

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS BANCARIAS EN EL
PERÚ, PERIODO 2010 – 2014**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO.

AUTORES:

Bach. BARRETO GUILLEN ANDREA ADELAIDA

Bach. QUERO VARGAS MERY YADIRA

ASESOR:

Mg. CPC RAMÍREZ HUERTA VALIENTE PANTALEÓN

**HUARAZ ANCASH PERÚ
2017**

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. LOEL SALUTOR BEDON PAJUELO
PRESIDENTE

Dr. JUAN ALEJANDRO MURGA ORTIZ
SECRETARIO

Dr. SATURNINO ALBERTO MINAYA CHAVEZ
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, familiares y amigos, que me han
apoyado y aconsejado durante toda mi vida.

Andrea Barreto.

A mis padres y familiares, por su apoyo
incondicional.

Mery Quero.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor de Tesis, por su apoyo en la redacción y elaboración de nuestra
Tesis.

A los miembros del Jurado que, con sus críticas constructivas, nos han ayudado a
desarrollar nuestra Tesis.

A los bancos privados que operan en el Perú por poner a disposición de la
sociedad la información financiera auditada, la que nos ha permitido materializar
esta investigación.

¡Gracias!

Andrea y Mery.

RESUMEN

El presente trabajo trata sobre la incidencia del capital intelectual en la rentabilidad de las empresas bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014. Tuvo como objetivo determinar la incidencia del capital intelectual en la rentabilidad de las empresas bancarias privadas que operan en el Perú. La hipótesis planteada fue: el capital intelectual incide en el incremento de la rentabilidad (económica y financiera) de las empresas bancarias en el Perú, mediante su reconocimiento y uso adecuado. Esta es una investigación de tipo descriptiva – correlacional; para la recolección de datos se aplicó la técnica de análisis documental, utilizando como instrumentos fichas de resumen, usando como fuente los estados financieros auditados y la memoria anual de cada uno de los bancos publicados en la Superintendencia de Banca y Seguros; se procesó la información con software SPSS versión 24, lo que nos permitió llegar a la siguiente conclusión: el Capital Intelectual incide en el incremento de la rentabilidad de las Empresas Bancarias, mediante su reconocimiento y uso adecuado; incide en la rentabilidad económica, mediante el conocimiento del nivel de competitividad en el sector financiero. El capital intelectual incide en la rentabilidad financiera, mediante el manejo efectivo de los recursos propios de la empresa. Se recomienda a los funcionarios, gestionar el capital intelectual de manera permanente para mejorar la rentabilidad,

Palabras clave: Capital Intelectual, Rentabilidad, Bancos.

ABSTRACT

The present work deals with the incidence of intellectual capital in the profitability of banking companies in Peru, period 2010 - 2014, aimed at determining the impact of intellectual capital on the profitability of private banking companies operating in Peru. The hypothesis was: intellectual capital affects the increase of the profitability (economic and financial) of the banking companies in Peru, through their recognition and proper use. This is a descriptive - correlational research, for data collection the documentary analysis technique was applied, using as summary records, using as source the audited financial statements and the annual report of each of the banks published in the Superintendence of Banking and Insurance, we processed the information with SPSS software version 24, which allowed us to reach the following conclusion: Intellectual Capital influences the increase of the profitability of Banking Companies, through their recognition and proper use; Has an impact on economic profitability, through knowledge of the level of competitiveness in the financial sector. The intellectual capital affects the financial profitability, through the effective management of the company's own resources. Officials are recommended to manage intellectual capital, to improve profitability, on a permanent basis.

Keywords: Intellectual Capital, Profitability, Banks.

ÍNDICE

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Resumen	V
Abstract	VI
Índice	VII
Capítulo I. Introducción	1
1.1. Identificación, Formulación y Planteamiento del Problema	1
1.2. Objetivos	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Hipótesis.....	11
1.5. Variables.....	11
Capítulo II. Marco Referencial	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Marco Teórico	16
2.3. Marco Conceptual	41
2.4. Marco Legal	44
Capítulo III. Metodología.....	48
3.1. Diseño de la Investigación	48

3.2. Población y Muestra.....	49
3.3. Formulación de la Hipótesis y/o Modelo Econométrico.....	50
3.4. Fuentes, Instrumentos y Técnicas de Recopilación de Datos.	52
3.5. Procedimiento de Tratamiento de Datos.	53
3.6. Procesamiento de Datos.	53
3.7. Analisis e Interpretación de las Informaciones.	53
Capitulo IV. Resultados.	54
4.1. Presentación de Datos Generales.	54
4.2. Presentación y Análisis de Datos Relacionados con cada Objetivo de Investigación.....	60
4.3. Prueba de Hipótesis.....	95
4.4. Discusión de Resultados.....	102
Conclusiones	105
Recomendaciones.....	107
Bibliografía	110
Referido al Tema	110
Referido a la Metodología	140
Anexos	141

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1.	Gráfico 2.1. Modelo Skandia.....	24
2.	Gráfico 2.2. Modelo Intelect.....	25
3.	Gráfico 4.1. Forma de Constitución.	54
4.	Gráfico 4.2. Número de años operando en el Perú al 2014	55
5.	Gráfico 4.3. Tipo de Oficina.....	56
6.	Gráfico 4.4. Origen de Inversionistas mayoritarios en los bancos	57
7.	Gráfico 4.5. País de origen de los bancos	58
8.	Gráfico 4.6. País al que pertenece al 2014.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

1.	Tabla 1.1. Ratio de morosidad de las empresas con el sistema financiero	2
2.	Tabla 1.2. Utilidad neta sobre activos	4
3.	Tabla 4.1. Capital Humano* ROA	60
4.	Tabla 4.2. Capital Estructural * ROA.	60
5.	Tabla 4.3. Capital Relacional * ROA.	61
6.	Tabla 4.4. Capital Humano * ROE.....	61
7.	Tabla 4.5. Capital Estructural * ROE	61
8.	Tabla 4.6. Capital Relacional * ROE	62
3.	Tabla 4.7. Número de empleados en relación al sector	64

4.	Tabla 4.8. Funcionarios varones en relación al total del sector.	67
5.	Tabla 4.9. Funcionarios mujeres en relación al total del sector.....	70
6.	Tabla 4.10. Oficinas nacionales en relación al total del sector.....	73
7.	Tabla 4.11. Países donde opera la matriz en relación al total de países	76
8.	Tabla 4.12. Variedad de Productos que ofrecen los bancos	79
9.	Tabla 4.13. Participación en el mercado bancario peruano	82
10.	Tabla 4.14. Nivel de morosidad en relación a la cartera morosa del sector .	85
11.	Tabla 4.15. Rentabilidad económica de empresas bancarias.....	88
12.	Tabla 4.16. Rentabilidad financiera de empresas bancarias	91
13.	Tabla 4.17. Capital intelectual * Rentabilidad.....	95
14.	Tabla 4.18. Capital intelectual humano * ROA.....	96
15.	Tabla 4.19. Capital intelectual estructural * ROA.....	96
16.	Tabla 4.20. Capital intelectual relacional * ROA.....	96
17.	Tabla 4.21. Capital intelectual humano * ROE	99
18.	Tabla 4.22. Capital intelectual estructural * ROE	99
19.	Tabla 4.23. Capital intelectual relacional * ROE	100

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN, FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La rentabilidad debe medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros. Cada empresa los utiliza para obtener beneficios. Estos recursos son, por un lado, el capital (que aportan los accionistas) y, por otro, la deuda (que aportan los acreedores). A esto hay que añadir las reservas: los beneficios que ha retenido la empresa en ejercicios anteriores con el fin de autofinanciarse (estas reservas, junto con el capital, constituyen los “Fondos Propios”).

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2014):

El sistema financiero, en general, se mantiene sólido, lo que se refleja en sus adecuados indicadores de suficiencia de capital, calidad de activos, eficiencia en la gestión, rentabilidad y liquidez. Sin embargo, en los últimos doce meses, se observa un aumento de los indicadores de morosidad, principalmente en los créditos a las pequeñas y medianas empresas, así como en los de consumo, que ha afectado en mayor medida a las entidades financieras especializadas en esos segmentos.

El ratio de cartera morosa como proporción de las colocaciones brutas del sistema financiero aumentó en los últimos doce meses, particularmente en los créditos de consumo, a las MYPE y a las medianas empresas. Ello afectó principalmente a las entidades

especializadas en esos segmentos, por lo que han venido ajustando su política de otorgamiento de créditos a fin de mejorar la calidad de su cartera.

Tabla 1.1

Ratio de morosidad de las empresas con el sistema financiero %

	Mar-12	Mar-13	Dic-13	Mar-14
Total Empresas	3.22	3.44	3.78	3.94
Moneda Nacional	4.57	5.60	5.26	5.45
Moneda Extranjera	2.04	2.02	2.20	2.36
Empresas Corporativas	0.17	0.10	0.07	0.09
Moneda Nacional	0.05	0.04	0.02	0.06
Moneda Extranjera	0.24	0.14	0.12	0.12
Grandes Empresas	0.78	0.66	0.68	0.72
Moneda Nacional	0.34	0.45	0.41	0.40
Moneda Extranjera	0.94	0.74	0.81	0.92
Medianas Empresas	4.21	5.00	5.61	5.67
Moneda Nacional	5.19	6.96	7.48	7.54
Moneda Extranjera	3.75	3.94	4.46	4.47
PEQUEÑAS EMPRESAS	7.74	8.77	9.68	10.56
Moneda Nacional	7.93	9.10	9.83	10.66
Moneda Extranjera	6.89	6.96	8.72	9.93
MICROEMPRESAS	5.44	6.07	6.00	6.50
Moneda Nacional	5.62	6.25	6.04	6.58
Moneda Extranjera	3.05	2.98	4.58	4.25

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (2014)

(p. 13)

De lo descrito, podemos inferir que la morosidad en las colocaciones efectuadas por las empresas bancarias se ha incrementado año tras año con el consiguiente impacto en la rentabilidad económica y financiera. El capital intelectual comprende tres elementos: a) capital humano, referido al personal del banco quienes toman decisiones de otorgar los préstamos; b) capital estructural, referido a los procedimientos y prácticas establecidos en cada entidad para otorgar los préstamos; c) capital relacional, referido a la cartera de clientes y los vínculos que desarrolla el banco con cada uno de ellos. En este caso los intereses de los préstamos constituyen la fuente principal de ingresos de los bancos, las que en última instancia se convierten en rentabilidad económica (ROA) y rentabilidad financiera (ROE). Empero la morosidad no solo implica la pérdida de ingresos por intereses, sino también la pérdida del capital otorgado en préstamo, por ello el impacto en la rentabilidad es aún mayor.

El indicador de rentabilidad ROA (utilidad neta anual sobre activos) de la banca y de las entidades no bancarias se redujo en los últimos doce meses. Esta reducción se ha dado en un contexto en el cual los créditos han disminuido su tasa de crecimiento anual y los activos líquidos han venido creciendo, por las medidas prudenciales implementadas por las entidades financieras ante el incremento de la morosidad. Además, las tasas de interés activas se han reducido en algunos segmentos, por la mayor competencia entre las entidades financieras.

Tabla 1.2

Utilidad Neta sobre Activos %

	Mar-12	Mar-13	Dic-13	Mar-14
Total sistema	2.4	2.1	2.0	1.9
Banca	2.4	2.1	2.0	2.0
No bancaria	2.5	2.1	1.7	1.5
Financieras	3.0	2.7	1.9	1.7
Cajas municipales	2.5	1.8	1.7	1.6
Cajas rurales	0.7	0.5	0.1	-
Edpymes	0.4	1.4	1.2	0.8
Banco de la Nación	2.8	2.6	2.4	2.5

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú.
(BCRP, 2014, p. 18)

De la presente tabla podemos denotar que el ROA en las empresas bancarias disminuye debido al incremento de la tasa de morosidad y la competitividad entre las empresas bancarias.

Ambos factores (morosidad y competitividad) tienen que ver con el uso inadecuado del capital intelectual. El capital humano tiene que ver con los trabajadores y funcionarios de las empresas bancarias, quienes son los encargados de las evaluaciones de crédito, y realizar todas las operaciones bancarias. El capital estructural, que se refiere a las políticas y normas de las empresas bancarias, en las cuales se establece las condiciones de créditos y demás operaciones. Y el capital relacional que tiene que ver con el entorno de los bancos, es decir clientes, acreedores y competencia.

Según el Diario *Perú 21* (05/02/2015):

En bancarización, el Perú se ubica en el puesto 11 de un total de 18 países de la región. Chile alcanza 78% en este indicador, mientras que en nuestro país apenas representa el 30%.

En la última década, el Producto Bruto Interno (PBI) se ha duplicado; asimismo, la bancarización solo ha aumentado 50%.

El acceso al crédito permite que las familias tengan la posibilidad de financiar la compra de sus activos como una casa o un vehículo, y que las empresas cuenten con capital de trabajo para adquirir maquinarias e insumos.

Existe una baja bancarización. Este bajo nivel de acceso se explica, básicamente, por dos razones: La primera es la falta de puntos de oferta financiera que incluye oficinas, cajeros y agentes. En 2014, uno de cada dos distritos a nivel nacional no cuenta con un punto de atención, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

La segunda corresponde a barreras culturales. Hay una considerable cantidad de personas que no hacen uso del sistema financiero por desconocimiento. Además, hay otro grupo que es reacio a utilizar estos servicios. Así, del 30% de los peruanos que ahorran, solo un 9% lo hace en una entidad financiera formal, de acuerdo con el Banco Mundial.

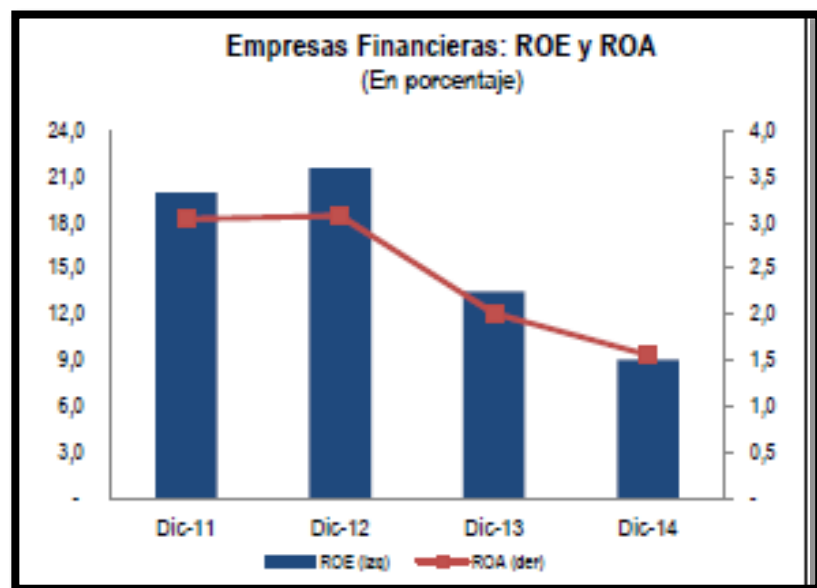
La baja bancarización se debe a que los bancos no reconocen adecuadamente al capital intelectual. En este punto se refiere al capital estructural, ya que no

cuentan con oficinas ubicadas estratégicamente a nivel nacional y de esta manera no dan a conocer sus servicios adecuadamente, lo que también influye con el capital relacional.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros (2014).

RENTABILIDAD

El indicador de rentabilidad patrimonial anualizada de las empresas financieras fue 9,05% a diciembre de 2014, lo que significa una caída de 4,45 pp con respecto a diciembre del año anterior. Similar comportamiento registró el indicador de rentabilidad sobre activos, al ubicarse en 1,56%, 0,45 pp por debajo del valor reportado en diciembre de 2013. (p. 18)



El capital intelectual es el conjunto de activos intangibles, más importantes de las empresas basados en el conocimiento de esa organización, la información intangible (que no es visible), y, por tanto, que debe ser medida tomando en cuenta sus componentes que posee y que producen valor.

En la actualidad los esfuerzos corporativos por reducir los costos y aumentar la rentabilidad se enfocan principalmente en la reingeniería y el adecuado

control de los recursos materiales, sin poner énfasis en el capital humano, que comprende el trato y atención del personal del banco a los clientes; capital estructural, manuales de procedimientos, las prácticas bancarias, normas y políticas internas del banco; capital relacional, vínculos con los clientes tales como monitorear sus actividades económicas, su capacidad de generar efectivo, oportunidades de negocios, etc. La eficiencia o deficiencia en los aspectos descritos originan créditos mal colocados, desconfianza al aperturar una cuenta, cobranza deficiente y baja recuperación. Como es lógico, todo ello incide en la rentabilidad económica y financiera de cada banco y por consiguiente del sistema bancario peruano.

De lo descrito en el párrafo anterior podemos inferir, que, entre otras, tales son las causas de la disminución de la rentabilidad del sistema bancario peruano a través del tiempo. Es decir, el efecto como es obvio es la menor rentabilidad en el tiempo.

En este contexto surge la interrogante: ¿cómo incide el capital intelectual en la bancarización y por ende en la rentabilidad de las empresas bancarias?

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL:

¿De qué manera el capital intelectual incide en la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 - 2014?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- 1) ¿De qué manera el capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014?
- 2) ¿De qué manera el capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del capital intelectual en la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar la incidencia del capital humano, estructural y relacional en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.
- 2) Determinar la incidencia del capital humano, estructural y relacional en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Justificación Económica: La presente investigación se realizó considerando que la gestión del capital intelectual permitirá a los bancos que operan en el Perú mejorar su performance en cuanto a la rentabilidad económica y financiera. Se justifica económicamente porque el costo de la investigación ha sido S/. 5,750.00. Sin embargo, consideramos que los beneficios que obtengan los bancos serán largamente superiores a dicho monto.

Justificación Social: El capital intelectual es una herramienta de creación de valor para las empresas que buscan una mayor competitividad en el mercado. Esto se refiere tener una mejor cartera de clientes, mejorar la recaudación de la empresa y tener una mayor presencia en el mercado. En consecuencia se justifica socialmente porque se beneficiarán los inversionistas y acreedores de los bancos, también los clientes y la sociedad en su conjunto, porque se promueve la eficiencia del sistema bancario peruano.

Justificación Teórica: esta investigación aporta evidencia empírica sobre algunos indicadores del capital intelectual y su uso en las entidades bancarias del Perú y su correlato con la rentabilidad económica y financiera. El tema de capital intelectual es relativamente nuevo; tal es así que hasta la fecha no existe obligatoriedad de informar tampoco indicadores estándar de medición, como se puede apreciar en la literatura presentada en el marco teórico del presente informe.

VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación fue factible porque se contó con:

- ✓ Recursos Materiales: Computadoras, libros, útiles de escritorio.
- ✓ Recursos Tecnológicos: Software varios e internet.
- ✓ Recursos Financieros: Se contó con los recursos financieros suficientes para realizar la investigación.
- ✓ Recursos Humanos: Investigadores, especialistas y asesor.
- ✓ Tiempo: El tiempo fue el necesario que se requiere para realizar la investigación.
- ✓ Información: Se contó con información suficiente de las 2 variables (Variable independiente: Capital intelectual, Variable dependiente: Rentabilidad) de manera que la investigación sea analizada satisfactoriamente.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- Teórica.
 - Teorías del Capital intelectual.
 - Teorías de la rentabilidad.
- Temporal.

Periodo 2010 – 2014.
- Espacial.

Empresas Bancarias Privadas en el Perú.

