acuerdo para el pago de sus obligaciones, la empresa tiene establecido condiciones para que el cliente cumpla con su compromiso de pago, la empresa no cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar.

Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Reyes (2019) quien afirma que un modelo de gestión es importante para el área de créditos y cobranzas pues se evidencia un grave problema económico para la empresa, que perjudica el crecimiento y rentabilidad de la misma. El detectar la problemática permitió considerar la aplicación de una investigación cualitativa, por medio de entrevistas personales a clientes con cartera vencida y cartera por vencer, en la que se concluyó que la empresa carece de políticas claras para el otorgamiento de crédito y cobranzas, que requiere implementar un diseño de gestión para recuperar el crédito vencido y prever situaciones similares con aquellos clientes que tienen crédito por vencer. Así mismo Matías (2020), señala que la gestión adecuada de los créditos representa un aspecto elemental para la entidad, ya que, al ser un capital de terceros, este por lo general posee un costo y tendrá que ser devuelto o pagado al final de un periodo determinado, por ende, debe de utilizarse al máximo mientras se encuentre a disposición de la entidad. El aprovechamiento óptimo del dinero adquirido de terceros debe ser utilizado adecuadamente, para que este resulte productivo en el tiempo, garantizando su devolución adecuada y la generación de valor extra para cubrir los costos que supone su utilización y para la generación de ganancias a la entidad que lo gestionó.

En cuanto al nivel de rentabilidad es medio en un 60%, bajo en un 23% y alto en un 17%, dicho resultado se debe a la rentabilidad obtenida es baja en la

medida que si bien es cierto existe una ganancia pero esta no es considerable, no permitiendo a la empresa hacer inversiones mayores a corto plazo, optando muchas veces por buscar el apoyo de terceros, estos resultados guardan relación con lo expuesto por Caiza, Valencia y Bedoya (2019) en su estudio, donde afirman que las entidades industriales, en su gran mayoría financian sus operaciones con capital de terceros, es decir que su estructura financiera realiza en términos monetarios los pasivos tanto a corto como a largo plazo, lo cual indica que las entidades optan estratégicamente por realizar sus actividades apalancándose de terceros, tanto de entidades financieras y cuentas por pagar a sus proveedores. El estudio arrojó que la entidad con mayor porcentaje (81.54 %) de apalancamiento con capital distinto a los de los socios o inversionistas es La Finca; de lado contrario, con un 27.46% la empresa Aglomerados Cotopaxi es la que menos recursos de terceros utiliza.

Asimismo Velasco (2017) indica que la morosidad de las cuentas por cobrar de las entidades financieras se encuentra en relación al riesgo que suponga la cartera en la que se ubican los clientes, de acuerdo a lo que establece la entidad, como indicadores para clasificar sus clientes de acuerdo a sus riesgos, si la cartera riesgosa es elevada, entonces los índices de morosidad serán elevados, pero esto no repercute tan profundamente en la rentabilidad, pues, las entidades financieras se ven afectadas solo en un 2% sobre sus utilidades en cuanto a la cartera morosa incobrable que presentan, lo cual no representa un porcentaje elevado. Todo ello debido a que la entidad distribuye la incobrabilidad de la cartera morosa en el tiempo, cargando un pequeño porcentaje para cada periodo.

Ramírez (2017), señala que las variables presentan relación de 0.719 y un p valor de 0.000, ya que los costos, se generan fruto de la realización de actividades institucionales como parte de proceso de generación de valor, los cuales deben ser óptimamente gestionados en la medida de tratar de minimizarlos, para la consecución de óptimos resultados representados como rentabilidad institucional. En las I.E. analizadas se pudo apreciar que, la gestión de los costos no es la más óptima, por lo que debe ser mejorada, pues se identificaron la efectuación de costos innecesarios lo cual afecta la

rentabilidad arrojada por las entidades, con índices bajos, generando riesgos de inestabilidad financiera que pudiesen afectar la permanencia en el mercado educativo de las entidades.

Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$); indicando que, a mejor gestión de créditos, mayor rentabilidad. Lo expuesto coincide con lo mencionado por López (2018) quien afirma que las variables se correlacionan según Rho de Spearman de 0.710 y un p valor de 0.000, pues la gestión realizada a los créditos comprende un tratamiento específico para los mismos, es decir entrando a tallar en la reducción de riesgos por incobrabilidad, análisis y evaluación minuciosa antes del otorgamiento crediticio, valoración de la capacidad de respuesta hacia las personas naturales y/o jurídicas que solicitan créditos, entre otros aspectos que garanticen la tenencia de cuentas por cobrar saludables, es decir cuentas que puedan ser cobrables adecuadamente, reduciendo en gran medida las probabilidades de no poder realizar el cobro de las cuentas. En la entidad existe falta de control y seguimiento a los procesos de evaluación para el otorgamiento de créditos, siendo desfavorable para la cartera de créditos.

Así mismo en cuanto a la rentabilidad, Jean (2019) menciona que las variables se correlacionan según coeficiente de Pearson de 1.000, lo cual es una relación perfecta, pues además presenta un p valor de 0.000. indicando que el riesgo de crédito resulta un aspecto importante a tener en cuenta en una entidad, o sea que, si se gestiona adecuadamente el crédito otorgado a los clientes, podrá evitarse pérdidas por impago de los mismos. Es por ello que debe efectuarse todos los procedimientos necesarios antes de otorgarse el crédito que permita tener seguridad a la entidad sobre su recuperación del mismo. El nivel crediticio en la entidad es medio, con el 42,9% (27), seguido por 34,9% (22) muestran un nivel bajo y con menor porcentaje 22,2% (14) muestran que el nivel de crediticio es alto.

En la misma línea Choy (2019) asevera que las variables se correlacionan con 0,628 revelado mediante el coeficiente de Rho Spearman y un p valor de 0.000. La gestión de la empresa fue considerada en un 53% como inadecuada expresado por los trabajadores de la misma, además también fue valorada como regular en un 27% y como adecuada en un 20%. Estas valoraciones objetadas por los colaboradores indican que, en el ente, la gestión empresarial no se lleva a cabo de la mejor manera, pues en menor medida es considerada como adecuada, por lo que el personal directivo deberá efectuar acciones pertinentes a fin de que la entidad camine adecuadamente y cumpla sus metas y objetivos de manera satisfactoria, incidiendo de manera positiva en la rentabilidad institucional y el logro de productividad. De la misma manera Sumalave (2018), sostiene que las variables se relacionan con un coeficiente de 0.621 y un p valor de 0.000; en lo que concierne a la planificación de la gestión financiera fue favorable para las actividades gravadas porque se encuentra acorde a la normativa fiscal del régimen general. Sin embargo, en los años 2016 y 2017 tuvo un efecto positivo como resultado de que el ROE fue superior que el ROA, lo cual indica que la administración viene optimizando los recursos propios, ocurriendo de manera similar en los años 2018 y 2019 viéndose representado como: $ROE < ROA$. Por tanto, la planificación de la gestión financiera se encuentra acorde a los lineamientos estratégicos de la organización, debido a que está inmersa en la proyección de actividades que contribuyeron a optimizar los niveles de rentabilidad en los años estudiados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,961 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
- 6.2.** La gestión de créditos es regular en 50 %, mala en 28 % y buena en 22 %.
- 6.3.** La rentabilidad es medio en 60%, bajo en 23% y alto en 17%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del área de créditos de la empresa, mejorar la evaluación y análisis previo del cliente, la solicitud de crédito debe tener información clave del perfil del cliente luego de la visita y mantener el apoyo en la cobranza de la venta realizada, además que realizar filtros de su historial crediticio y las garantías por el monto del crédito a otorgar

- 7.2.** Al jefe del área de créditos y cobranza debe tener autonomía y evitar la injerencia de otras áreas y de los mismos clientes en las decisiones que se tome, tanto en la aprobación y el corte del servicio por pagos atrasados, considerando que el objetivo del área es generar ingresos en base a la cobranza en el menor tiempo posible para poder satisfacer las necesidades de la empresa y mejorar su productividad y rentabilidad, además de realizar visitas a los clientes en caso de demoras en los pagos, y tratar de evitar reprogramaciones crediticias.

- 7.3.** Al gerente de la empresa, debe implementar políticas crediticias para salvaguardar la inversión y contar con reportes de morosidad con el objetivo de vigilar la recuperación de la cartera. Estas deben garantizar que la empresa reciba sus flujos de efectivo oportunamente, con el fin de garantizar el pago de sus obligaciones inmediatas (cuotas de créditos, compra de mercancías, pago de remuneraciones, etc.), además de programar los pagos de las obligaciones a corto y mediano plazo sin recurrir a créditos financieros otorgados por terceros.