1.4. HIPÓTESIS

Hipótesis General

El capital intelectual incidió en el incremento de la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante su reconocimiento y uso adecuado.

Hipótesis Específicas

- a) El capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante el reconocimiento del capital intelectual como un activo de las empresas.
- b) El capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante el manejo efectivo de los recursos propios existentes en las empresas.

1.5. VARIABLES

Se realiza a través de la relación de variables:

$$Y = F(X)$$

Dónde:

X = Variable independiente (Capital Intelectual).

Y = Variable dependiente (Rentabilidad).

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES

A NIVEL INTERNACIONAL:

Marte Barrera (2013) Determinantes de la rentabilidad de la banca dominicana en la primera década del siglo XXI:

El índice mensual de actividad económica está asociado positivamente con la rentabilidad, mientras que guarda relación negativa con la capitalización. La crisis financiera local tuvo un impacto de escalón en la morosidad, que se refleja en una relación significativa y positiva con la rentabilidad. En términos de los resultados obtenidos, se presentan como objeto de estudio el punto óptimo en el que se logra obtener mayor rentabilidad relacionada a las variables que presentan puntos de inflexión tales como la concentración y la eficiencia. (p. 57)

Medina Mita (2009). Determinantes de la Rentabilidad del Sistema Bancario Boliviano Mediante Modelos de Datos de Panel 2000 – 2008: “Las variables o áreas en las que se deben concentrar las entidades para incrementar su rentabilidad son: nivel de capitalización o solvencia bancaria; cartera de créditos; spread bancario; liquidez o disponibilidades de efectivo; nivel de gastos administrativos.” (p.144)

Alama Salazar (2008). Capital Intelectual y Resultados Empresariales en las Empresas de Servicios Profesionales de España.

Se establece relaciones causales entre los componentes del capital intelectual y sus dimensiones con los distintos tipos de resultados empresariales, concretamente resultados de mercado, resultados financieros y resultados de innovación, pues en la literatura revisada se suele vincular sólo con resultados financieros, de modo que este modelo causal presenta un panorama más amplio y enriquecedor. (p. 175)

Seguí Más (2007) La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito.

La información financiera tradicional necesita incorporar otro tipo de información referente al capital intelectual de las empresas. Si los intangibles son los principales factores en la creación de valor de los negocios actuales, sólo así la información financiera será útil a los usuarios en términos de relevancia y transparencia. De este modo, la información financiera que no contemple los intangibles difícilmente estimará correctamente los potenciales beneficios futuros de su inversión y, por lo tanto, difícilmente se podrá acabar con los rendimientos positivos anormales fruto de las asimetrías en la información. (p. 309)

Rodríguez y Villafranca (2005) Importancia del Capital Intelectual y su Medición Contable dentro de las Organizaciones.

Que el Capital Intelectual es el Activo Intangible menos estudiado y el de mayor importancia dentro de las organizaciones. El capital Intelectual no se le puede determinar valor en términos cuantitativos, por eso no se reflejan en los estados financieros tradicionales de las Organizaciones. Los activos Intangibles como, por ejemplo, el Capital Intelectual constituyen una base sostenible de una empresa u organización. Bajo este concepto se recogen estos activos intangibles de la empresa, no reflejados en los estados contables y financieros tradicionales o básicos, pero que contribuyen a la creación de valor. (p. 40)

Pacheco Rivera (2005) Capital Intelectual: Un Estudio de su Inclusión como Activo Organizacional.

En el mundo competitivo actual, caracterizado por un uso intensivo del conocimiento y un progreso vertiginoso en las nuevas tecnologías de la información, los activos más valiosos de las empresas ya no son los tangibles tales como las maquinarias y los edificios, sino los intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades de las personas que forman parte de la empresa; en el conjunto de aptitudes organizativas de esta que le permiten satisfacer los requerimientos del mercado y en el valor de las relaciones de la organización con la gente con la cual hace negocios. (p. 117)

A NIVEL NACIONAL:

Carrasco Tineo (2014) Análisis Comparativo de Rentabilidad, Eficiencia y Concentración Entre Bancos y Micro financieras Durante El Período 2005 – 2011: “El sistema bancario y micro financiero denotan un alto nivel de rentabilidad y eficiencia, diferenciados siempre por el enfoque y tamaño de las instituciones que forman parte de cada sistema, tanto la bancaria como la micro financiera.” (p. 74)

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. CAPITAL INTELECTUAL

Stewart (1998) afirma que, “el Capital Intelectual es el material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia que son utilizados para crear riquezas.” (p. 69).

Según Edvinsson y Malone (1999), afirman que: "Capital Intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que dan a una empresa una ventaja competitiva en el mercado". (pp. 17-21).

Para Tovar (2002), “El Capital intelectual es el conjunto de Activos de una empresa que no están reflejados en los estados financieros, pero generan o generarán valor en el futuro” (p. 24).

Para Brooking (1997), “el capital intelectual hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permite funcionar a la empresa.” (p.25).

ELEMENTOS DEL CAPITAL INTELECTUAL:

Los elementos principales de la base del capital Intelectual, se les puede expresar de la siguiente manera:

Según Medellín (2000):

- **Capital Humano:** Conocimiento, habilidades, creatividad y capacidad de aprender, que poseen las personas y equipos de la organización y que son útiles para la misma.
- **Capital Estructural:** Conocimiento que la organización explicita, sistematiza e internaliza, que forman parte de la capacidad organizacional y de los cuales depende la eficiencia y eficacia de la organización.
- **Capital Relacional:** Está determinado por el conjunto de relaciones que la empresa mantiene con el exterior.

El Capital intelectual considerado como combinación de activos inmateriales o intangibles lo conforman cuatro clases de activos, como se muestra a continuación:

- Activos De mercado. - Activos que aseguran que los clientes conozcan la identidad de la empresa y lo que hace. Se derivan de una relación benéfica de la empresa con su mercado y sus clientes. Proporcionan ventajas competitivas a la empresa.

Ejemplos:

- Marcas corporativas.
- Capacidad para detectar clientes.
- La lealtad de los clientes.
- Porcentaje de clientes que repiten sus pedidos.
- Canales de distribución.

- La reserva de pedidos.
 - Contratos de licencia.
 - Capacidad de franquiciar.
- Activos De propiedad intelectual. - Activos corporativos protegidos legalmente que proporcionan valor a los sistemas y paquetes tecnológicos de la empresa.

Ejemplos:

- La gestión adecuada de una cartera de patentes.
 - Ingresos por licencias.
 - Derechos de copyright.
 - Los secretos industriales.
- Activos Centrados en el individuo. - Cualificaciones que conforman al hombre o mujer y que hacen que sean lo que son. No son propiedad de la empresa.

Ejemplos:

Capacidad para:

- Diseñar una estrategia.
- Evaluar un activo.
- Manejar una máquina.
- Negociar un contrato.
- Dirigir un proyecto.
- Elaborar una patente.
- Vender un servicio.

- Activos de infraestructura. - Elementos que definen la forma de trabajo de la organización y que aportan orden, seguridad, corrección y calidad. Contexto para que los empleados trabajen y se comuniquen entre sí. Formas o modos de uso de las tecnologías.

Ejemplos:

- Una fuerza de trabajo con capacidad de iniciativa.
- Cultura corporativa
- Una filosofía de gestión ad-hoc y efectiva.
- La capacidad para vincularse con terceros.
- La capacidad de interconexión informática.
- El uso de la red.
- Bases de datos actualizadas.

(pp. 5-7).

Desde la óptica de Koulopoulos (2000):

- **Capital Humano:** comprende la competencia, conocimientos, valores y potencial innovador dentro de la organización.
- **El Capital de la Economía de Mercado:** incluye los canales de distribución y mercadotecnia de una empresa, su red de socios por alianzas estratégicas, la lealtad y capacidad de generación de ideas por parte de sus clientes y proveedores.
- **El Capital Estructural:** es la infraestructura innovadora de la empresa, el medio por el cual los capitales humanos y el capital de la economía de mercado se apalancan y finalmente se

convierten en capital financiero y utilidad. El capital estructural incluye la capacidad de cambio, el liderazgo de los gerentes, aprendizaje y trabajo de equipo en la organización, sus estrategias, visión, cultura, sistemas informáticos, base de datos, patentes e innumerables cuestiones que son las fuentes verdaderas del potencial del valor y de la ventaja competitiva.

(pp.47- 49).

Desde la óptica de Edvinsson:

- **Capital Humano:** que corresponde al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de las personas que componen las organizaciones.
- **Capital Estructural:** conocimiento desarrollado y explicitado por las organizaciones, integrado por los siguientes elementos:
 - Capital Clientes: Activos relacionados con los clientes (marcas registradas, fidelidad del cliente, lista de clientes).
 - Procesos: Referido a la forma como la organización añade valor a través de las diferentes actividades que desarrolla.
 - Capacidad de innovación: entendida como la capacidad de mantener el éxito de la organización a través del desarrollo de nuevos productos o servicios. (pp. 26-28).

Según Rivero (2009):

- **Componente Humano**

Comprende el conocimiento, la competencia, los valores y el potencial innovador de los individuos dentro de la organización y su capacidad de aprender. Tiene como característica distintiva que las empresas no lo pueden comprar, sólo contratarlo durante un tiempo determinado y utilizarlo en ese período.

Por ello es sumamente importante la acción empresarial destinada a atraerlo, desarrollarlo y tratar de fidelizarlo, así como también hacer funcionar la gestión de desempeño, tendiente a medirlo y controlarlo con la mayor eficiencia y eficacia posible.

- **Componente Estructural**

Es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa.

Quedan incluidos todos aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y la eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión. Es propiedad de la empresa, queda en la organización cuando sus personas lo abandonan.

- **Componente Relacional**

Es el grupo de activos intangibles que mide la relación que un ente tiene con sus clientes, sus canales de distribución,

proveedores, competidores, alianzas, entre otros. Es, en esencia, el conjunto de interacciones que mantiene la organización con su entorno exterior.

- **Componente Social**

Incluye aspectos relacionados con el entorno, o sea, con el medio ambiente, compromiso social, imagen organizacional, la ética y el buen gobierno de la organización.

(pp. 21-25).

El capital intelectual, se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, relaciones y demás valores que posee la empresa para poder desarrollarse mejor en el mercado donde se desempeñe, y sea más competitiva.

Está conformado por tres elementos: capital humano (se refiere a las habilidades y destrezas de los colaboradores de la empresa, que permite un mejor desarrollo de la misma), capital estructural (se refiere a la organización interna de la empresa) y el capital relacional (se refiere a las relaciones con el exterior que mantiene la empresa, como las relaciones con clientes, proveedores, etc.)

Modelo de Medición del Capital Intelectual

Para la estructuración, valoración, administración, medición y reporte de medición del capital intelectual, en el mundo empresarial se han desarrollado varios modelos, entre los cuales hemos escogido el modelo Skandia y el modelo Intelect.

El Modelo de Skandia.

Diseñado por Edvinsson y Malone, es una forma de medir el proceso de creación de activos en la empresa. Edvinsson desarrolló una teoría del “Capital Intelectual” que incorpora elementos del “Balanced Score Card”, Kaplan y Norton.

En los métodos económicos tradicionales se utiliza normalmente el capital financiero únicamente, pero la empresa Sueca Skandia propone el “Esquema de Skandia de Valor”, donde se propone que el Capital Intelectual está compuesto por: Capital Humano y Capital Estructural.

Edvinsson y Malone, proponen una ecuación para calcular el Capital Intelectual de la empresa, de modo que se pueden realizar comparaciones entre empresas.

$$\textit{Capital Intelectual Organizativo} = I \times C \quad I \rightarrow (N/X)$$

C = Es el valor del capital intelectual en unidades monetarias.

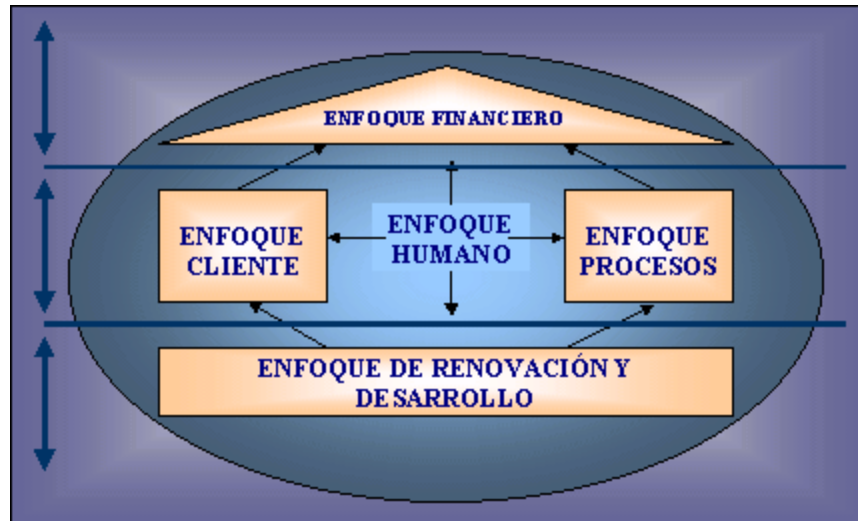
I = Es el coeficiente de eficiencia con que la organización está utilizando dicho capital.

N = Es igual a la suma de los valores decimales de los nueve anides de eficiencia propuestos por estos autores.

X = Es el número de estos índices.

Los elementos de esta ecuación se obtienen a partir de indicadores desarrollados para cada uno de los cinco enfoques propuestos por el Navegador Skandia.

Gráfico 2.1. Modelo Skandia



(Edvinsson y Malone, 1997, pp. 29-31)

Modelo Intellect (EUROFORUM, 1998)

El modelo responde a un proceso de identificación, selección, estructuración y medición de activos hasta ahora no evaluados de forma estructurada por las empresas.

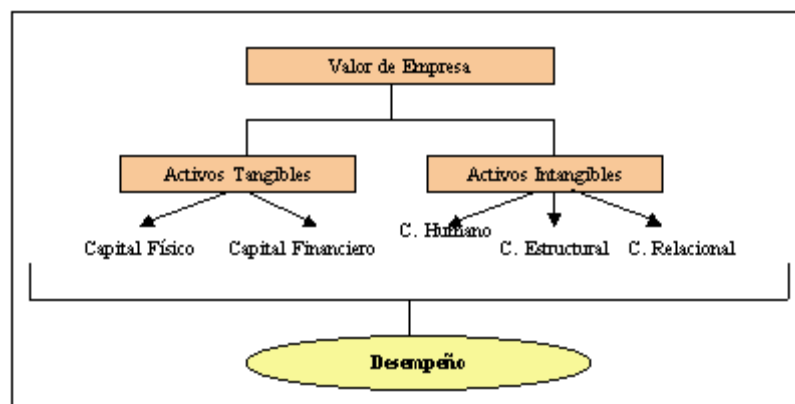
Pretende ofrecer a los gestores información relevante para la toma de decisiones y facilitar información a terceros sobre el valor de la empresa. El modelo pretende acercar el valor explicitado de la empresa a su valor de mercado, así como informar sobre la capacidad de la organización de generar resultados sostenibles, mejoras constantes y crecimiento a largo plazo.

Características del Modelo

- Enlaza el Capital Intelectual con la Estrategia de la Empresa.
- Es un modelo que cada empresa debe personalizar.

- Es abierto y flexible.
- Mide los resultados y los procesos que los generan.
- Aplicable.
- Visión Sistémica.
- Combina distintas unidades de medida.

Gráfico 2.2 Modelo Intellect



Estructura del Modelo Intellect:

Bloques.- Es la agrupación de Activos Intangibles en función de su naturaleza (Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional).

Elementos.- Son los activos intangibles que se consideran dentro de cada bloque. Cada empresa en función de su estrategia y de sus factores críticos de éxito, elegirá unos elementos concretos

Indicadores.- Es la forma de medir o evaluar los elementos. La definición de indicadores debe hacerse en cada caso particular.

Capital Humano

Se refiere al conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo; es decir, su capacidad de aprender. El Capital Humano es la base de la generación de los otros dos tipos de Capital Intelectual. Una forma sencilla de distinguir el Capital Humano es que la empresa no lo posee, no lo puede comprar, sólo alquilarlo durante un periodo de tiempo.

Capital Estructural

Es el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa. Quedan incluidos todos aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión, el Capital Estructural es propiedad de la empresa, queda en la organización cuando sus personas la abandonan. Un sólido Capital Estructural facilita una mejora en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la eficacia de la organización.

Capital Relacional

Se refiere al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. La calidad y sostenibilidad de la base de clientes de una empresa y su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro, son cuestiones claves para su éxito, como también lo es el conocimiento que puede obtenerse de la relación con otros agentes del entorno (alianzas, proveedores,...).

Dimensiones incorporadas:

Presente/Futuro: estructuración y medición de los activos intangibles en el momento actual y sobre todo, revelar el futuro previsible de la empresa, en función a la potencialidad de su Capital Intelectual y a los esfuerzos que se realizan en su desarrollo.

Interno/Externo: debemos identificar intangibles que generan valor desde la consideración de la organización como un sistema abierto. Se consideran los activos internos (creatividad personas, sistemas de gestión de la información,) y externos (imagen de marca, alianzas, lealtad,).

Flujo/Stock: el modelo tiene un carácter dinámico, ya que no sólo pretende contemplar el stock de capital intelectual en un momento concreto del tiempo, sino también aproximarse a los procesos la conversión entre los diferentes bloques de Capital Intelectual

Explícito/Tácito: no sólo se consideran los conocimientos explícitos (transmisibles), sino también los más personales, subjetivos y difíciles de compartir. El adecuado y constante transvase entre conocimientos tácitos y explícitos es vital para la innovación y el desarrollo de la empresa.

(pp. 60 – 65)

2.2.2. RENTABILIDAD

Según Rees (1990), se denomina rentabilidad al beneficio económico obtenido por una actividad comercial que implique la oferta de bienes y servicios. La rentabilidad es el criterio que mueve el desarrollo de las empresas de capitales y las empuja a la innovación constante, a la búsqueda de nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocios, etc. La rentabilidad se calcula en función de un capital total involucrado o invertido y se expresa en porcentajes; así, por ejemplo, si un capital de cien mil dólares genera un beneficio de diez mil dólares en un año se dice que se tiene una rentabilidad del diez por ciento anual. (p.190)

TIPOS DE RENTABILIDAD (García Padilla, 2015)

a. RENTABILIDAD ECONÓMICA

Indica cual es el rendimiento con respecto al total de la inversión en activos. Su resultado indica cuál es el porcentaje de utilidad que se genera por cada peso invertido en activos.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}} \times 100$$

Asimismo, una organización puede comparar este resultado con el costo promedio ponderado de capital (WACC, por las siglas en inglés), lo que pondría en análisis la relación entre el costo de los recursos y el rendimiento obtenido por ellos. El WACC consiste en el costo financiero total, tanto el que cobran los acreedores como el que requieren los accionistas. Suponga que la empresa MGSA tiene un WACC de 10%, resultado de la mezcla de la tasa de interés que le cobran sus acreedores y del rendimiento que esperan ganar sus propietarios, [si el ROA 8.5%]. Si fuera el caso, es evidente que la empresa no genera los rendimientos suficientes para cubrir las exigencias financieras de los inversionistas. Con alguien quedará mal, tal vez no sea con los acreedores que por lo general exigen y tienen garantías sobre los recursos puestos en préstamo, entonces obviamente quedará mal con los propietarios, los cuales tendrán que conformarse con el importe residual.