REFERENCIAS

- Andagoya, L. (2015). " *Sistema de calificación crediticia para minimizar la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato*".
- Anzola, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: McGraw-Hill.
- Apaza, M. (2016). *Consultor financiero*. Edición Instituto Pacifico S.A.C. Lima. Perú.p.453.
- Arora (2012), *Contabilidad de costes y gestión*, Himalaya Publication House, Nueva Delhi p.13.6
- Barrero, J. (2012). *La importancia de medir la Rentabilidad*.
http://www.cpba.com.ar/old/Actualidad/Noticias_Consejo/2013-01-18_Este_verano_lea_a_sus_colegas_RePro_68_Agosto_2012_La_importancia_de_medir_la_rentabilidad.pdf
- Berghe, E. (2010). *Gestión y Gerencia Empresarial*. (Segunda edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bonsón E., Cortijo V. y Flores F. (2009). *Análisis de estados financieros*. España: Editorial PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Brachfield, P. (2009) *Gestión de créditos y cobranzas*, Profit Editorial, 2009, Bresca Editorial, S.L., Barcelona, 2009.
<http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresa-y-negocios/finanzasempresariales/gesti%C3%B3n-del-cr%C3%A9dito-y-cobro>.
- Brealey, M. y Myers, S. (2001) *Artículo de definición de mercadeo* (fecha de publicación 22 de setiembre 2017) (p.1)
- Caiza, E., Valencia E., y Bedoya M. (2019), *Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi*. (Artículo científico) Universidad & Empresa, Bogotá, Colombia,

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/8099/861>

5

Ccaccya, D. (2015). *Análisis de Rentabilidad*. Madrid, España: Edición USNED

Choy, W. (2019), *Gestión empresarial y su influencia en la rentabilidad de la empresa DYNAMO GROUP E.I.R.L., ciudad de Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38997/Choy_RW.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Córdoba, M. (. (2012). *Gestión Financiera (Primera edición ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Faga, H y Ramos, M (2006) *Cómo ´profundizar en el análisis de sus costos para la toma mejores decisiones empresariales* 2da ed. Buenos Aires. <https://books.google.com.pe/books?id=b9H6HY3sSyQC&pg=PA12&lpg=PA12&dq=Guiltinan+definicionde+rentabilidad&source=bl&ots=LTSYdgliwS&si>.

Farah, M. y Nina, S. (2016). *Factors affecting profitability of small medium enterprises (SMEs) firm listed in Indonesia stock exchange. Journal of economics, business and management*, 4(2), 132-137.

Ferrell, O. & Hirt, G. (2009). *Introducción a los Negocios en un mundo cambiante*. (7ma.ed.) México D.F. México: Ediciones Mc Graw Hill. /Interamericana Editores, S.A.

Gerardo, R., y Nera, I. (2014). *Determinación del tamaño del pedido en el almacén de un restaurante. Ingeniería Industrial*, XXXIV (3),280-292.[fecha de Consulta 10 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0258-5960. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360433595005>

Gitman, J. (2012) *Principios de administración financiera* Decimosegunda Edición Pearson educación, México.

Gitman, J. y Zutter, J. (2012) *Principios de administración financiera* (12ava. Edición). México: Editorial PEARSON EDUCACIÓN.

- Guajardo, M (2014). *Principios de Economía segunda edición en español*. Editorial: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.U. p.260
- Heizer, J. & Render, B. (2009). *Principio de Administración de Operaciones*. (7ma.ed.) México D.F. México: Editorial Pearson Educación.
- Hidalgo, E. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital*.
- Jean, D. (2019), *Riesgo crediticio y rentabilidad en la empresa Sorsa Motors S.R.L, distrito de Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52353/D%203%adaz_NJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México. Editorial Fiscales ISEF.
- López, E. (2018), *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13305/L%203%b3pez_HEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marcial, C. (2007). *Gerencia Financiera Empresaria*. Ecoe.
- Matías, F. (2020), *Gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC., Lima 2018*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41428/Mat%203%adas_CFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ogbadu, E. (2009). *Profitability through effective management of materials*. *Journal of economics and international finance*, 1(4), 099-105.
- Pavés, O. (2011). *Para la Gestión del Crédito a Clientes, 1ª Edición / 304 págs.*, Editorial: Deusto S.A. España. www.casadellibro.com/libro-manual-para-la-gestion-de-creditoa.../1256143
- Ramírez, E. (2017), *Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares*,

Tarapoto, 2016. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú,
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12746/ramirez_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, B. (2019), *Diseño de un modelo de gestión de crédito y cobranzas para la empresa VIVRE de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría) Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador,
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45500/1/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20CREDITO%20Y%20COBRANZAS%20PARA%20LA%20EMPRESA%20VIVRE%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>

Robbins, S. & Timothy, J. (2009). *Rentabilidad en plantas productiva*. (7a.ed.). México D.F. México: Editorial Prentice Hall.