Cuanto mayor sea el resultado del ROA mejor será el índice de rentabilidad. Una empresa siempre debe tratar de mejorar su importe de utilidad neta, además debe empeñarse en hacer un uso eficiente de los activos invertidos. Si se incrementa la utilidad crece el ROA, y lo mismo ocurre si se disminuye la inversión en activos. No necesariamente es mejor tener altos volúmenes de inventarios, de cuentas por cobrar, de activos fijos o incluso de efectivo en bancos. El analista de los estados financieros siempre debe tener en mente que los activos provienen de la deuda o del capital, y ambos tienen un

costo financiero. La única manera de justificar altos niveles de activos, es que estos generen rendimientos mayores al costo financiero por obtenerlos.

(pp. 276-277).

b. RENTABILIDAD FINANCIERA

Por mucho, esta es la medida más utilizada e importante para los usuarios de la información financiera. Esta razón indica el porcentaje de utilidad neta que obtienen los propietarios sobre el capital invertido en la compañía. Es el rendimiento sobre la inversión de los propietarios, tanto por el capital aportado, como lo es el capital social, o por el ganado, como son las utilidades retenidas.

$$ROE = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Capital Contable}} \times 100$$

La empresa GMSA logró obtener 16.02% de rendimiento con respecto al capital invertido por sus propietarios. Cuanto mayor sea el porcentaje del ROE, mejor será la rentabilidad de la compañía. Las acciones y estrategias para incrementarlo pueden ser muchas y muy variadas. En relación con la fórmula del ROE, puede decirse que al incrementar la utilidad neta y disminuir el capital invertido será suficiente para generar mayor rentabilidad, casi nada. Decirlo es más que sencillo, hacerlo puede resultar tan complicado como el hecho de

que todas las empresas día a día buscan la manera de hacerlo, algunos lo logran, la mayor parte no lo hace. (p. 277).

2.2.3. EMPRESAS BANCARIAS

Un banco es una institución de tipo financiero que, por un lado, administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y, por el otro, utiliza éste para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés, lo que consiste en una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas.

En tanto, se denomina "banca" o sistema financiero (término tan comentado y en boga por estos días como consecuencia de las corridas y la inestabilidad que se produjeron tras la crisis suscitada en los Estados Unidos en 2008 y su repercusión sostenida en Europa en el marco de la puesta en duda del "Estado de bienestar") al conjunto de bancos que conforman la economía de un país determinado.

Respecto de los orígenes de los bancos, desde que existe el hombre como un ser social que trabaja y adquiere alimentos y bienes para sobrevivir, ha habido intercambios de estos últimos o de monedas, según correspondiese y según la época, claro está. Sin embargo, no será hasta aproximadamente el siglo XV que se fundará el primer banco, más precisamente será en 1406 en Génova, Italia, bautizado el Banco di San Giorgio. Vale destacar que los antiguos imperios europeos contaban con monedas de circulación elaboradas fundamentalmente en metales nobles, pero el papel moneda como hoy

lo conocemos es uno de los tantos inventos asiáticos que fueron dados a conocer en Occidente tras los viajes de Marco Polo a la China de tiempos mongoles.

Existen dos tipos de operaciones bancarias, las pasivas y las activas. Las pasivas, también conocidas en el lenguaje interno como las de captación, son aquellas a través de las cuales el banco recibe o recolecta dinero directamente de las personas y que se hacen reales para el banco a través de los depósitos bancarios. Estos movimientos incluyen las operaciones que se realizan de modo tangible o virtual en cuentas corrientes, cajas de ahorro y plazos fijos. Las dos primeras se caracterizan por su movilidad, en tanto la última debe esperar a la fecha de vencimiento del plazo para hacerse del dinero. Esta última herramienta facilita al usuario o cliente la posibilidad de contar con un determinado interés sobre el capital original, el cual suele ser mayor en función del tiempo en el cual cada individuo deja esos fondos bajo la estructura del banco.

En cambio, las operaciones activas o de colocación permiten ubicar ese dinero que viene de las pasivas de nuevo en circulación en la economía, a través de los préstamos a personas o empresas como antes consignábamos. En este rubro se incluyen tanto los denominados préstamos personales como aquellos dirigidos a la financiación de un inmueble, conocidos como créditos hipotecarios.

Actualmente y como consecuencia de las necesidades de esta sociedad globalizada y de consumo en la que habitamos, los bancos se han visto

forzados a ampliar sus servicios y de este modo ampliar así también sus ingresos. Venden monedas extranjeras, negocian acciones, bonos, ofrecen tarjetas de créditos con importantes beneficios y premios a los que más consumen, entre otros. Asimismo, han diversificado su tarea en el marco del complejo sistema financiero moderno, por lo cual el cliente bancario puede participar de algunas operaciones anteriormente reservada para especialistas. Entre estas alternativas sobresalen los fondos comunes de inversión y la operación en bolsa, recomendados para clientes particulares que buscan asumir el costo de un mayor riesgo financiero con la posibilidad de lograr un mayor rédito.

Además, las actividades de los bancos modernos han llegado al plano digital. Al margen de la innovación que representaron los cajeros automáticos y las terminales de autoservicio en décadas pasadas, los sistemas de banca electrónica (homebanking) se han convertido en recursos que permiten a los usuarios ganar tiempo y evitar las demoras surgidas de las múltiples tareas que efectúan los empleados de estas instituciones. Mediante las plataformas digitales, los clientes de todo el mundo pueden efectuar gestiones, trabajar con sus cuentas, comprar moneda extranjera, renovar o modificar sus operaciones a plazo fijo, transferir fondos, pagar impuestos y servicios y realizar variadas tareas desde el simple ámbito de una computadora doméstica conectada a Internet.

Operaciones Bancarias Típicas

Muchas de estas operaciones bancarias básicas se derivan de parámetros de los Estados Financieros secundarios y primarios creando nuevos índices para medir.

Operaciones Pasivas

Conformadas por aquellas operaciones por las que el banco capta, recibe o recolecta dinero de las personas.

Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se materializan a través de los depósitos. Los depósitos bancarios pueden clasificarse en tres grandes categorías:

- Cuentas corrientes.
- Cuenta de ahorro o libreta de ahorros.
- Depósito a plazo fijo.

Las cuentas, por tanto, son totalmente líquidas. La diferencia entre ambas es que las cuentas corrientes pueden ser movilizadas mediante cheque y pagaré, mientras que en los depósitos a la vista es necesario efectuar el reintegro en ventanilla o a través de los cajeros electrónicos, pero no es posible ni el uso de cheques ni pagarés. Otra diferencia es que, en los depósitos a la vista, el banco puede exigir el preaviso.

Los depósitos a plazo pueden ser movilizados antes del vencimiento del plazo, a cambio del pago de una comisión, que nunca puede ser superior en importe al montante de los intereses devengados.

Estos depósitos, dependiendo del tipo de cuenta, pagan unos intereses (intereses de captación).

Operaciones Activas

La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, unas cantidades de dinero que se llaman intereses (intereses de colocación) y comisiones.

Encaje bancario

De los fondos que los bancos captan es obligado mantener una parte líquida como reserva para hacer frente a las posibles demandas de restitución de los clientes, lo que recibe el nombre de encaje bancario. Tienen un carácter improductivo, puesto que no pueden estar invertidos.

Otra parte de los recursos se destina a activos rentables. Dentro de estos activos rentables una primera parte se compone de los activos rentables en:

Préstamos y créditos

Clasificaciones de préstamos

Se pueden desarrollar múltiples clasificaciones acerca de los préstamos:

- Por la naturaleza de los bienes prestados: de dinero (en el que nos centraremos en este tema), de cosas muebles fungibles y préstamo de títulos valores.
- Por la moneda objeto del préstamo: en moneda nacional o extranjera.
- Por el tipo de interés: a interés fijo y variable, prepagable o postpagable.
- Por el sistema de amortización, al final del préstamo, siguiendo un sistema francés, alemán, americano, etc.
- Por la existencia de garantías del cumplimiento de las obligaciones, pueden ser reales (prendas, hipotecas, depósitos, etc.) o personales (aval).
- Préstamo sindicado, en los que los fondos entregados al prestatario proceden de una pluralidad de prestamistas (sindicato), si bien esta pluralidad no significa que haya varios prestamistas, desde el punto de vista jurídico es un único contrato.
- Préstamo participativo, en el que el prestamista, con independencia del pacto de intereses, acuerda con el prestatario la participación en el beneficio neto que éste obtenga.
- Préstamo para operaciones bursátiles de contado, vinculado con una operación de compra o venta de valores.

Cuentas de crédito

Las cuentas de crédito son operaciones por las que el Banco concede crédito al cliente (acreditado) por un cierto plazo, (puede establecer su prórroga automática) y hasta una suma determinada que pone a disposición del cliente. El cliente viene obligado a satisfacer al Banco una comisión de apertura, a reintegrar al Banco el saldo a su favor que arroje la cuenta de crédito al tiempo de la cancelación y liquidación de la misma y a pagar intereses por las cantidades dispuestas, y otra parte menor por las cantidades no dispuestas.

El descuento de efectos

El descuento de efectos, como vía de financiación a las empresas, consiste en una operación por la que un banco anticipa a una persona el importe de un crédito pecuniario que ésta tiene contra un tercero, con deducción de un interés o porcentaje y a cambio de la cesión de crédito mismo salvo buen fin.

Cartera de valores

La segunda parte de los activos rentables está constituida por la cartera de valores donde se distingue renta fija por una parte tanto pública como privada y renta variable por otra.

Cesiones temporales de activos

Un tercer tipo de operación efectuada por los bancos serían las cesiones temporales de activos, constituyen una modalidad en la que las entidades de crédito ceden a un cliente una parte de un activo (por

ejemplo, un crédito) de su propiedad, lo que les permite recuperar de un tercero una proporción de mismo a cambio de un rendimiento.

Margen de intermediación

Sabiendo que los bancos pagan una cantidad de dinero a las personas u organizaciones que depositan sus recursos en el banco (intereses de captación) y que cobran dinero por dar préstamos a quienes los soliciten (intereses de colocación), cabe preguntarse de dónde obtiene un banco sus ganancias. La respuesta es que los tipos de interés de colocación, en la mayoría de los países, son más altos que los intereses de captación; de manera que los bancos cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos. A la diferencia entre la tasa de interés de colocación y la de captación se le denomina margen de intermediación. Los bancos, por lo tanto, obtienen más ganancias cuanto más grande sea el margen de intermediación.

Tasa interés de colocación – tasa de interés de captación = margen de intermediación.

Prestación de servicios

En la actualidad, el cambio en las necesidades de las empresas, familias e instituciones, ha reconducido la actividad bancaria orientándola a los servicios, que se convierten en su principal fuente de ingresos por la reducción de margen de intermediación, reducción más acusada cuanto más maduro es el sistema financiero de un país y cuanto más bajos son los tipos de interés. Los medios de pago (tarjetas,

cheques, transferencias), garantizar el buen fin del comercio internacional entre las partes, asegurando la solvencia en importación-exportación, intermediación en mercados financieros y operaciones con grandes empresas e instituciones públicas, marcan el enfoque de la banca como empresas de servicios financieros universales. Mención aparte merecen las importantes participaciones empresariales de la gran banca, otra gran fuente de negocio y poder para estas instituciones, llegando a formar poderosos grupos multinacionales con intereses en las más diversas áreas.

Clases de Banco

Según el origen del capital:

- Banca pública: el capital es aportado por el estado.
- Banca privada: el capital es aportado por accionistas particulares.
- Banco mixto: su capital se forma con aportes privados y públicos.

Según el tipo de operación:

- Bancos corrientes: son los mayoristas comunes con que opera el público en general. Sus operaciones habituales incluyen depósitos en cuenta, caja de ahorro, préstamos, cobros, pagos y cobros por cuentas de terceros, custodia de artículos y valores, alquileres de cajas de seguridad, financieras, etc.
- Banco especializado: tienen una finalidad crediticia específica.

- Banco de emisión: actualmente se preservan como bancos oficiales, estos bancos son los que emiten dinero.
- Bancos Centrales: son las casas bancarias de categoría superior que autorizan el funcionamiento de entidades crediticias, las supervisan y controlan.
- Bancos de segundo piso: son aquellos que canalizan recursos financieros al mercado a través de otras instituciones financieras que actúan como intermediarios. Se utilizan, fundamentalmente, para canalizar recursos hacia sectores productivos.
- Banco de desarrollo: Su objetivo fundamental es el de facilitar el acceso al financiamiento a personas físicas y morales.

(DEFINICION ABC – BANCO, 2015)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Activo: representación financiera de un recurso obtenido por la empresa como resultado de eventos pasados, de cuya utilización se esperan beneficios económicos futuros. (Briceño y Hoyos, 2002, p 55)

Activo Intangible: pueden ser clasificados como activos o competencias. Como activos se refieren a derechos de propiedad intelectual como las patentes, marcas o ciertas tecnologías de la información, y como competencias se refieren a los conocimientos de los empleados, clientes o proveedores, los cuales son recursos más difíciles de retener puesto que depende de las personas. (Hallk, 1992, pp 135-144)

Balance general: Documento que muestra detalladamente los valores que integran los rubros activo, pasivo y capital en las cuentas de mayor, llamadas también cuentas de balance. (Cárdenas y Daza, 2004, p 58)

Banco: Institución intermediaria de crédito, que recibe capitales del público que no sabe o no quiere emplearlos y concede préstamos, descuentos y anticipos a comerciantes, productores e industriales, o sea, a las personas físicas y morales. (Cárdenas y Daza, 2004, p 64)

Capital Estructural: Se refiere a los mecanismos y estructuras de la organización que pueden ayudar a los empleados en su búsqueda de rendimiento intelectual óptimo y rendimiento general de la empresa. (Bontis, 1998, p 66)

Capital Humano: Está conformado por el conocimiento, los valores, la creatividad, destrezas, potencial de innovación, talento, experiencias y competencias de los individuos dentro de la organización. Su característica más importante es que las empresas no lo pueden comprar, sólo contratarlo por un tiempo determinado y utilizarlo en ese período. (Euroforum, 1998, p 105)

Capital Intelectual: El capital intelectual es la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados y que otorgan a la empresa una ventaja competitiva. (Stewart, 1998, p.16)

Capital Relacional: el capital relacional es el conocimiento de los canales de comercialización y relaciones con los clientes. (Bontis, 1998, p 67)

Estados Financieros: Son los resúmenes contables de los recursos con que cuenta una organización. Los estados financieros indican activos (recursos propios que pueden medirse en términos monetarios), también indican las fuentes de obtención de fondos (que permitieron la adquisición de los recursos) divididas en dos categorías: Pasivos y Patrimonio Neto. (Briceño y Hoyos, 2002, p 314)

Estado de resultados: El estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados que es el nombre correcto y más genérico, se define como: un estado financiero que muestra la utilidad o pérdida que sufre el capital contable de la empresa como consecuencia de las operaciones practicadas en un periodo determinado, mediante la descripción de los diferentes conceptos

de ventas, ingresos, costos y gastos que las mismas provocan. (Cárdenas y Daza, 2004, p 140)

Utilidad: Característica de gran número de bienes, que los hace propicios para satisfacer necesidades. Valor de un cierto resultado o pago para alguien; el placer o disgusto que alguien infiere a un resultado. Propiedad de una erogación que posee la característica de tener un valor continuado. (Cárdenas y Daza, 2004, p 262).

2.4. MARCO LEGAL

Ley N° 26702, Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (2001).

Artículo 1°.- ALCANCES DE LA LEY GENERAL.

La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas.

Salvo mención expresa en contrario, la presente ley no alcanza al Banco Central.

Artículo 2°.- OBJETO DE LA LEY.

Es objeto principal de esta ley es propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

Artículo 65°.- APLICACIÓN DE UTILIDADES.

Las utilidades del ejercicio se determinan luego de haber efectuado todas las provisiones dispuestas por la ley, determinadas por la Superintendencia o acordadas por la propia empresa.

Artículo 66°.- PRELACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LAS UTILIDADES.

El orden de prelación para la aplicación de las utilidades del ejercicio de las empresas de los sistemas financiero y de seguros, es el siguiente:

1. Para la recomposición del capital mínimo, según lo exigido por los artículos 16°, 17° y 18°.
2. Para la constitución, por las empresas del sistema financiero, de la reserva legal o, en su caso, para su reconstitución hasta el límite a que se refiere el segundo párrafo del artículo 69°.
3. Para la constitución, por las empresas del sistema de seguros, del fondo de garantía a que se refiere el artículo 305°, o, en su caso, para su reconstitución hasta el límite a que se refiere el segundo párrafo del artículo 69°.
4. Para la constitución de reservas facultativas o la distribución de dividendos.

Esta ley regula y supervisa a todas las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así mismo les proporciona solidez y confiabilidad. Se relaciona con la delimitación espacial de la investigación que son las empresas bancarias privadas en el Perú.

Ley N°26887, Ley general de sociedades (1997).

Artículo 221°.- Memoria e información financiera

Finalizado el ejercicio el directorio debe formular la memoria, los estados financieros y la propuesta de aplicación de las utilidades en caso de haberlas. De estos documentos debe resultar, con claridad y precisión, la situación económica y financiera de la sociedad, el estado de sus negocios y los resultados obtenidos en el ejercicio vencido.

Los estados financieros deben ser puestos a disposición de los accionistas con la antelación necesaria para ser sometidos, conforme a ley, a consideración de la junta obligatoria anual.

Artículo 222°.- La memoria

En la memoria el directorio da cuenta a la junta general de la marcha y estado de los negocios, los proyectos desarrollados y los principales acontecimientos ocurridos durante el ejercicio, así como de la situación de la sociedad y los resultados obtenidos.

La memoria debe contener cuando menos:

- ✓ La indicación de las inversiones de importancia realizadas durante el ejercicio;
- ✓ La existencia de contingencias significativas;
- ✓ Los hechos de importancia ocurridos luego del cierre del ejercicio;
- ✓ Cualquier otra información relevante que la junta general deba conocer; y,
- ✓ Los demás informes y requisitos que señale la ley.

Artículo 223°.- Preparación y presentación de estados financieros

Los estados financieros se preparan y presentan de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y con principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.

Esta ley hace referencia a la obligatoriedad de las empresas a presentar sus estados financieros y sus memorias, así mismo menciona el

contenido de dichas memorias. La preparación y presentación de los estados financieros es en base a las normas internacionales de contabilidad.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo el tipo de investigación es aplicada; esta investigación tiene como propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables. La investigación aplicada parte del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución.

El nivel de investigación del trabajo es descriptivo – correlacional. El estudio descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

La investigación correlacional tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

El diseño de la investigación es no experimental; es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no se busca variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Para el presente trabajo de investigación, la población fue constituida por todas las empresas bancarias comerciales existentes en el Perú:

BANCOS COMERCIALES:

- a) BBVA Banco Continental
- b) Banco Cencosud
- c) Citibank
- d) Banco de Comercio
- e) Banco de Crédito del Perú
- f) Banco Financiero
- g) Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)
- h) Interbank
- i) MiBanco
- j) Scotiabank Perú
- k) Banco GNB Perú

- l) Banco Falabella
- m) Banco Santander Perú S.A.
- n) Banco Ripley
- o) Banco Azteca
- p) Deutsche Bank

(Banco Central de Reserva del Perú, 2015).

3.2.2. MUESTRA

La presente investigación fue una evaluación censal por lo que no se requiere muestra.

3.3. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y/O MODELO ECONOMÉTRICO.

$$R = F(CI)$$

Donde:

R: Rentabilidad.

CI: Capital Intelectual.

F: Función de.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: X = CAPITAL INTELECTUAL	CAPITAL HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> o Número de empleados. o Funcionarios. o Funcionarias
	CAPITAL ESTRUCTURAL	<ul style="list-style-type: none"> o Número de oficinas nacionales. o Número de países donde opera la matriz. o Numero de Productos y Servicios
	CAPITAL RELACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> o Participación en el mercado. o Nivel de morosidad
VARIABLE DEPENDIENTE: Y = RENTABILIDAD.	RENTABILIDAD ECONOMICA	$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activos}} \times 100$
	RENTABILIDAD FINANCIERA	$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}} \times 100$

3.4. FUENTES, INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.

Fuentes

Las fuentes para la recolección de datos fueron:

- Estados Financieros Auditados, presentados a la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Memorias anuales presentados a la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Fichas RUC.
- Páginas Web.
- Página Web de la Superintendencia del Mercado de Valores y Banco Central de Reserva del Perú.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación son:

- Fichas Textual.
- Fichas Resumen.
- Cuestionario.

Técnica

La técnica para la recolección de datos empleada en el presente trabajo de investigación fue:

- Análisis Documental.
- Encuesta.

3.5. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.

Creación de base de datos en función a cada una de los indicadores y variables, de tal manera que permita relacionarlas según los objetivos de la investigación.

3.6. PROCESAMIENTO DE DATOS.

Las técnicas para el procesamiento de datos empleados en el presente trabajo de investigación fueron:

- Microsoft Excel
- Software de Estadística: SPSS Versión 24.

3.7. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS INFORMACIONES.

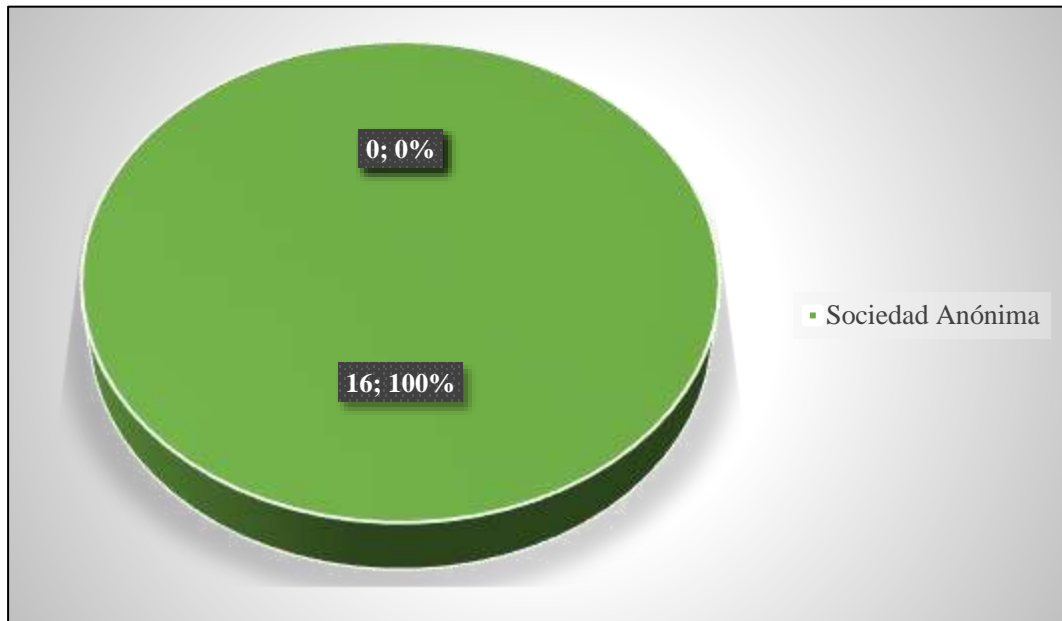
Para contrastar las hipótesis se empleó la prueba estadística Chi - cuadrado.

CAPITULO IV. RESULTADOS.

4.1. PRESENTACIÓN DE DATOS GENERALES.

4.1.1. *FORMA LEGAL DE CONSTITUCIÓN.*

Gráfico 4.1. Forma de Constitución.

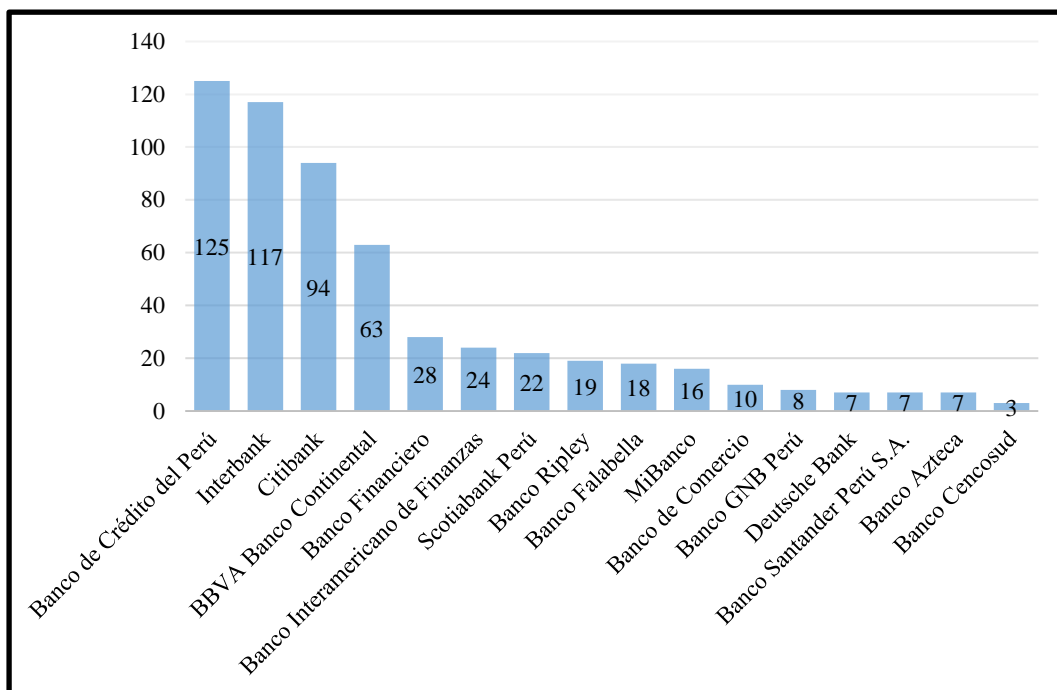


Fuente: elaboración propia según análisis documental.

Los bancos del sistema financiero peruano en su totalidad su forma legal de constitución es el de Sociedad Anónima. Bajo esta condición estas empresas tienen sus acciones valorizadas en la Bolsa de Valores, no tienen un número máximo de accionistas, y debido al rubro en el que se encuentran presentan sus estados financieros auditados a la Superintendencia de Banca y Seguros.

4.1.2. AÑOS DE OPERACIÓN EN EL PERU.

Gráfico 4.2. Número de Años operando en el Perú. al 2014.



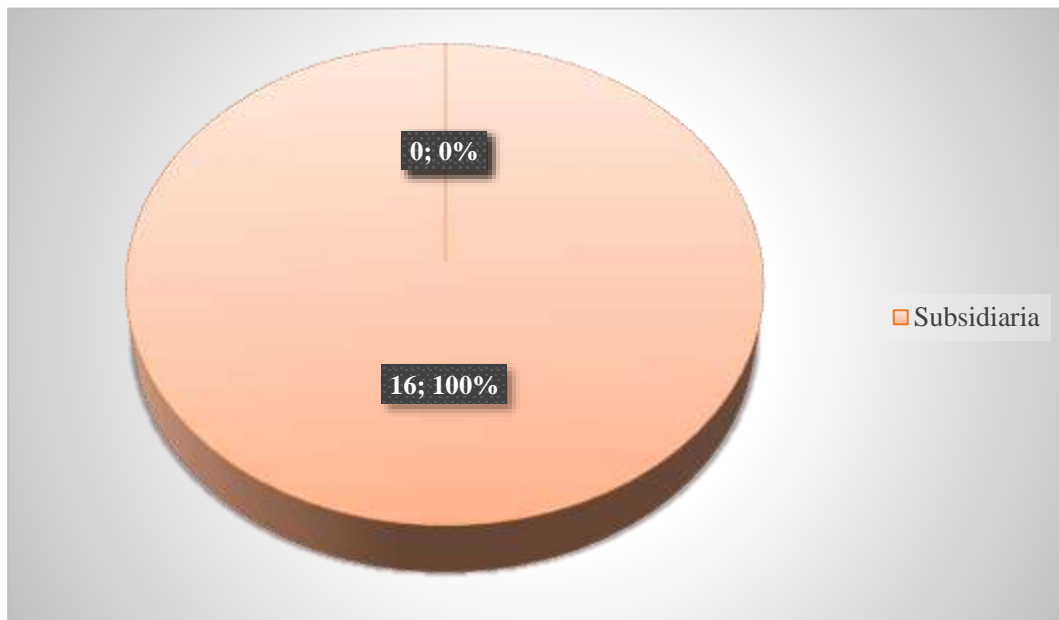
Fuente: elaboración propia según análisis documental.

Este gráfico nos muestra que el banco con mayor antigüedad en el Perú es el Banco de Crédito del Perú con 125 años operando, el que le sigue es el Interbank con 117 años, con una diferencia con el primero de 8 años; luego en tercer lugar está el Citibank con 94 años, con una diferencia del segundo por 23 años, por lo que deja notar el liderazgo de los dos primeros por el tiempo de operación; en cuarto lugar está el BBVA Banco Continental con 63 años trabajando en el Perú, dista del tercero por 31 años; en quinto lugar está el Banco Financiero con 28 años; Banco interamericano de Finanzas 24 años; Scotiabank Perú 22 años; Banco Ripley 19 años; Banco Falabella 18 años; MiBanco 16 años, se nota que desde el quinto lugar el Banco Financiero no se llevan mucha diferencia con la llegada de los siguientes bancos hasta MiBanco; en el puesto 11 está el Banco de Comercio con 10 años; puesto 12

el Banco GNB Perú con 8 años; luego siguen el Deutsche Bank Perú, Banco Santander Perú, Banco Azteca cada uno con 7 años; y por último el Banco Cencosud que empieza a laborar desde el 2011 y al 2014 (año de estudio) recién cuenta con 3 años, con una diferencia del primero de 122 años.

4.1.3. TIPO DE OFICINA DE OPERACIONES

Gráfico 4.3. Tipo de Oficina.

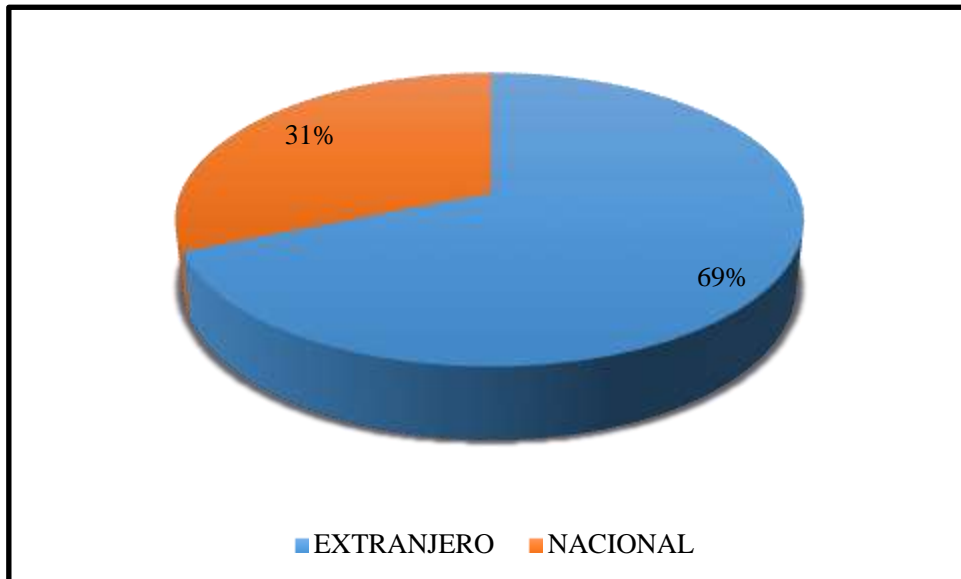


Fuente: elaboración propia según análisis documental.

En su mayoría los bancos del Sistema Financiero son Subsidiarias, es decir las oficinas principales de cada uno de los bancos no están en el Perú, laboran en el Perú, pero dan sus reportes a la Principal, están bajo las órdenes y decisiones de la Principal en la mayoría de casos.

4.1.4. ORIGEN DE LOS INVERSIONISTAS MAYORITARIOS.

Gráfico 4.4. Origen de los Inversionistas mayoritarios de los Bancos.

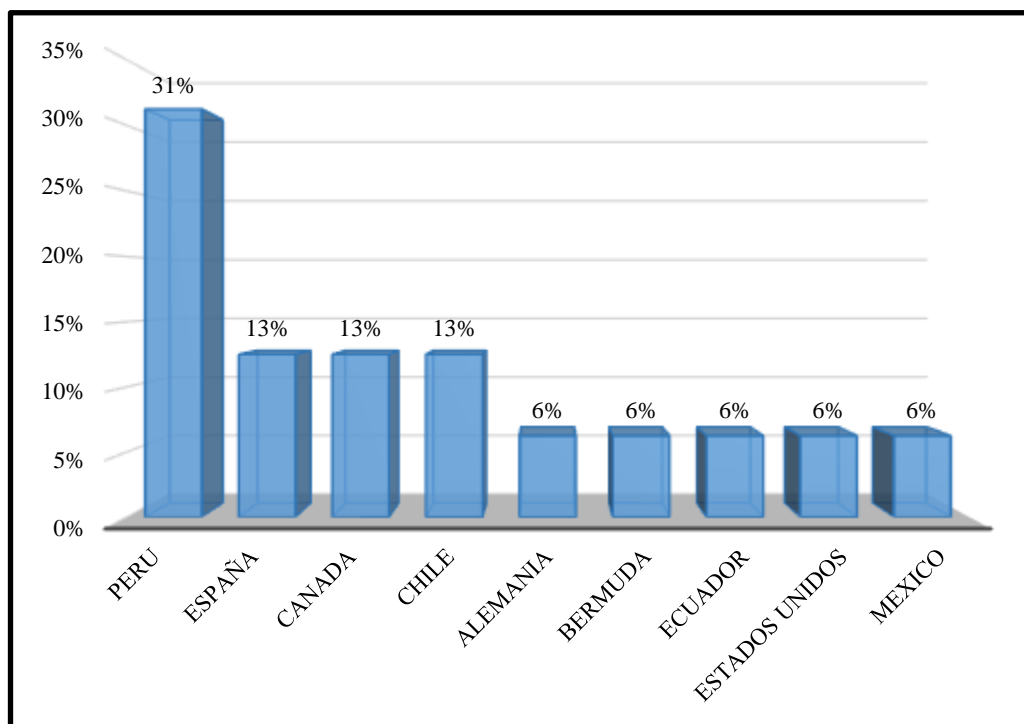


Fuente: elaboración propia según análisis documental.

Este gráfico permite ver que a pesar de ser subsidiarias todos los bancos, los inversionistas mayoritarios de todos ellos no sean también extranjeros, sino que hay inversionistas nacionales. En un 69%, que representa a 11 bancos son extranjeros, y en la diferencia de 31% de los bancos, lo que representa unos 5 bancos son nacionales.

4.1.5. PAÍS DE ORIGEN DE LAS EMPRESAS BANCARIAS.

Gráfico 4.5. País de Origen de los bancos.

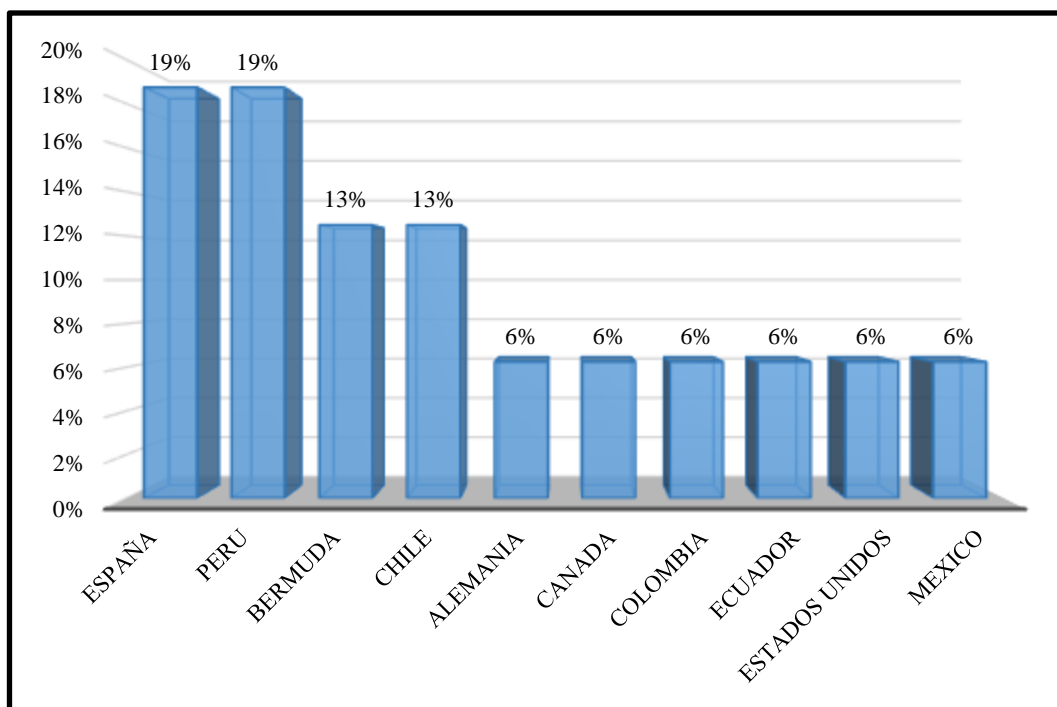


Fuente: elaboración propia según análisis documental.

Este gráfico permite ver que un 31% de las empresas bancarias se originan en el Perú; estos son: BBVA Banco Continental, Banco Ripley, Interbank, Mibanco y Banco de Comercio; esto nos indica que a pesar de todos son subsidiarias, hay bancos que se originan en el Perú. Luego esta España con un 13 % donde se encuentran el Banco Interamericano de Finanzas y el Banco Santander Perú; seguido por Canadá con un 13% donde se encuentran Scotiabank y el Banco GNB Perú. También Chile con un 13 % con los bancos: Banco Falabella y Banco Cencosud. Después todos los demás siguen con un 6%, lo cual representa a un solo banco; en detalle son: Alemania (Deutsche Bank Perú), Bermuda (Banco de Crédito del Perú), Ecuador (Banco Financiero), Estados Unidos (Citibank) y México (Banco Azteca).

4.1.6. PAÍS AL CUAL PERTENECEN AL 2014.

Gráfico 4.6. País al que pertenecen en el 2014.



Fuente: elaboración propia según análisis documental.