Sánchez, J (2002) *Análisis de Rentabilidad de la empresa*, España.
<https://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Santandreu, E. (2002). *Gestión de créditos, cobros e impagados*, Barcelona: Ediciones Gestión 2000, España. 1994.
<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3681>

Santos, C. (2016). *Propuesta de un Plan Estratégico para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Ave Fenix S.A.C*. Tesis de Post Grado , Universidad Nacional de Trujillo, Unidad de Post Grado en Ciencias económicas , Trujillo - Perú.

Sumalave, W. (2018), *Gestión financiera y rentabilidad en una empresa bajo régimen general*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Callao, Perú,
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5344/SUMALAVE%20VELASQUEZ%20FCC%20MAESTRO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasco, J. (2017), *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*. (Tesis de maestría)

Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador,
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISIS%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LOS%20BANCOS%20PRIVADOS%20EN%20IMBABU.pdf>

Villaseñor, E. (2009). *Elementos de la Administración de Crédito y Cobranza*. México: Trillas.

Westerfied, O. & Joffe, L. (2010). *Teoría Monetaria y Bancaria Fundamentos* (Primera edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Zamora, A (2008) *Rentabilidad y Ventaja Comparativa un análisis de los sistemas de producción, México*.
<https://www.eumed.net/librosgratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

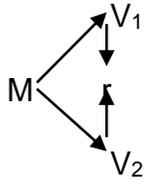
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de créditos	Para Levy (2009), menciona que está representado por la reducción de los créditos pendientes de cobro, analizando las fechas límite para su cancelación oportuna y su accionar inmediato y de manera efectiva luego del vencimiento de factura, para hacer ajustes de las cuentas de socios”.	La gestión de crédito, es un sistema que permite entender los procesos y pasos que involucran un préstamo en relación a su solicitud. Por lo que será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo sus dimensiones e indicadores.	Proceso de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación de los solicitantes - Análisis del valor de crédito del solicitante - Riesgo - Análisis documental - Revisión de historial crediticio - Garantías 	Ordinal
			Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Incidencia del cobro - Negociación del cobro - Medios de cobro - Seguimiento del cobro - Morosidad 	
Rentabilidad	Según Gerardo y Nora (2014), menciona que son los resultados, es una palabra utilizada para mencionar los beneficios que se obtiene en un periodo económico,	La rentabilidad es la condición de rentable y la capacidad de generar rentas (beneficio,	Margen Neto de Utilidad	- Utilidad neta/ ventas	Ordinal
			Margen bruto de utilidad	- Utilidad bruta/ ventas	

	proceso o actividad. En una empresa, los resultados se muestran mediante los estados financieros, que son registros e información que es brindada a los usuarios el cual muestra la realidad de la empresa.	ganancia, provecho y utilidad). Por lo que será evaluada a través de una guía de análisis documental.	Rentabilidad económica (ROA)	- Resultado neto/activos	
--	---	---	------------------------------	--------------------------	--

Matriz de consistencia

Título: Gestión de créditos y rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de créditos con la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de créditos con la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021</p> <p>Objetivos específicos</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión de créditos con la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión de créditos con la rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

<p>¿Cuál es el nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021</p> <p>Identificar el nivel de rentabilidad de empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión de créditos de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, es buena.</p> <p>H2: El nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021, es alto.</p>											
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>											
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional</p>  <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión de créditos V2= Rentabilidad r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población fue de 30 colaboradores</p> <p>Muestra La muestra fue igual que la población, es decir, 30 colaboradores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Gestión de créditos</td> <td>Proceso de créditos</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Rentabilidad</td> <td>Margen neto de utilidad</td> </tr> <tr> <td>Margen bruto de utilidad</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad económica (ROA)</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de créditos	Proceso de créditos	Procedimientos	Rentabilidad	Margen neto de utilidad	Margen bruto de utilidad	Rentabilidad económica (ROA)		
Variables	Dimensiones												
Gestión de créditos	Proceso de créditos												
	Procedimientos												
Rentabilidad	Margen neto de utilidad												
	Margen bruto de utilidad												
	Rentabilidad económica (ROA)												

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS NRO

Fecha:/...../.....