En el presente gráfico se ven los cambios al 2014 en cuanto a que país pertenecen cada empresa bancaria. Primero está España con un 19% (BBVA Banco Continental, Banco Interamericano de Finanzas y Banco Santander Perú); se observa un cambio con respecto al origen en el Banco BBVA Banco Continental; seguido por Perú con un 19% (Interbank, Banco Ripley y Banco de Comercio); luego está Bermuda con un 13% (Banco de Crédito del Perú y Mibanco), aquí se ve el cambio de propietario con respecto a donde se origina en Mibanco. Luego Chile con un 13% mantiene a los mismos bancos de su origen (Banco Falabella y Banco Cencosud). Los demás mantienen un 6%, que representa un solo banco; estos son: Alemania (Deutsche Bank Perú), Canadá (Scotiabank, que en este caso ha perdido uno), Colombia (Banco

GNB Perú, un cambio al 2014), Ecuador (Banco Financiero), Estados Unidos (Citibank) y México (Banco Azteca).

4.2. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE DATOS RELACIONADO CON CADA OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.

4.2.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

Se realizó la encuesta al gerente de cada agencia de los bancos. Se elaboraron las tablas de contingencia con los resultados de la encuesta, tomando en cuenta cada una de las dimensiones de ambas variables.

Tabla 4.1
Capital Humano*ROA

		ROA			
		Regular	Bueno	Total	
Capital Humano	Bueno	Recuento	4	12	16
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%
Total		Recuento	4	12	16
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia según encuesta.

Tabla 4.2
Capital Estructural*ROA

		ROA			
		Regular	Bueno	Total	
Capital Estructural	Bueno	Recuento	4	12	16
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%
Total		Recuento	4	12	16
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia según encuesta.

Tabla 4.3.
Capital Relacional * ROA

		ROA		Total
		Regular	Bueno	
Capital Relacional	Regular	Recuento	0	4
		% del total	0,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	4	8
		% del total	25,0%	50,0%
Total	Recuento	4	12	
	% del total	25,0%	75,0%	

Fuente: elaboración propia según encuesta.

Tabla 4.4
Capital Humano * ROE

		ROE	
		Bueno	Total
Capital Humano	Bueno	Recuento	16
		% del total	100,0%
Total	Recuento	16	16
	% del total	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia según encuesta.

Tabla 4.5
Capital Estructural * ROE

		ROE	
		Bueno	Total
Capital Estructural	Bueno	Recuento	16
		% del total	100,0%
Total	Recuento	16	16
	% del total	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia según encuesta.

Tabla 4.6
Capital Relacional * ROE

		ROE	
		Bueno	Total
Capital Relacional	Regular	Recuento	4
		% del total	25,0%
	Bueno	Recuento	12
		% del total	75,0%
Total	Recuento	16	
	% del total	100,0%	

Fuente: elaboración propia según encuesta.

De las tablas elaboradas en base a la encuesta, se observó que la mayoría de los bancos calificaron los indicadores del capital intelectual como buenos, por lo que también calificaron a los indicadores de rentabilidad como bueno. De este modo se observó una incidencia entre el capital intelectual y la rentabilidad de los bancos.

4.2.2. RESULTADOS DEL ANALISIS DE LOS DOCUMENTOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES.

Para el análisis de los datos, se tomó en cuenta la información obtenida de: los estados financieros de cada banco y de cada periodo, las memorias anuales, páginas web de cada banco. Estos datos obtenidos (ver anexo N° 2) se convirtieron en porcentajes en base al total obtenido por cada año y por cada indicador, así se obtuvo los datos que representan al sistema bancario en el Perú por año y por banco; y de estos se promedió por cada banco; y luego se hizo el promedio del sector, que en los indicadores de capital intelectual era 6.25% y en los indicadores de rentabilidad, fueron en el caso del ROA 1.96% y para el ROE 23.60%. Entonces en base a dicho promedio se califica,

si es mayor al promedio, se otorga la calificación de BUENO, si es menor al promedio la calificación de MALO.

Leyenda:

Promedio del sector por año = $\frac{\text{suma de porcentajes de todos los bancos}}{\text{número de bancos}}$.

Promedio por cada banco = $\frac{\text{suma de porcentajes de todos los años}}{\text{número de años}}$

Calificación = el promedio del promedio del sector es la base para la calificación. Si es mayor a dicho promedio, se califica como BUENO y si es menor se califica como MALO.

Fórmulas para todas las tablas de aquí en adelante dentro del capítulo de presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación.

4.2.3. Capital intelectual.

a) Capital Intelectual Humano del 2010 al 2014

Tabla 4.7

Número de empleados en relación al sector.

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Banco de Crédito del Perú	34.91%	37.51%	39.14%	39.46%	44.22%	39.05%	Bueno
Interbank	13.67%	12.71%	11.70%	11.86%	11.22%	12.23%	Bueno
BBVA Banco Continental	10.13%	9.55%	8.87%	9.34%	8.69%	9.32%	Bueno
Scotiabank Perú	8.23%	8.48%	7.78%	8.41%	8.08%	8.20%	Bueno
MiBanco	7.67%	7.14%	7.74%	6.63%	5.84%	7.01%	Bueno
Banco Azteca	7.55%	7.06%	6.19%	6.16%	5.64%	6.52%	Bueno
Banco Financiero	3.68%	3.75%	4.18%	4.00%	3.37%	3.80%	Malo
Banco Falabella	3.76%	3.80%	3.53%	3.95%	3.64%	3.74%	Malo
Banco Ripley	3.12%	2.81%	2.58%	2.54%	2.45%	2.70%	Malo
Banco Interamericano de Finanzas	1.81%	1.93%	2.19%	2.46%	2.34%	2.15%	Malo
Banco GNB Perú	2.11%	1.73%	1.59%	1.48%	1.16%	1.61%	Malo
Citibank	1.56%	1.74%	1.50%	1.32%	1.18%	1.46%	Malo
Banco de Comercio	1.61%	1.63%	1.48%	1.35%	1.19%	1.45%	Malo
Banco Cencosud	0.00%	0.00%	1.41%	0.90%	0.84%	0.63%	Malo
Banco Santander Perú S.A.	0.13%	0.12%	0.11%	0.10%	0.11%	0.11%	Malo
Deutsche Bank	0.05%	0.04%	0.04%	0.04%	0.04%	0.04%	Malo
Promedio Sector	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	

Fuente: elaboración propia según análisis de memorias anuales y estados financieros auditados de cada banco.

En la presente tabla se puede observar el porcentaje del número de empleados en relación del sector financiero peruano, tomado del número total de empleados por cada año de estudio, que son: 46,250 (2010), 49,630 (2011), 57,058 (2012), 57,421 (2013) y 67,757(2014) (ver anexo n° 2), del promedio de los 5 años tanto de cada uno de los bancos, como del sector se realizó la calificación de cada banco.

En primer lugar, se encuentra el Banco de Crédito del Perú, con un promedio de 39.05%, muestra una tendencia creciente desde el 2010 hasta el 2014, por su promedio obtiene la calificación de bueno. En segundo lugar, Interbank, con un promedio de 12.23%, muestra una tendencia decreciente durante los 5 años estudiados, también con la calificación de bueno; con una diferencia de 26.82%. En tercer lugar, está el BBVA Banco Continental con un promedio de 9.32%, muestra una tendencia decreciente desde el 2012 al 2014, y también la calificación de bueno; con respecto del segundo tiene una diferencia de 2.91%. En cuarto lugar, está Scotiabank con un promedio de 8.20%, muestra una tendencia decreciente desde el 2012 al 2014, con una calificación de bueno. En quinto lugar, MiBanco con un promedio de 7.01%, muestra una tendencia decreciente desde el 2012 y también cuenta con la calificación de bueno. En sexto lugar Banco Azteca con un promedio de 6.52%, muestra una tendencia decreciente y este es el último banco con la calificación de bueno en este indicador.

A partir del séptimo lugar los bancos se encuentran con la calificación de malo. Y estos son: en séptimo lugar Banco Financiero con un 3.80%

de promedio de los cinco años, y una tendencia decreciente desde el 2012. En octavo lugar Banco Falabella con un 3.74% de promedio, una tendencia cambiante durante los 5 años, una situación de sube y baja. En noveno lugar Banco Ripley con un 2.70% de promedio y una tendencia decreciente durante los 5 años. En décimo lugar Banco Interamericano de Finanzas con un 2.15% de promedio, con una tendencia creciente hasta el 2014 y luego en el 2015 cae. En décimo primer lugar Banco GNB con un 1.61% de promedio, con una tendencia decreciente durante los 5 años. En décimo segundo lugar Citibank con un 1.46% de promedio, con una tendencia decreciente desde el 2011. En décimo tercer lugar Banco de Comercio con un 1.45% de promedio, con una tendencia decreciente desde el 2011. En décimo cuarto lugar Banco Cencosud con un 0.63% de promedio, muestra una tendencia decreciente. En décimo quinto lugar Banco Santander con un 0.11% de promedio de los cinco años estudiados y durante este periodo muestra una tendencia decreciente. Y en décimo sexto lugar Deutsche Bank con 0.04%, con una tendencia estable durante los 5 años; que tiene una diferencia con el primer lugar de 39.01%, lo que deja ver una gran diferencia con el banco líder en este indicador.

También muestra la tabla que los líderes son los que tienen una mayor antigüedad en el mercado financiero.

Tabla 4.8

Funcionarios varones en relación al total del sector

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Banco de Crédito del Perú	23.67%	24.43%	22.54%	24.15%	23.60%	23.68%	Bueno
MiBanco	9.47%	9.09%	9.58%	8.24%	8.43%	8.96%	Bueno
Banco de Comercio	6.51%	8.24%	7.04%	8.52%	7.02%	7.47%	Bueno
Banco Interamericano de Finanzas	6.51%	6.53%	7.32%	7.39%	6.74%	6.90%	Bueno
Banco Financiero	5.92%	7.95%	7.04%	6.53%	6.46%	6.78%	Bueno
Scotiabank Perú	5.92%	5.68%	4.79%	5.11%	5.06%	5.31%	Malo
Banco Falabella	5.33%	4.83%	5.07%	4.83%	4.78%	4.97%	Malo
Banco Ripley	4.44%	4.26%	5.07%	4.26%	5.90%	4.79%	Malo
BBVA Banco Continental	5.03%	4.83%	4.79%	4.26%	4.21%	4.62%	Malo
Citibank	4.44%	4.55%	4.51%	4.55%	5.06%	4.62%	Malo
Interbank	5.03%	4.55%	4.23%	4.26%	4.49%	4.51%	Malo
Banco Azteca	5.33%	4.55%	4.23%	3.98%	4.21%	4.46%	Malo
Banco GNB Perú	5.33%	3.69%	3.94%	3.41%	4.21%	4.12%	Malo
Banco Santander Perú S.A.	4.44%	3.98%	3.94%	3.69%	3.65%	3.94%	Malo
Deutsche Bank	2.66%	2.84%	2.82%	2.56%	2.53%	2.68%	Malo
Banco Cencosud	0.00%	0.00%	3.10%	4.26%	3.65%	2.20%	Malo
Promedio Sector	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	

Fuente: elaboración propia según análisis de las memorias anuales de cada banco.

En la presente tabla se puede observar el porcentaje del número de funcionarios hombres en relación al total del sector, tomado del total de funcionarios hombre por año son: 338 (2010), 352 (2011), 355 (2012), 352 (2013) y 356 (2014), (ver anexo n° 2), y del promedio de los 5 años tanto de cada uno de los bancos como del sector. También en base al promedio se realizó la calificación de cada banco.

En primer lugar, se encuentra Banco de Crédito del Perú, con un promedio de 23.68%, y con la calificación de bueno. En segundo lugar, MiBanco, con un promedio de 8.96%, con la calificación de bueno; con una diferencia de 14.72%. En tercer lugar, está Banco de Comercio con un promedio de 7.47%, también con la calificación de bueno; con respecto del segundo tiene una diferencia de 1.49%. En cuarto lugar, está Banco Interamericano de Finanzas con un promedio de 6.90%, con una calificación de bueno. En quinto lugar, Banco Financiero con un promedio de 6.78%, y este es el último banco con la calificación de bueno en este indicador.

A partir del sexto lugar los bancos se encuentran con la calificación de malo. Y estos son: en sexto lugar Scotiabank con un 5.31% de promedio de los cinco años. En séptimo lugar Banco Falabella con un 4.97% de promedio. En octavo lugar Banco Ripley con un 4.79% de promedio. En noveno lugar están BBVA Banco Continental y Citibank con un 4.62% de promedio. En décimo lugar Interbank con un 4.51% de promedio. En décimo primer lugar Banco Azteca con un 4.46% de promedio. En décimo segundo lugar Banco GNB con un 4.12% de

promedio. En décimo tercer lugar Banco Santander con un 3.94% de promedio. En décimo cuarto lugar Deutsche Bank con un 2.68% de promedio de los cinco años estudiados. Y en décimo quinto lugar Banco Cencosud con 2.20%, que tiene una diferencia con el primer lugar de 21.48%, lo que deja ver una gran diferencia con el banco líder en este indicador.

Se observa que la tendencia no es estable, es decir, en algunos años crece el indicador y en otros decrece. Para el 2014 la mayoría de los bancos baja en este indicador.

Tabla 4.9

Funcionarios mujeres en relación al total del sector

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Banco de Crédito del Perú	17.24%	18.64%	26.67%	27.50%	26.19%	23.25%	Bueno
MiBanco	13.79%	13.56%	14.67%	12.50%	11.90%	13.28%	Bueno
Banco Interamericano de Finanzas	12.07%	11.86%	5.33%	8.75%	10.71%	9.75%	Bueno
Citibank	10.34%	10.17%	8.00%	7.50%	7.14%	8.63%	Bueno
Interbank	6.90%	6.78%	6.67%	6.25%	5.95%	6.51%	Bueno
Banco Falabella	6.90%	8.47%	5.33%	5.00%	5.95%	6.33%	Bueno
Banco GNB Perú	3.45%	5.08%	9.33%	5.00%	4.76%	5.53%	Malo
Scotiabank Perú	5.17%	6.78%	5.33%	5.00%	3.57%	5.17%	Malo
BBVA Banco Continental	5.17%	5.08%	4.00%	3.75%	3.57%	4.32%	Malo
Banco Santander Perú S.A.	5.17%	3.39%	2.67%	3.75%	3.57%	3.71%	Malo
Banco Financiero	5.17%	3.39%	2.67%	2.50%	2.38%	3.22%	Malo
Deutsche Bank	5.17%	3.39%	2.67%	2.50%	2.38%	3.22%	Malo
Banco Azteca	1.72%	1.69%	2.67%	3.75%	3.57%	2.68%	Malo
Banco Ripley	0.00%	0.00%	1.33%	3.75%	3.57%	1.73%	Malo
Banco de Comercio	1.72%	1.69%	1.33%	1.25%	2.38%	1.68%	Malo
Banco Cencosud	0.00%	0.00%	1.33%	1.25%	2.38%	0.99%	Malo
Promedio Sector	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	

Fuente: elaboración propia según análisis de las memorias anuales de cada uno de los bancos.

En la presente tabla se puede observar el porcentaje del número de funcionarios mujeres en relación al total del sector, el total de funcionarios mujeres por cada año son: 58 (2010), 59 (2011), 75 (2012), 80 (2013) y 84 (2014) (ver anexo n° 2). También en base al promedio se realizó la calificación de cada banco.

En primer lugar, se encuentra Banco de Crédito del Perú, con un promedio de 23.25%, con la calificación de bueno. En segundo lugar, MiBanco, con un promedio de 13.28%, con la calificación de bueno; con una diferencia de 9.97%. En tercer lugar, está Banco Interamericano de Finanzas con un promedio de 9.75%, con la calificación de bueno; con respecto del segundo tiene una diferencia de 3.53%. En cuarto lugar, está Citibank con un promedio de 8.63%, con una calificación de bueno. En quinto lugar, Interbank con un promedio de 6.51%. En sexto lugar Banco Falabella con un 6.33%, y este es el último banco con la calificación de bueno en este indicador.

A partir del séptimo lugar los bancos se encuentran con la calificación de malo. Y estos son: en séptimo lugar Banco GNB con un 5.53% de promedio de los cinco años. En octavo lugar Scotiabank con un 5.17% de promedio. En noveno lugar BBVA Banco Continental con un 4.32% de promedio. En décimo lugar están Banco Santander con un 3.71% de promedio. En décimo primer lugar están Banco Financiero y Deutsche Bank con un 3.22% de promedio. En décimo segundo lugar Banco Azteca con un 2.68% de promedio. En décimo tercer lugar Banco Ripley con un 1.73% de promedio. En décimo cuarto lugar Banco de

Comercio con un 1.68% de promedio. En décimo quinto lugar Banco Cencosud con 0.99%, que tiene una diferencia con el primer lugar de 22.26%, lo que deja ver una gran diferencia con el banco líder en este indicador.

Esto nos muestra una variación en la tendencia, que al igual que el anterior indicador no se muestra estable, lo que se demuestra en la baja y el alta de la tendencia.

Los bancos líderes casi son los mismos que en la tabla anterior, muestran el liderazgo de los más antiguos y experimentados en el mercado de intermediación financiera.

b) Capital Intelectual Estructural del 2010 al 2014.

Tabla 4.10

Oficinas Nacionales en relación al total del sector

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Banco de Crédito del Perú	20.69%	20.63%	19.93%	19.54%	20.23%	20.21%	Bueno
BBVA Banco Continental	15.52%	16.54%	16.55%	15.20%	15.65%	15.89%	Bueno
Interbank	14.70%	14.49%	14.31%	13.11%	13.29%	13.98%	Bueno
Scotiabank Perú	10.66%	10.88%	10.43%	16.42%	16.34%	12.95%	Bueno
Banco Azteca	8.14%	6.98%	9.18%	8.58%	7.87%	8.15%	Bueno
MiBanco	7.00%	7.04%	6.44%	5.56%	5.51%	6.31%	Bueno
Banco Financiero	7.19%	6.73%	5.08%	3.90%	3.66%	5.31%	Malo
Banco Interamericano de Finanzas	3.41%	3.73%	4.15%	4.14%	4.03%	3.89%	Malo
Banco Falabella	2.78%	3.13%	2.84%	2.92%	2.82%	2.90%	Malo
Banco Santander Perú S.A.	2.59%	2.83%	2.73%	2.83%	3.29%	2.85%	Malo
Banco de Comercio	1.83%	1.74%	1.58%	1.56%	1.34%	1.61%	Malo
Banco Ripley	1.32%	1.32%	1.42%	1.32%	1.44%	1.36%	Malo
Banco GNB Perú	1.51%	1.50%	1.20%	1.07%	0.74%	1.21%	Malo
Deutsche Bank	1.39%	1.32%	1.20%	1.07%	1.02%	1.20%	Malo
Banco Cencosud	0.00%	0.00%	1.91%	1.80%	2.22%	1.19%	Malo
Citibank	1.26%	1.14%	1.04%	0.97%	0.56%	0.99%	Malo
Promedio Sector	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	

Fuente: elaboración propia según análisis de los estados financieros y memorias anuales de cada uno de los bancos.

En la presente tabla se puede observar el porcentaje del número de oficinas a nivel nacional en relación al sector, donde el total de oficinas dentro del país por cada año son: 1,585 (2010), 1,663 (2011), 1,831 (2012), 2,052 (2013) y 2,160 (2014) (ver anexo n° 2). También se observa que en base al promedio se realizó la calificación de cada banco.