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer sobre el proceso y procedimientos de crédito de la empresa Importaciones Sur, para el desarrollo de la misma requerimos su gentil colaboración, respondiendo a todas las interrogantes.

Se muestra una escala valorativa, de acuerdo a la cuál debe marcar con un aspa (x) la alternativa que considere pertinente para la interrogante planteada. Se le pide contestar con sinceridad según su propia opinión y se garantiza total discreción.

Escala de medición	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
		5	4	3	2	1
D1	Proceso de crédito					
1	¿La empresa verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?					
2	La empresa solicita la documentación necesaria para la evaluación requerida para brindar el crédito solicitado por el cliente?					
3	¿La empresa dispone de métodos para determinar el valor del crédito que el cliente solicita?					
4	¿La gerencia de la empresa ha implementado políticas sobre las condiciones del crédito?					
5	¿La empresa cuenta con reglamentos donde especifique cuáles son los requisitos para la aceptación o rechazo del crédito?					
6	¿La empresa solicita garantías para dar los créditos?					

D2	Procedimiento	5	4	3	2	1
7	¿En la empresa el área de cobranza cuenta con la información actualizada del cronograma de pagos?					
8	¿Los clientes cumplen con el cronograma de pagos que se han comprometido?					
9	¿El personal encargado de cobranza se contacta con el cliente para que se pongan de acuerdo para el pago de sus obligaciones?					
10	¿La empresa tiene establecido condiciones para que el cliente cumpla con su compromiso de pago?					
11	¿La empresa aplica como estrategia la utilización de llamadas telefónicas, visitas personales?					
12	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?					
13	¿La empresa realiza un seguimiento para la cobranza del crédito?					

Fuente: Ríos (2019). *Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016*

Instrumento de rentabilidad

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE RENTABILIDAD NRO

Fecha:/...../.....

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer sobre el nivel de rentabilidad de la empresa Importaciones Sur, para el desarrollo de la misma requerimos su gentil colaboración, respondiendo a todas las interrogantes.

Se muestra una escala valorativa, de acuerdo a la cuál debe marcar con un aspa (x) la alternativa que considere pertinente para la interrogante planteada. Se le pide contestar con sinceridad según su propia opinión y se garantiza total discreción.

Escala de medición	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Margen bruto de utilidad					
1	La utilidad bruta es importante para el cálculo esperado de la rentabilidad económica					
2	¿Consideras que la política de créditos se refleja en el estado de situación financiera de la empresa?					
3	¿Considera que la política de ventas ayuda a que se tenga el máximo margen de ganancias?					
4	¿El nivel de morosidad de los clientes de la empresa es alto?					
	Margen neto de utilidad					
5	La rentabilidad del activo total obtenida ha mejorado por el control financiera en relación a los clientes					
6	¿Las obligaciones financieras de la empresa causan un riesgo de liquidez influyendo en la disminución de su capital de trabajo?					

7	Se ha utilizados financiamiento para los pagos y compromiso de la empresa					
8	Considera adecuado los márgenes de ganancias obtenidos productos de las ventas realizadas.					
	Rentabilidad económica					
9	Los activos se relacionan directamente con la rentabilidad económica de la empresa					
10	La rentabilidad del activo total obtenida ha mejorado por la gestión financiera en relación a las entidades financieras.					
11	¿La empresa cuenta con liquidez para cumplir obligaciones con entidades crediticias de la empresa?					
12	¿Las obligaciones de la empresa ponen un riesgo la factibilidad financiera, causando riesgo de liquidez a corto plazo?					

Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Llanina Paola Jiménez More
 Institución donde labora : Oficina Nacional de Procesos Electorales - ONPE
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios MBA
 Instrumento de evaluación : Gestión de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Milene Jaqueline Gonzales Vilchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES APLICABLE YA QUE MUESTRA

COHERENCIA METODOLÓGICA ENTRE LOS INDICADORES Y LOS ÍTEMS

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 01 de junio de 2021



Llanina Paola Jiménez More
 LIC. ADM. EN TURISMO
 MAÉSTRA EN ADMINISTRACION
 DE NEGOCIOS - MBA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Llanina Paola Jiménez More
 Institución donde labora : Oficina Nacional de Procesos Electorales - ONPE
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios MBA
 Instrumento de evaluación : Rentabilidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Milene Jaqueline Gonzales Vilchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES APLICABLE YA QUE MUESTRA COHERENCIA METODOLÓGICA ENTRE LOS INDICADORES Y LOS ÍTEMS

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 01 de junio de 2021


Llanina Paola Jiménez More
 LIC. ADM. EN TURISMO
 MAESTRA EN ADMINISTRACION
 DE NEGOCIOS - MBA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Panduro Salas Aladino
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación
 Instrumento de evaluación : Gestión de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Milene Jaqueline Gonzales Vilchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 01 de junio de 2021



Aladino Panduro Salas
DNI 01128059

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Panduro Salas Aladino
Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctor en Ciencias de la Educación
Instrumento de evaluación : Rentabilidad
Autor (s) del instrumento (s) : Milene Jaqueline Gonzales Vilchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 01 de junio de 2021

Aladino Panduro Salas
DNI 01128059

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. M. Sc. Gonzales Sánchez Pedro Antonio
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Maestro en Informática
 Instrumento de evaluación : Gestión de créditos
 Autor (s) del instrumento (s) : Milene Jaqueline Gonzales Vilchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO MUESTRA CONCORDANCIA METODOLÓGICA ENTRE INDICADORES E ÍTEMS, POR ELLO RECOMIENDO SU APLICACIÓN.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 01 de junio de 2021



 Ing. M. Sc. Pedro Antonio Gonzales Sánchez
 CEP: 88498

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. M. Sc. Gonzales Sánchez Pedro Antonio
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Maestro en Informática
 Instrumento de evaluación : Rentabilidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Milene Jaqueline Gonzales Vilchez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO MUESTRA COHERENCIA METODOLÓGICA ENTRE INDICADORES E ÍTEMS, POR ELLO RECOMIENDO SU APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 01 de junio de 2021



Ing. M. Sc. Pedro Antonio Gonzales Sánchez
CIP: 86498

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



IMPORTACIONES SUR

marcas exclusivas y más

IMPORTACIONES SUR S.R.L - RUC: 20285430004

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Tarapoto, 06 de julio del 2021

A quien corresponda:

El suscrito autoriza a la señorita: **MILENE JAQUELINE GONZALES VILCHEZ**, con DNI N° 45111251, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener acceso a los estados financieros de mi representada y así mismo ejecutar encuestas al personal a fin de poder ejecutar su trabajo de investigación (Tesis) denominado **"Gestión de créditos y rentabilidad en la empresa Importaciones Sur, Tarapoto - 2021"**



Jorge Enrique Paucar Venegas
Representante Legal
Importaciones Sur S.R.Ltda.

TINGO MARÍA
Jr. Callao 244
Tel. 062-406950

HUÁNUCO
Jr. Huánuco 237
Tel. 062-516188

TARAPOTO
Jr. Tahuantinsuyo 636-638
Tel. 042-529570

YURIMAGUAS
Calle Tacna 207
Tel. 065-352047

Base de datos estadísticos

Variable 1: Gestión de créditos

Proceso de crédito							Procedimiento							Total
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	32
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	44
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	16
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	20
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	44
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	22
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	34
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	47
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	56
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	55
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	35
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	32
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	44
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	32
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	44
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	16
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	20
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	44
21	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	24
22	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	39
23	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	34
24	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	33
25	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	24
26	2	1	1	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	36
27	3	3	3	4	2	1	1	1	2	2	1	1	1	25
28	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	21
29	1	1	1	2	2	1	1	4	4	3	1	1	1	23
30	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	20

Variable 2: Rentabilidad

Nº	pr 1	pr 2	pr 3	pr 4	pr 5	pr 6	pr 7	pr 8	pr 9	pr1 0	pr1 1	pr1 2	Tota l
1	5	4	4	3	5	2	2	4	5	3	4	2	43
2	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	47
3	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	2	47
4	5	5	4	1	4	1	3	5	5	5	5	1	44
5	5	5	5	4	5	1	3	4	5	4	5	2	48
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	58
7	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	47
8	3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	5	2	36
9	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2	50
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	55
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	33
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	29
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	43
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	22
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	28
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	34
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	21
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	24
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	41
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	35
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	38
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	19
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	41
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	19
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	45
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	31
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	50
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	55