En primer lugar, se encuentra el Banco de Crédito del Perú, con un promedio de 20.21%, con la calificación de bueno. En segundo lugar, BBVA Banco Continental con un promedio de 15.89%, con la calificación de bueno; con una diferencia de 4.32%. En tercer lugar, está el Interbank con un promedio de 13.98%, con la calificación de bueno; con respecto del segundo tiene una diferencia de 1.91%. En cuarto lugar, está Scotiabank con un promedio de 12.95%, con una calificación de bueno. En quinto lugar, banco Azteca con un promedio de 8.15%, y también cuenta con la calificación de bueno. En sexto lugar MiBanco con un promedio de 6.31%, y este es el último banco con la calificación de bueno en este indicador.

A partir del séptimo lugar los bancos se encuentran con la calificación de malo. Y estos son: en séptimo lugar Banco Financiero con un 5.31% de promedio de los cinco años. En octavo lugar Banco Interamericano de Finanzas con un 3.89% de promedio. En noveno lugar Banco Falabella con un 2.90% de promedio. En décimo lugar Banco Santander con un 2.85% de promedio. En décimo primer lugar Banco de Comercio con un 1.61% de promedio. En décimo segundo lugar Banco Ripley con

un 1.36% de promedio. En décimo tercer lugar Banco GNB con un 1.21% de promedio. En décimo cuarto lugar Deutsche Bank con un 1.20% de promedio. En décimo quinto lugar Banco Cencosud con un 1.19% de promedio de los cinco años estudiados. Y en décimo sexto lugar Citibank con 0.99%, que tiene una diferencia con el primer lugar de 19.22%, lo que deja ver una gran diferencia con el banco líder en este indicador.

En la mayoría de los bancos la tendencia no es estable, esto demuestra un crecimiento en algunos y una baja en otros.

Los líderes aún se mantienen desde las tablas de capital humano, no hay mucha variación entre ellos.

Tabla 4.11

Países donde opera la Matriz en relación al total de países

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Deutsche Bank	21.52%	21.58%	21.71%	27.95%	27.10%	23.97%	Bueno
Citibank	16.36%	16.41%	16.82%	21.65%	20.99%	18.45%	Bueno
Banco GNB Perú	26.36%	25.84%	24.77%	1.57%	1.53%	16.01%	Bueno
BBVA Banco Continental	8.48%	8.51%	8.56%	12.99%	12.60%	10.23%	Bueno
Banco Santander Perú S.A.	7.58%	7.60%	7.65%	9.84%	9.54%	8.44%	Bueno
Banco de Crédito del Perú	3.64%	3.65%	3.67%	4.72%	4.58%	4.05%	Malo
Banco Interamericano de Finanzas	3.03%	3.04%	3.06%	3.94%	3.82%	3.38%	Malo
Banco Azteca	2.42%	2.43%	2.45%	2.76%	2.67%	2.55%	Malo
Scotiabank Perú	2.12%	2.13%	2.14%	2.76%	2.67%	2.36%	Malo
Banco Cencosud	1.52%	1.82%	1.83%	2.36%	2.29%	1.97%	Malo
MiBanco	1.21%	1.22%	1.22%	1.57%	4.58%	1.96%	Malo
Banco Financiero	1.52%	1.52%	1.83%	2.36%	2.29%	1.90%	Malo
Banco Falabella	1.52%	1.52%	1.53%	1.97%	1.91%	1.69%	Malo
Interbank	1.21%	1.22%	1.22%	1.57%	1.53%	1.35%	Malo
Banco Ripley	1.21%	1.22%	1.22%	1.57%	1.53%	1.35%	Malo
Banco de Comercio	0.30%	0.30%	0.31%	0.39%	0.38%	0.34%	Malo
Promedio Sector	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	

Fuente: elaboración propia según análisis de las memorias anuales de cada banco.

En la presente tabla se puede observar el porcentaje del número de países donde opera la matriz en relación del total de países, donde el total de países donde operan las matrices de cada banco, por cada año son: 330 (2010), 329 (2011), 327 (2012), 254 (2013) y 262 (2014) (ver anexo n° 2). También se observa que en base al promedio se realizó la calificación de cada banco.

En primer lugar, se encuentra el Deutsche Bank, con un promedio de 23.97%, que muestra una tendencia creciente hasta el último año donde se mantiene estable, con la calificación de bueno. En segundo lugar, Citibank con un promedio de 18.45%, con la calificación de bueno muestra una tendencia creciente hasta el 2013 y después decae ligeramente; tiene una diferencia de 5.52% con respecto del primer lugar. En tercer lugar, está el Banco GNB con un promedio de 16.01%, con la calificación de bueno, muestra una tendencia decreciente hasta el 2012 y en el 2013 decae en un 23.2%; con respecto del segundo tiene una diferencia de 2.44%. En cuarto lugar, está BBVA Banco Continental con un promedio de 10.23%, con una calificación de bueno y además muestra una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En quinto lugar, Banco Santander con un promedio de 8.44%, con una tendencia creciente y luego decae ligeramente para el 2014; y este es el último banco con la calificación de bueno en este indicador.

A partir del sexto lugar los bancos se encuentran con la calificación de malo. Y estos son: en sexto lugar Banco de Crédito con un 4.05% de

promedio de los cinco años, con una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En séptimo lugar Banco Interamericano de Finanzas con un 3.38% de promedio, con una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En octavo lugar Banco Azteca con un 2.55% de promedio, con una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En noveno lugar Scotiabank de Finanzas con un 2.36% de promedio, con una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En décimo lugar Banco Cencosud con un 1.97% de promedio, con una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En décimo primer lugar MiBanco con un 1.96% de promedio, mostrando además una tendencia creciente durante los 5 años. En décimo segundo lugar Banco Financiero con un 1.90% de promedio, con una tendencia creciente. En décimo tercer lugar Banco Falabella con un 1.69% de promedio, con una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En décimo cuarto lugar Interbank y Banco Ripley con un 1.35% de promedio de los cinco años estudiados y con una tendencia creciente hasta el 2013 y luego decae ligeramente. En décimo quinto lugar Banco de Comercio con un 0.34%, que tiene una diferencia con el primer lugar de 23.63%, lo que deja ver una gran diferencia con el banco líder en este indicador.

Muestra además esta tabla el cambio de liderazgo en el mercado, pasa a ser en este caso Deutsche el líder y el Banco de crédito pasa a sexto lugar.

Tabla 4.12

Variedad de productos que ofrecen los bancos:

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Banco de Crédito del Perú	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	Bueno
Banco Ripley	60.00%	60.00%	100.00%	100.00%	100.00%	84.00%	Bueno
MiBanco	60.00%	60.00%	80.00%	100.00%	100.00%	80.00%	Bueno
Scotiabank Perú	60.00%	66.67%	66.67%	80.00%	100.00%	74.67%	Bueno
Citibank	66.67%	60.00%	66.67%	80.00%	80.00%	70.67%	Bueno
Interbank	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	Bueno
Banco Azteca	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	Bueno
Banco de Comercio	66.67%	60.00%	60.00%	53.33%	40.00%	56.00%	Malo
Deutsche Bank	40.00%	60.00%	60.00%	60.00%	60.00%	56.00%	Malo
Banco Falabella	40.00%	53.33%	53.33%	53.33%	60.00%	52.00%	Malo
Banco GNB Perú	40.00%	40.00%	60.00%	60.00%	60.00%	52.00%	Malo
Banco Santander Perú S.A.	40.00%	40.00%	53.33%	60.00%	60.00%	50.67%	Malo
Banco Interamericano de Finanzas	40.00%	40.00%	46.67%	53.33%	53.33%	46.67%	Malo
BBVA Banco Continental	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	Malo
Banco Financiero	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	40.00%	Malo
Banco Cencosud	0.00%	0.00%	40.00%	40.00%	40.00%	24.00%	Malo
Promedio Sector	50.83%	52.50%	61.67%	65.42%	66.25%	59.33%	

Fuente: elaboración propia según análisis de memorias anuales de cada banco.

En la presente tabla se puede observar la variedad de productos y servicios que ofrece cada banco en relación al sector, y el promedio de los 5 años tanto de cada uno de los bancos como del sector. También en base al promedio se realizó la calificación de cada banco. Además, se tomó como base de análisis un total de 15 productos financieros como el 100%. Estos productos son:

- Crédito Pymes.
- Crédito hipotecario.
- Crédito de consumo.
- Tarjeta de crédito.
- Depósito a plazo fijo.
- Depósito a la vista.
- Depósito de ahorros.
- Cuenta corriente.
- Seguro.
- Compensación por tiempo de servicios.
- Cuenta sueldo.
- AFP.
- Leasing financiero.
- Factoring.

En primer lugar, se encuentra Banco de Crédito del Perú, con un promedio de 100%, y con la calificación de bueno muestra una estabilidad durante los 5 años. En segundo lugar, Banco Ripley, con un

promedio de 84%, con la calificación de bueno; con una diferencia de 16%. En tercer lugar, está MiBanco con un promedio de 80%, y con la calificación de bueno; con respecto del segundo tiene una diferencia de 1.33%. En cuarto lugar, está Scotiabank con un promedio de 74.67%, con una calificación de bueno. En quinto lugar, Citibank con un promedio de 70.67%. En sexto lugar Interbank y Banco Azteca con un 60%, y estos son los últimos bancos con la calificación de bueno en este indicador.

A partir del séptimo lugar los bancos se encuentran con la calificación de malo. Y estos son: en séptimo lugar Banco de Comercio y Deutsche Bank con un 56% de promedio de los cinco años. En octavo lugar Falabella y GNB con un 52% de promedio. En noveno lugar Banco Santander con un 50.67% de promedio. En décimo lugar están banco Interamericano de Finanzas con un 46.67% de promedio. En décimo primer lugar están BBVA Banco Continental y Banco Financiero con un 40% de promedio. En décimo segundo lugar Banco Cencosud con 24%, que tiene una diferencia con el primer lugar de 76%, lo que deja ver una gran diferencia con el banco líder en este indicador.

Se muestra además en la tabla que la tendencia en la mayoría de los bancos es creciente desde el 2010 hasta el 2014. Además, se tiene a la referencia de 15 productos y estos son tomados del Banco de Crédito, y esto explica el porqué del 100% de su promedio.

c) **Capital Intelectual Relacional del 2010 al 2014.**

Tabla 4.13

Participación en el mercado bancario peruano

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Banco de Crédito del Perú	30.80%	28.17%	29.01%	31.91%	34.94%	30.97%	Bueno
BBVA Banco Continental	18.33%	18.61%	19.33%	17.64%	16.20%	18.02%	Bueno
Scotiabank Perú	15.87%	16.89%	16.74%	15.12%	14.23%	15.77%	Bueno
Interbank	13.31%	12.59%	11.78%	11.53%	12.16%	12.28%	Bueno
Mibanco	6.07%	5.94%	5.44%	5.02%	3.95%	5.28%	Malo
Banco Falabella	3.04%	3.56%	3.51%	3.46%	3.28%	3.37%	Malo
Banco Financiero	2.34%	2.75%	2.94%	3.14%	3.00%	2.83%	Malo
Banco Interamericano de Finanzas	1.73%	2.01%	2.06%	2.49%	2.79%	2.22%	Malo
Banco Ripley	2.22%	2.29%	1.91%	2.11%	1.89%	2.08%	Malo
Citibank	2.53%	2.33%	2.11%	1.69%	1.44%	2.02%	Malo
Banco Azteca	1.10%	1.42%	1.82%	2.31%	2.54%	1.84%	Malo
Banco GNB Perú	1.19%	1.44%	1.45%	1.35%	1.32%	1.35%	Malo
Banco de Comercio	0.95%	1.11%	0.95%	0.94%	0.82%	0.95%	Malo
Banco Santander Perú	0.31%	0.50%	0.68%	0.65%	0.62%	0.55%	Malo
Banco Cencosud	-	-	0.01%	0.61%	0.79%	0.47%	Malo
Deutsche Bank	0.20%	0.38%	0.25%	0.05%	0.02%	0.18%	Malo
Promedio Sector	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	

Fuente: Elaboración propia según análisis de estados financieros auditados de cada uno de los bancos

La tabla 4.13 refleja el porcentaje (%) de participación de cada uno de los bancos en el mercado peruano durante los periodos 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014; calculada en base a los ingresos anuales del sistema financiero, obtenidos por cada año: 18,995,581 (2010), 21.849,266 (2011), 24,911,687 (2012), 26,745,213 (2013) y 29,822,458 (2014) (ver anexo n° 2), así como el promedio obtenido de los cinco periodos. En el mercado de intermediación financiera bancaria del Perú, el Banco de Crédito del Perú fue líder con una participación promedio de 30.97%; tuvo una tendencia creciente a partir del año 2011 al 2014. En el segundo lugar se encuentra el BBVA Banco continental con 18.02%, en el periodo 2012 tuvo mayor participación a partir del cual empezó de decrecer hasta el 2014 con una diferencia de -2.41%; existe una brecha amplia en el promedio de 12.95% con respecto al Banco de Crédito del Perú. En el tercer lugar el Scotiabank Perú con 15.77%, a partir del periodo 2011 tuvo una tendencia decreciente hasta el 2014 con una diferencia de -2.66%. En el cuarto lugar Interbank con 12.28%, del periodo 2010 al 2013 tuvo una tendencia decreciente, pero en el 2014 empezó a crecer. En el quinto lugar Mibanco con 5.28%, del periodo 2010 al 2014 tuvo una tendencia decreciente, así mismo, existe una brecha amplia en el promedio de 7% con respecto al banco Interbank. En el sexto lugar el Banco Falabella con 3.37%, tiene una tendencia decreciente a partir del periodo 2011 al 2014, con una diferencia de 0.28%. En el séptimo lugar el Banco Financiero con 2.83%, tuvo una tendencia creciente del periodo 2010 al 2013 pero en el 2014 esa tendencia cambio llegando al 3%. En el octavo lugar el Banco Interamericano de Finanzas con 2.22%, este banco tuvo una tendencia creciente del 2010 al 2014 con una diferencia favorable de 1.06%. En el noveno lugar el Banco

Ripley con 2.08%, del periodo 2012 al 2013 tuvo una tendencia creciente, pero al 2014 esa tendencia cambio llegando al 1.89%. En el décimo lugar Citibank con 2.02%, tuvo una tendencia decreciente del periodo 2010 al 2014 con una diferencia de -1.09%. En el décimo segundo lugar el Banco Azteca con 1.84%, tuvo una tendencia creciente de 1.44% desde el periodo 2010 al 2014. En el décimo segundo lugar el Banco GNB Perú con 1.35%, tuvo una tendencia creciente del periodo 2010 al 2012 pero a partir de ahí empezó a decrecer hasta el 2014 llegando a un 1.32%. En el décimo tercer lugar el Banco de Comercio con 0.95%, del periodo 2012 al 2014 tuvo una tendencia decreciente con una diferencia de -0.13%. En el décimo cuarto lugar el Banco Santander Perú con 0.55%, del periodo 2012 al 2014 tuvo una tendencia decreciente con una diferencia de -0.06%. En el décimo quinto lugar el Banco Cencosud con 0.47%, del periodo 2012 al 2014 tuvo una tendencia creciente con una diferencia favorable de 0.78%, en los periodos 2010 y 2011 no se muestran datos porque aún no iniciaba sus actividades. En el último lugar se encuentra Deutsche Bank con 0.18%, tuvo una tendencia decreciente a partir del periodo 2012 al 2014 llegando al 0.02%.

Así mismo la tabla 09 muestra la calificación que le corresponde a cada banco en base al promedio determinado que es 6.25%. Se muestra 4 bancos con calificación bueno y 12 bancos con calificación malo.

Tabla 4.14

Nivel de morosidad en relación a la cartera morosa del sector

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Deutsche Bank	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	Bueno
Banco Santander Perú	0.05%	0.04%	0.04%	0.10%	0.10%	0.07%	Bueno
Banco de Comercio	1.09%	1.01%	1.04%	0.66%	1.20%	1.00%	Bueno
Banco Interamericano de Finanzas	0.85%	1.05%	1.02%	1.35%	1.68%	1.19%	Bueno
Banco GNB Perú	1.70%	2.14%	2.04%	1.34%	1.63%	1.77%	Bueno
Citibank	3.91%	2.42%	1.77%	1.36%	0.80%	2.05%	Bueno
Banco Cencosud	-	-	0.00%	0.75%	12.32%	2.61%	Bueno
Banco Financiero	4.32%	3.42%	2.95%	2.92%	1.08%	2.94%	Bueno
Banco Ripley	5.17%	6.83%	4.89%	4.19%	3.57%	4.93%	Bueno
Banco Falabella	6.36%	6.22%	5.96%	5.40%	2.50%	5.29%	Bueno
BBVA Banco Continental	10.58%	9.93%	11.54%	12.50%	4.17%	9.74%	Malo
Interbank	11.99%	10.96%	10.87%	8.21%	8.87%	10.18%	Malo
Banco Azteca	7.53%	5.67%	6.35%	8.32%	28.63%	11.30%	Malo
Mibanco	11.69%	12.60%	12.22%	10.72%	9.82%	11.41%	Malo
Scotiabank Perú	13.95%	14.50%	14.86%	12.68%	10.79%	13.36%	Malo
Banco de Crédito del Perú	20.81%	23.20%	24.44%	29.50%	12.87%	22.16%	Malo
Promedio Sector	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	6.25%	

Fuente: Elaboración propia según análisis de las memorias anuales de cada uno de los bancos

La tabla 4.14 refleja el nivel de morosidad que corresponde a cada banco del total de la cartera morosa del sector bancario, durante los periodos 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014; calculada por el nivel de ingresos de cada año por el porcentaje obtenido por año, (ver anexo n° 2), así como el promedio obtenido de los cinco periodos. En el mercado de intermediación financiera bancaria del Perú, el banco con un índice favorable fue el Banco Santander Perú que tuvo el nivel más bajo de morosidad con un promedio de 0.07%, esto debido a que su participación de mercado fue baja; en el 2011 y 2012 su nivel de morosidad se mantuvo con 0.04% pero al 2013 tuvo un leve incremento de 0.06% llegando al 0.10% índice que se mantuvo en el 2014. En el segundo lugar se encuentra el Banco de Comercio con 1%, en el periodo 2013 tuvo el mejor índice de 0.66% la cual se incrementó levemente en un 0.54% llegando al 1.20% en el periodo 2014. En el tercer lugar el Banco Interamericano de Finanzas con 1.19%, en el periodo 2010 tuvo el mejor índice de 0.85% la cual se incrementó levemente en un 0.83% llegando al 1.68% el 2014. En el cuarto lugar el Banco GNB Perú con 1.77%, en el periodo 2013 tuvo el mejor índice de 1.34% la cual se incrementó levemente en un 0.29% llegando al 1.63% el 2014. En el quinto lugar Citibank con 2.05%, en el periodo 2013 tuvo un índice de 1.36% la cual disminuyó a 0.80% en el 2014. En el sexto lugar el Banco Cencosud con 2.61%, en el periodo 2013 tuvo el mejor índice de 0.75% la cual se incrementó en un 11.57% llegando al 12.32% en el 2014; en los periodos 2010 y 2011 no se muestran datos por que aún no iniciaba sus actividades y respecto al periodo 2013 no se encontró información. En el séptimo lugar el Banco Financiero con 2.94%, en el periodo 2010 tuvo un índice más alto de 4.32% la cual disminuyó considerablemente en un 3.24% llegando al 1.08% para el 2014. En el octavo lugar el Banco Ripley con 4.93%, en el periodo 2011 tuvo el índice más alto

de 6.83% la cual disminuyó considerablemente en un 3.26% llegando al 3.57% para el 2014. En el noveno lugar el Banco Falabella con 5.29%, en el periodo 2010 tuvo el índice más alto de 6.36% la cual disminuyó considerablemente en un 3.86% llegando al 2.50% para el 2014. En el décimo lugar el BBVA Banco Continental con 9.74%, en el periodo 2013 tuvo el índice más alto de 12.50% la cual disminuyó considerablemente en un 8.33% llegando al 4.17% para el 2014, existe una brecha amplia en el promedio de 4.45% con respecto al Banco Cencosud. En el décimo primer lugar Interbank con 10.18%, en el periodo 2013 tuvo el mejor índice de 8.21% la cual se incrementó en un 0.66% llegando al 8.87% en el 2014. En el décimo segundo lugar el Banco Azteca con 11.30%, en el periodo 2011 tuvo el mejor índice de 5.67% la cual se incrementó considerablemente en un 22.96% llegando al 28.63% en el 2014. En el décimo tercer lugar el Mibanco con 11.41%, en el periodo 2011 tuvo el índice más alto de 12.60% la cual disminuyó en un 2.78% llegando al 9.82% para el 2014. En el décimo cuarto lugar Scotiabank Perú con 13.36%, en el periodo 2012 tuvo el índice más alto de 14.86% la cual disminuyó en un 4.07% llegando al 10.79% para el 2014. En el décimo quinto lugar se encuentra el Banco de Crédito del Perú con 22.16%, en el periodo 2013 tuvo el índice más alto de 29.50% la cual disminuyó en un 16.63% llegando al 12.87% para el 2014. Así mismo, existe una brecha amplia en el promedio de 8.80% con respecto al Scotiabank Perú. Respecto a Deutsche Bank no se encontró información sobre el nivel de morosidad.

Así mismo la tabla 10 muestra la calificación que le corresponde a cada banco en base al promedio determinado que es 6.25%. Se muestra 10 bancos con calificación bueno y 6 bancos con calificación malo.

4.2.2. Rentabilidad.

a) Rentabilidad Económica del 2010 al 2014.

Tabla 4.15

Rentabilidad Económica de empresas bancarias

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
Banco Ripley	4.67%	4.33%	4.33%	4.07%	3.23%	4.13%	Bueno
Banco Falabella	6.57%	4.56%	3.58%	3.32%	2.56%	4.12%	Bueno
BBVA Banco Continental	2.66%	2.67%	2.51%	2.31%	2.14%	2.46%	Bueno
Interbank	2.57%	2.71%	2.42%	2.18%	2.17%	2.41%	Bueno
Banco Azteca	4.00%	3.44%	1.85%	0.95%	1.42%	2.33%	Bueno
Scotiabank Perú	2.37%	2.45%	2.41%	1.97%	2.01%	2.24%	Bueno
Deutsche Bank	1.31%	1.61%	1.78%	3.03%	3.08%	2.16%	Bueno
Banco de Crédito del Perú	1.71%	2.00%	1.67%	1.68%	1.65%	1.74%	Bueno
Banco Interamericano de Finanzas	1.16%	1.26%	1.38%	1.39%	1.04%	1.25%	Malo
Citibank	0.85%	1.17%	1.44%	0.98%	0.61%	1.01%	Malo
Mibanco	2.20%	2.12%	1.24%	0.59%	-1.18%	0.99%	Malo
Banco de Comercio	1.06%	1.03%	0.90%	0.64%	1.13%	0.95%	Malo
Banco Financiero	0.95%	0.75%	0.82%	0.86%	0.90%	0.86%	Malo
Banco Santander Perú	0.39%	0.62%	0.87%	1.06%	1.09%	0.81%	Malo
Banco GNB Perú	-1.89%	-1.58%	0.02%	0.39%	0.71%	-0.47%	Malo
Banco Cencosud	-	-	-	-2.82%	-1.06%	-1.94%	Malo
Promedio Sector	1.91%	1.82%	1.70%	1.41%	1.34%	1.64%	

Fuente: Elaboración propia según análisis de estados financieros auditados de cada uno de los bancos

La tabla 4.15 refleja la eficiencia de un banco en el uso de sus activos para generar utilidades durante los periodos 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014; calculada por año (ver anexo n° 3), así como el promedio obtenido de los cinco periodos. El Banco Ripley fue líder con un índice promedio de 4.13%, a partir del 2010 (4.67%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 3.23%, expresando una diferencia de 1.44%. En el segundo lugar el Banco Falabella con 4.12%, existe una brecha mínima de 0.01% con respecto al Banco Ripley; el banco Falabella a partir del 2010 (6.57%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 2.56%, expresando una diferencia de 4.01%. En el tercer lugar el BBVA Banco Continental con 2.46%, a partir del 2011 (2.67%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 2.14%, reflejando una diferencia de 0.53%. En el cuarto lugar Interbank con 2.41%, a partir del 2011 (2.71%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 2.17%, expresando una diferencia de 0.54%. En el quinto lugar el Banco Azteca con 2.33%, en el periodo 2013 tuvo el índice más bajo de 0.95% la cual se incrementó levemente en un 0.47% llegando al 2014 con 1.42%. En el sexto lugar el Scotiabank Perú con 2.24%, del periodo 2013 (1.97%) al 2014 (2.01%) tuvo una tendencia creciente con una diferencia de 0.04%. En el séptimo lugar el Deutsche Bank con 2.16%, a partir del 2010 (1.31%) tuvo una tendencia creciente llegando al periodo 2014 con un 3.08%, reflejando una diferencia de 1.77%. En el octavo lugar el Banco de Crédito del Perú con 1.74%, a partir del 2011 (2%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 1.65%, reflejando una diferencia de 0.35%. así mismo, existe una brecha en el promedio de 0.42% con respecto al Deutsche Bank.

En el noveno lugar el Banco Interamericano de Finanzas con 1.25%, del periodo 2013 (1.39%) al 2014 (1.04%) tuvo una tendencia decreciente con una diferencia de 0.35%. En el décimo lugar Citibank con 1.01%, a partir del 2012 (1.44%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 0.61%, reflejando una diferencia de 0.83%. En el décimo primer lugar Mibanco con 0.99%, a partir del 2010 (2.20%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un índice negativo de -1.18%. En el décimo segundo lugar el Banco de Comercio con 0.95%, del periodo 2010 (1.06%) al 2013 (0.64%) tuvo una tendencia decreciente a partir de ahí se incrementó levemente en un 0.49% llegando al 2014 con 1.13%. En el décimo tercer lugar el Banco Financiero con 0.86%, del periodo 2013 (0.86%) al 2014 (0.90%) tuvo una tendencia creciente con una diferencia de 0.04%. En el décimo cuarto lugar el Banco Santander Perú con 0.81%, a partir del periodo 2010 (0.39%) tuvo una tendencia creciente llegando al 2014 con 1.09% reflejando una diferencia de 1.70%. En el décimo quinto lugar el Banco GNB Perú con un índice negativo de -0.47%, a partir del periodo 2010 (-1.89%) tuvo una tendencia creciente llegando al 2014 con 0.71%; existe una brecha mínima en el promedio con respecto al Banco Santander Perú. En el último lugar se encuentra Banco Cencosud con un índice negativo de -1.94%, del periodo 2013 (-2.82%) al 2014 (-1.06%) tuvo una tendencia creciente.

Así mismo la tabla 11 muestra la calificación que le corresponde a cada banco en base al promedio determinado que es 1.64%. Se muestra 8 bancos con calificación bueno y 8 bancos con calificación malo.

b) Rentabilidad Financiera del 2010 al 2014.

Tabla 4.16

Rentabilidad Financiera de empresas bancarias

BANCOS	2010	2011	2012	2013	2014	Promedio	Calificación
BBVA Banco Continental	41.78%	40.73%	39.86%	36.46%	33.83%	38.53%	Bueno
Interbank	41.18%	38.61%	32.03%	33.13%	31.82%	35.35%	Bueno
Banco Falabella	42.85%	35.33%	30.75%	29.64%	25.97%	32.91%	Bueno
Banco Azteca	37.77%	33.94%	26.85%	19.59%	33.02%	30.23%	Bueno
Banco Ripley	35.83%	29.42%	33.44%	29.32%	21.37%	29.88%	Bueno
Banco de Crédito del Perú	29.92%	30.94%	28.18%	27.92%	27.99%	28.99%	Bueno
Scotiabank Perú	28.23%	27.34%	25.61%	24.30%	24.42%	25.98%	Bueno
Banco Interamericano de Finanzas	23.70%	23.74%	25.56%	22.76%	19.41%	23.03%	Bueno
Banco de Comercio	18.16%	17.20%	14.09%	10.53%	17.05%	15.41%	Malo
Banco Financiero	15.24%	11.65%	14.97%	17.33%	16.55%	15.15%	Malo
Mibanco	36.07%	25.04%	15.02%	7.99%	-12.71%	14.28%	Malo
Deutsche Bank	9.18%	12.45%	14.83%	15.81%	17.52%	13.96%	Malo
Citibank	11.22%	15.22%	18.72%	15.08%	9.23%	13.89%	Malo
Banco Santander Perú	5.44%	12.23%	12.50%	17.14%	16.72%	12.80%	Malo
Banco Cencosud	-	-	-	-9.74%	-3.15%	-6.44%	Malo
Banco GNB Perú	-25.17%	-23.35%	-2.86%	5.42%	9.57%	-7.28%	Malo
Promedio Sector	21.96%	20.66%	20.60%	18.92%	18.04%	20.03%	

Fuente: Elaboración propia según análisis de estados financieros auditados de cada uno de los bancos

La tabla 4.16 refleja la capacidad de un banco para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella durante los periodos 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014; (ver anexo n° 3), así como el promedio obtenido de los cinco periodos. El BBVA Banco Continental fue líder con un índice promedio de 38.53%, a partir del 2010 (41.78%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 33.83%, expresando una diferencia de 7.95%. En el segundo lugar Interbank con 35.35%, a partir del periodo 2010 (41.18%) al 2012 (32.03%) tuvo una tendencia decreciente, pero al 2013 esa tendencia cambio incrementándose levemente en 1.10% llegando al 33.13%; para el 2014 ese índice disminuyó al 31.82% expresando una diferencia de 1.31%. En el tercer lugar el Banco Falabella con 32.91%, a partir del 2010 (42.85%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 25.97%, reflejando una diferencia de 16.88%. En el cuarto lugar el Banco Azteca con 30.23%, a partir del 2010 (37.77%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2013 con un 19.59% reflejando una diferencia amplia de 18.18%, para el 2014 se incrementó en un 13.43% llegando al 33.02%. En el quinto lugar el Banco Ripley con 29.88%, a partir del periodo 2010 (35.83%) tuvo una tendencia decreciente llegando al 2014 con un 21.37% reflejando una diferencia amplia de 14.46%. En el sexto lugar el Banco de Crédito del Perú con 28.99%, en el periodo 2011 tuvo un índice alto de 30.94% la cual disminuyó en un 2.95% para el 2014 llegando a 27.99%. En el séptimo lugar Scotiabank Perú con 25.98%, a partir del periodo 2010 (28.23%) tuvo una tendencia decreciente

llegando al 2014 con un 24.42%, reflejando una diferencia de 3.81%. En el octavo lugar el Banco Interamericano de Finanzas con 23.03%, a partir del 2012 (25.56%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un 19.41%, expresando una diferencia de 6.15%. así mismo, existe una brecha en el promedio de 2.95% con respecto al Scotiabank Perú. En el noveno lugar el Banco de Comercio con 15.41%, a partir del periodo 2010 (18.16%) tuvo una tendencia decreciente llegando al 2013 con un 10.53% reflejando una diferencia amplia de 7.63%, para el 2014 se incrementó en un 6.52% llegando al 17.05%. En el décimo lugar el Banco Financiero con 15.15%, a partir del 2011 (11.65%) tuvo una tendencia creciente llegando al 2013 con un 17.33% reflejando una diferencia amplia de 5.68 %, para el 2014 disminuyó levemente en un 0.78% llegando al 16.55%. En el décimo primer lugar Mibanco con 14.28%, a partir del 2010 (36.07%) tuvo una tendencia decreciente llegando al periodo 2014 con un índice negativo de -12.71%. En el décimo segundo lugar el Deutsche Bank con 13.96%, del periodo 2010 (9.18%) al 2014 (17.52%) tuvo una tendencia creciente expresando una diferencia favorable de 8.34 %. En el décimo tercer lugar Citibank con 13.89%, a partir del 2010 (11.22%) tuvo una tendencia creciente llegando al 2012 con un 18.72% reflejando una diferencia amplia de 7.50%, para el 2014 disminuyó en un 9.49% llegando al 9.23%. En el décimo cuarto lugar el Banco Santander Perú con 12.80%, a partir del 2010 (5.44%) tuvo una tendencia creciente llegando al 2013 con un 17.14% reflejando una diferencia amplia de

11.70%, para el 2014 disminuyó levemente en un 0.42% llegando al 16.72%. En el décimo quinto lugar el Banco Cencosud con un índice negativo de -6.44%, del periodo 2013 (-9.74%) al 2014 (-3.15%) tuvo una tendencia creciente, existe una brecha amplia en el promedio con respecto al Banco Santander Perú. En el último lugar se encuentra Banco GNB Perú con un índice negativo de -7.28%, a partir del periodo 2010 (-25.17%) tuvo una tendencia creciente llegando al 2014 con 9.57%, reflejando una diferencia de 34.74%.

Así mismo la tabla 12 muestra la calificación que le corresponde a cada banco en base al promedio determinado que es 20.03%. Se muestra 8 bancos con calificación bueno y 8 bancos con calificación malo.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Relación de Variables:

Tabla 4.17

Capital Intelectual * Rentabilidad.

Recuento		Rentabilidad		
		Bueno	Malo	Total
Capital	Bueno	5	0	5
intelectual	Malo	3	8	11
Total		8	8	16

Contrastación:

Contrastación de la hipótesis general: “El capital intelectual incide en el incremento de la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante su reconocimiento y uso adecuado.”

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,273 ^a	1	,007		
Corrección de continuidad ^b	4,655	1	,031		
Razón de verosimilitud	9,290	1	,002		
Prueba exacta de Fisher				,026	,013
N de casos válidos	16				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

Según los resultados obtenidos: $X1 = 7,273$ y $P = 0.007$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que existe dependencia entre el Capital Intelectual y la Rentabilidad en las empresas bancarias del Perú.

Tabla 4.18
Capital Intelectual Humano * ROA

Recuento		ROA		
		Bueno	Malo	Total
N° empleados	Bueno	5	1	6
	Malo	3	7	10
Total		8	8	16

Tabla 4.19
Capital Intelectual Estructural * ROA

Recuento		ROA		
		Bueno	Malo	Total
N° oficinas Perú	Bueno	5	1	6
	Malo	3	7	10
Total		8	8	16

Tabla 4.20
Capital Intelectual Relacional * ROA

Recuento		ROA		
		Bueno	Malo	Total
Participación mercado	Bueno	4	0	4
	Malo	4	8	12
Total		8	8	16

Contrastación:

Contrastación de la hipótesis específica: “El capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante el conocimiento del nivel de competitividad que tiene la empresa en el sector financiero.”

Pruebas de chi-cuadrado Capital humano*ROA

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,267 ^a	1	,039		
Corrección de continuidad ^b	2,400	1	,121		
Razón de verosimilitud	4,557	1	,033		
Prueba exacta de Fisher				,119	,059
N de casos válidos	16				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 4,267$ y $P = 0.039$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que existe dependencia entre el Capital Intelectual Humano y la Rentabilidad Económica en las empresas bancarias del Perú.

Pruebas de chi-cuadrado Capital Estructural*ROA

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,267 ^a	1	,039		
Corrección de continuidad ^b	2,400	1	,121		
Razón de verosimilitud	4,557	1	,033		
Prueba exacta de Fisher				,119	,059
N de casos válidos	16				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 4,267$ y $P = 0.039$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que existe dependencia entre el Capital Intelectual Estructural y la Rentabilidad Económica en las empresas bancarias del Perú.

Pruebas de chi-cuadrado Capital Relacional*ROA

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,333 ^a	1	,021		
Corrección de continuidad ^b	3,000	1	,083		
Razón de verosimilitud	6,904	1	,009		
Prueba exacta de Fisher				,077	,038
N de casos válidos	16				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2.

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 5,333$ y $P = 0.021$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que existe dependencia entre el Capital Intelectual Relacional y la Rentabilidad Económica en las empresas bancarias del Perú.

Tabla 4.21
Capital Intelectual Humano * ROE

Recuento		ROE		
		Bueno	Malo	Total
N° empleados	Bueno	5	1	6
	Malo	3	7	10
Total		8	8	16

Tabla 4.22
Capital Intelectual Estructural * ROE

Recuento		ROE		
		Bueno	Malo	Total
N° oficinas Perú	Bueno	5	1	6
	Malo	3	7	10
Total		8	8	16

Tabla 4.23
Capital Intelectual Relacional * ROE

Recuento	ROE			
		Bueno	Malo	Total
Participación mercado	Bueno	4	0	4
	Malo	4	8	12
Total		8	8	16

Contrastación:

Contrastación de la hipótesis específica: “El capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante el manejo efectivo de los recursos propios existentes en las empresas.”

Pruebas de chi-cuadrado Capital Humano*ROE

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,267 ^a	1	,039		
Corrección de continuidad ^b	2,400	1	,121		
Razón de verosimilitud	4,557	1	,033		
Prueba exacta de Fisher				,119	,059
N de casos válidos	16				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 4,267$ y $P = 0.039$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo

que nos permite afirmar que existe dependencia entre el Capital Intelectual Humano y la Rentabilidad Financiera en las empresas bancarias del Perú.

Pruebas de chi-cuadrado Capital Estructural*ROE

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,267 ^a	1	,039		
Corrección de continuidad ^b	2,400	1	,121		
Razón de verosimilitud	4,557	1	,033		
Prueba exacta de Fisher				,119	,059
N de casos válidos	16				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 4,267$ y $P = 0.039$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que existe dependencia entre el Capital Intelectual Estructural y la Rentabilidad Financiera en las empresas bancarias del Perú.

Pruebas de chi-cuadrado Capital Relacional*ROE

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,333 ^a	1	,021		
Corrección de continuidad ^b	3,000	1	,083		
Razón de verosimilitud	6,904	1	,009		
Prueba exacta de Fisher				,077	,038
N de casos válidos	16				

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Según los resultados obtenidos: $X^2 = 5,333$ y $P = 0.021$ se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación. Lo que nos permite afirmar que existe dependencia entre el Capital Intelectual Relacional y la Rentabilidad Financiera en las empresas bancarias del Perú.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

- a) Se plantea que para el incremento de la rentabilidad de las empresas bancarias se debe reconocer y usar adecuadamente el capital intelectual. Según Edvinsson y Malone (1997): el capital Intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que dan a una empresa una ventaja competitiva en el mercado. Está formado por tres componentes, que son: capital humano, capital estructural y capital relacional.

En base a las encuestas realizadas a los funcionarios de las entidades bancarias, se ha podido observar que hubo incidencia entre los componentes del capital intelectual y la rentabilidad de los bancos. Tomando en cuenta la calificación otorgada para cada componente del capital intelectual, mientras más aceptable sea, mayor será la rentabilidad.

En la contrastación de la hipótesis, se puede observar que la rentabilidad incrementa cuando los componentes del capital intelectual son reconocidos y usados efectivamente, tal como muestran los resultados. Para esta contrastación de las hipótesis se ha tomado de cada uno de los componentes del Capital Intelectual un indicador relevante: número de empleados (capital humano), número de oficinas en el país (capital estructural) y participación en el mercado (capital relacional). Los resultados de la investigación muestran que los bancos tienen deficiencias con el reconocimiento del capital intelectual, esto conlleva a una baja rentabilidad.

- b) La rentabilidad económica (ROA), mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades. Este indicador es independiente a la estructura financiera de la empresa, de acuerdo a la teoría el uso y reconocimiento eficiente del capital intelectual incrementa la rentabilidad económica.

En la realidad, podemos ver que las empresas con una rentabilidad económica calificada de buena, es decir mayor o igual al promedio del

sistema financiero, 2%, se debe a que toman en cuenta al capital intelectual y lo valoran dentro de la empresa.

- c) La rentabilidad financiera (ROE), mide la rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella. Este indicador es dependiente a la estructura financiera de la empresa. En teoría el uso y reconocimiento del capital intelectual eficientemente incrementa en la rentabilidad financiera.

En base a los resultados se observa que, los bancos con una rentabilidad financiera mayor al promedio del sistema financiero, 18%, la cual es calificada de buena, utilizan adecuadamente al capital intelectual dentro de la empresa.

CONCLUSIONES

- 1) Incidencia del capital intelectual en la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.

El capital intelectual compuesto por el capital humano, estructural y relacional incidió en la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú, en los periodos 2010 – 2014. Sin embargo, no se muestra como anexo en la información financiera de dichas empresas, por ello no se sabe cuál es su valía dentro de las empresas. El capital intelectual se mide a través de diversos indicadores tales como porcentaje (%), unidad monetaria, unidad física, frecuencia, etc. dificultando su reconocimiento dentro de las empresas. Por otra lado, gran parte de las empresas han obtenido la rentabilidad deseada, concordante con los niveles buenos en indicadores del capital intelectual. Ello nos permite inferir que el Capital Intelectual ha incidido en el incremento de la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú, en los periodos 2010 – 2014; es decir, a mejor uso del capital intelectual mayor rentabilidad.

- 2) Incidencia del capital humano, estructural y relacional en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.

El capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú, en los periodos 2010 – 2014, mediante el reconocimiento del capital intelectual como un activo de las empresas. Ya que la rentabilidad económica mide el uso adecuado de los activos que posee una empresa, para poder generar beneficios, dentro de estos activos se

encuentra el capital intelectual. Un uso adecuado del capital intelectual se da cuando, en la empresa se capacita y motiva al personal de la empresa (capital humano), se promueve el cumplimiento de las normas internas, se mejoran las oficinas de atención (capital estructural) y mejora la relación con sus clientes y entorno en general (capital relacional); algunas de las empresas bancarias usan inadecuadamente y no reconocen al capital intelectual dentro de sus activos, lo que conlleva a una baja rentabilidad económica.

- 3) Incidencia del capital humano, estructural y relacional en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.

El capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante el manejo efectivo de los recursos propios existentes en las empresas, dentro de estos recursos se considera al capital intelectual. La estructura financiera de las empresas bancarias, está compuesta en sus aspectos más relevantes por: pasivo (obligaciones con el público) y patrimonio (aportes); la relación de estos componentes entre si es de un 90/10. No se toma en cuenta al capital intelectual dentro del patrimonio de las empresas, esto implica que no se muestre realmente el valor de los recursos propios existentes en la empresa; es decir que se muestra una rentabilidad financiera baja.

RECOMENDACIONES

- a) A los funcionarios de las empresas bancarias, se recomienda gestionar el capital intelectual lo que contribuirá en su rentabilidad, mediante la implementación de un sistema de control y medición de capital intelectual y la rentabilidad, en el cual se tenga en cuenta la valoración de cada componente del capital intelectual, capital humano, estructural y relacional, de acuerdo a las necesidades de cada banco; y este a su vez se refleje en la rentabilidad. Recomendamos el uso del modelo de medición y valoración del capital intelectual, mostrado en el anexo N° 6, anexarlo también a los estados financieros y así mostrar el reconocimiento y uso adecuado del capital intelectual dentro de la empresa.

Recomendamos seguir el ejemplo del Banco de Crédito del Perú, respecto a la gestión del capital intelectual dentro de su organización, el cual refleja una rentabilidad mayor al promedio del sector. (ver anexo N° 7).

- b) Los funcionarios de las empresas bancarias deberán considerar al capital intelectual como uno de sus activos más importantes dentro de la empresa, para que sigan generando buenos beneficios económicos; mediante un control de activos que posea la empresa, donde se pueda reconocer al capital intelectual como parte del activo de la empresa, de manera permanente y eficaz; tomar en cuenta el anexo N° 6 de la presente investigación, como un sistema de control del capital intelectual dentro de las empresas; y de ser

necesario incorporar al rubro de otros activos a los indicadores que le corresponda.

- c) Los funcionarios de las empresas bancarias deberán reconocer al capital intelectual dentro de su capital, ya que el capital intelectual es propio de la empresa, como un recurso que les permite generar una mayor rentabilidad financiera, mediante la incorporación del capital intelectual dentro de las actividades, operaciones y servicios que brinda la empresa, de manera permanente y constante; usando el anexo N°6 dentro la información financiera, y de ser necesario incorporando al capital contable de la empresa los indicadores que le correspondan.

PROGNOSIS

- a) Si no se implementa un sistema de control y medición para la gestión del capital intelectual se dejará en la inercia su contribución en la rentabilidad económica y financiera de las empresas bancarias del Perú, y en el tiempo se va ir deteriorando dicha contribución, es decir, se estima una rentabilidad económica y financiera baja, generando insatisfacción a los propietarios de cada una de las empresas bancarias.

- b) Si no se considera al capital intelectual como uno de los activos más importantes dentro de las empresas bancarias, no se sabrá los beneficios económicos que se pueda obtener al realizar la incorporación del capital intelectual dentro de los activos intangibles, además de reducir la competitividad de las empresas en el mercado de intermediación financiera, debido al uso inadecuado de los recursos, generando insatisfacción a los accionistas.

- c) Si no se reconoce al capital intelectual dentro del patrimonio de las empresas bancarias, como un elemento que les permita generar una mayor rentabilidad económica y financiera, no se aprovechará al máximo los recursos con los que cuenta la empresa, reduciendo las oportunidades de abarcar nuevos retos en el ámbito financiero. Además de limitar a los trabajadores en el desarrollo de sus capacidades.

BIBLIOGRAFÍA

REFERIDO AL TEMA

Alama E. (2008). *Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España* (Tesis de doctorado). Madrid: Recuperado de <http://eprints.ucm.es/8709/1/T30356.pdf>.

Banco Azteca – Estados Financieros 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Auditados%20Banco%20Azteca%202010.pdf>

Banco Azteca – Estados Financieros 2011. Recuperado de:

[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20AUDITADOS%20Banco%20Azteca%202011\(1\).pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20AUDITADOS%20Banco%20Azteca%202011(1).pdf)

Banco Azteca – Estados Financieros 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Azteca%20del%20Per%20C3%BA%20-%20EF%202012.pdf>

Banco Azteca – Estados Financieros 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Azteca%20del%20Per%20C3%BA%20-%20EF%202013.pdf>

Banco Azteca – Estados Financieros 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Azteca%20del%20Per%20C3%BA%20-%20EF%202014.pdf>

Banco Azteca – Memorias Anuales 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20Banco%20Azteca%202010.pdf>

Banco Azteca – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20Banco%20Azteca%202011.pdf>

Banco Azteca – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20Banco%20Azteca%202012.pdf>

Banco Azteca – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20Banco%20Azteca%202013%20-%20V.%20Final.pdf>

Banco Azteca – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20Banco%20Azteca%202014%20Final.pdf>

Banco Cencosud - Estados Financieros Consolidados 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={DEE60F7C-ED49-42BB-BE59-54C559745DAD}>

Banco Cencosud - Estados Financieros Consolidados 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={89601C3B-D275-4C15-8975-D1E0DE2A313A}>

Banco Cencosud - Estados Financieros Consolidados 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={BA169F9D-908F-4619-8A05-49D576734BD4}>

Banco Cencosud - Memoria Anual 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={FB856011-1A8F-4AC0-B73A-9C8D3DC81010}>

Banco Cencosud - Memoria Anual 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={F6FFD702-D0A5-4130-9568-A919FA9C270B}>

Banco Cencosud - Memoria Anual 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={158EDF3C-C6D5-4ACF-8312-AB1812AABE4B}>

Banco Central de Reserva del Perú. (2015). Entidades Financieras. 30/11/2015,

De Banco Central De Reserva Del Perú. Recuperado de:

<http://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>.

Banco Central de Reserva del Perú (2014) “Reporte de Estabilidad Financiera”.

Recuperado de

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-noviembre-2014.pdf>

Banco de Comercio - Estados Financieros Consolidados 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={419E3DF8-5864-46B5-943F-39793CBE83CA}>

Banco De Comercio - Estados Financieros Consolidados 2011. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={4A1E1BC
C-7602-4DFA-9857-7A2C7770059F}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={4A1E1BC
C-7602-4DFA-9857-7A2C7770059F})

Banco de Comercio - Estados Financieros Consolidados 2012. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={B6DEB06
E-DF23-4620-BE49-0BEC1855A6E4}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={B6DEB06
E-DF23-4620-BE49-0BEC1855A6E4})

Banco de Comercio - Estados Financieros Consolidados 2013. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={1E549DF
E-7A6F-4B80-8463-BB64099AC118}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={1E549DF
E-7A6F-4B80-8463-BB64099AC118})

Banco de Comercio - Estados Financieros Consolidados 2014. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={55645E96
-CD80-4688-B7A5-1141FD21099A}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={55645E96
-CD80-4688-B7A5-1141FD21099A})

Banco de Comercio – Memoria Anual 2010. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={1D3BBA
13-6DA6-4932-961B-BC3A29B3F2AA}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={1D3BBA
13-6DA6-4932-961B-BC3A29B3F2AA})

Banco de Comercio – Memoria Anual 2011. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={C47950A
D-121E-43A7-B4D6-C2D287231331}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={C47950A
D-121E-43A7-B4D6-C2D287231331})

Banco de Comercio – Memoria Anual 2012. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={462B02E
3-7BFA-4334-8BB7-1473EC5452C9}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={462B02E
3-7BFA-4334-8BB7-1473EC5452C9})

Banco de Comercio – Memoria Anual 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={14F73936-B365-4E3E-9951-D23893EF2BD0}>

Banco de Comercio – Memoria Anual 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={9469AE25-36D7-4710-ABF9-75694EF3AF59}>

Banco de Crédito del Perú - Estados Financieros Consolidados 2010.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={268C46B4-80C4-40B8-BC0D-E9F8E40AAD14}>

Banco de Crédito del Perú - Estados Financieros Consolidados 2011.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={874801E4-F394-4D05-899B-49938A0AACE6}>

Banco de Crédito del Perú - Estados Financieros Consolidados 2012.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={00F4935F-708B-4F63-88BF-12E8E2DD29D5}>

Banco de Crédito del Perú - Estados Financieros Consolidados 2013.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={F6266FF-F-749D-43AA-9A98-AB165306E915}>

Banco de Crédito del Perú - Estados Financieros Consolidados 2014.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={E935C21B-D9A1-4309-955B-B9A553327BED}>

Banco de Crédito del Perú - Memoria Anual 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={5187030C-1115-4282-BBF7-05667A244471}>

Banco de Crédito del Perú - Memoria Anual 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={C0585F38-4CA5-411C-92CE-BB4C2BE2FF92}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={F46D5199-9508-41D6-B2EE-1648937B457D}>

Banco de Crédito del Perú - Memoria Anual 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={D58895CD-B5FE-4285-89A7-C68A6D672B91}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={3B322896-1387-44E8-BAD5-A40185CC00EB}>

Banco de Crédito del Perú - Memoria Anual 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={F7922505-24CA-4CA9-B8D3-5E3B373285F3}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={FA4CE04D-2AB0-4357-A7BF-8D47CBED2CED}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={871B3B42-A9E8-42C4-B4A5-36E87DF161B2}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={7E5FD31D-ADEA-43C2-89BA-325309A335C4}>

Banco de Crédito del Perú - Memoria Anual 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={DC0E07AE-851A-47E4-906B-1F1236656A96}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={0DCB4414-FA96-4F8E-8E9C-963DB20F4490}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={B389DD B5-9B29-471B-BA50-34649191FAAE}>

Banco Falabella – Estados Financieros 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20AUDITADOS%20A L%2031.12.10.pdf>

Banco Falabella – Estados Financieros 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Falabella%2031.12.11-10.pdf>

Banco Falabella – Estados Financieros 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20AUDITADOS%20A L%2031.12.12.pdf>

Banco Falabella – Estados Financieros 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Falabella%2031%2012.pdf>

Banco Falabella – Estados Financieros 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Falabella%2031.12.14-13.pdf>

Banco Falabella del Perú – Memorias Anuales 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={A5217713-BE6D-43DA-999C-7F1EFA634AD7}>

Banco Falabella del Perú – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={B95A959F-D54E-4D76-8DEE-C6D076168362}>

Banco Falabella del Perú – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={9195A87D-D4FE-4964-B673-8751A46CF588}>

Banco Falabella del Perú – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={97DDE434-B687-4544-855F-34E9114286DD}>

Banco Falabella del Perú – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20BF.pdf>

Banco Financiero del Perú - Estados Financieros Consolidados 2010.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={478DD753-EC44-4044-8842-752322009A68}>

Banco Financiero del Perú - Estados Financieros Consolidados 2011.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={0741511B-3D7B-4BBD-A6E4-D2B2C1DDA89F}>

Banco Financiero del Perú - Estados Financieros Consolidados 2012.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={F142B297-4824-4BA0-B41B-33D1B598A0CF}>

Banco Financiero del Perú - Estados Financieros Consolidados 2013.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={F885DF77-54BC-4FD1-8400-F49E6A5D3AA4}>

Banco Financiero del Perú - Estados Financieros Consolidados 2014.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={993FBC35-D602-4079-A030-78663C1440E5}>

Banco Financiero del Perú – Memoria Anual 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={E12B0DD1-B86A-4ACA-A025-7219F80ACE1A}>

Banco Financiero del Perú – Memoria Anual 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={AE8BF48A-90D3-44D9-9ED5-2149A6A605A7}>

Banco Financiero del Perú – Memoria Anual 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={40DA9D70-7B39-4327-AC74-37A3B47410E6}>

Banco Financiero del Perú – Memoria Anual 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={C6EF90C1-2FC7-4E12-B401-DFA15E2B47DB}>
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={CF47C5A8-60A8-447A-980E-5CB03FE5C011}>

Banco Financiero del Perú – Memoria Anual 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={F2C140E9-6835-47B6-8605-04E74890976F}>

Banco Gnb Perú – Estados Financieros 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20HSBC%20BANK%20PERU%20SA%202010.pdf>

Banco Gnb Perú – Estados Financieros 2011. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20HSBC%202011\[1\].pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20HSBC%202011[1].pdf)

Banco Gnb Perú – Estados Financieros 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20HSBC%202012.pdf>

Banco Gnb Perú – Estados Financieros 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Banco%20GNB%202013.pdf>

Banco Gnb Perú – Estados Financieros 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Banco%20GNB%202014.pdf>

Banco Gnb Perú – Memorias Anuales 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%202010%20-%20HSBCPeru.pdf>

Banco Gnb Perú – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%202011.pdf>

Banco Gnb Perú – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%202012.pdf>

Banco Gnb Perú – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%202013.pdf>

Banco Gnb Perú – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/GNB%20Memoria%20Anual%202014%2010.pdf>

Banco Interamericano de Finanzas - Estados Financieros Consolidados 2010.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={2BF28213-759C-46C7-BBDF-75D3FD6B2B19}>

Banco Interamericano de Finanzas - Estados Financieros Consolidados 2011.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={B9F46C17-B829-4DBF-A36C-98BFC285A175}>

Banco Interamericano De Finanzas - Estados Financieros Consolidados 2012.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={AE951420-826C-4EAF-8DE8-4BBB6655F560}>

Banco Interamericano de Finanzas - Estados Financieros Consolidados 2013.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={6C9DD781-CAE8-4E90-A993-75CBEC2F5C69}>

Banco Interamericano de Finanzas - Estados Financieros Consolidados 2014.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={721553CF-E048-4CF7-92C3-2C090CA3FF3D}>

Banco Interamericano de Finanzas – Memoria Anual 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={A15B1E DD-BF11-4E7F-87C1-D96C6846DC82}>

Banco Interamericano de Finanzas – Memoria Anual 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={D4589314-E039-45AE-9BC1-5891C8754A6E}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={BEC42820-B852-4C8B-BF0F-40157E3FBA31}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={89C082B3-A79B-456E-A690-A56C4490B681}>

Banco Interamericano de Finanzas – Memoria Anual 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={689F8742-4325-4FEE-A4AC-A6726D6AA45E}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={104813EB-8A40-43B5-8357-9F32DF936BFC}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={7CA976AE-EFC1-477B-9DA6-7B6DBA5767C5}>

Banco Interamericano de Finanzas – Memoria Anual 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={C78AA7B6-7AF1-485E-AD25-3C37350BC5D6}>

Banco Interamericano de Finanzas – Memoria Anual 2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={5237494D-1C48-4657-A4EA-B80658C07469}>

Banco Internacional del Perú-Interbank - Estados Financieros Consolidados 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={E02B2F51-1CD9-4A2A-9DA1-AA2FAC4A997A}>

Banco Internacional del Perú-Interbank - Estados Financieros Consolidados 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={B42C3F9A-406D-4EEA-90EC-35EA0B7A4E2C}>

Banco Internacional del Perú-Interbank - Estados Financieros Consolidados
2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={CD560CD4-217D-47A5-B841-1C2C41A548AF}>

Banco Internacional del Perú-Interbank - Estados Financieros Consolidados
2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={36BE38F2-CBF8-4FD3-AAC3-E8CC4A894349}>

Banco Internacional del Perú-Interbank - Estados Financieros Consolidados
2014. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={7EB14058-D520-47E7-A289-DF4A5C515D63}>

Banco Internacional del Perú-Interbank – Memoria Anual 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={474591E1-8F79-471A-AB47-FF5170B27AAF}>

Banco Internacional del Perú-Interbank – Memoria Anual 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={64118038-82E9-4E70-A2E3-0E9A0B7BFFF5}>

Banco Internacional del Perú-Interbank – Memoria Anual 2012. Recuperado de:

[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={D0838BA
A-8260-49C7-ABE7-ECD61DA9FFD4}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={D0838BA
A-8260-49C7-ABE7-ECD61DA9FFD4})

Banco Internacional del Perú-Interbank – Memoria Anual 2013. Recuperado de:

[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={D156D7E
F-F2B4-417E-B304-C2C3C4A4DE84}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={D156D7E
F-F2B4-417E-B304-C2C3C4A4DE84})

Banco Internacional del Perú-Interbank – Memoria Anual 2014. Recuperado de:

[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={DCBFCD
7D-6FD5-4295-A21C-E9C2A46E77A6}](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={DCBFCD
7D-6FD5-4295-A21C-E9C2A46E77A6})

Banco Ripley Perú – Estados Financieros 2010. Recuperado de:

http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/BancoRipley_EEFF_10.pdf

Banco Ripley Perú – Estados Financieros 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Informe%20Aud.pdf>

Banco Ripley Perú – Estados Financieros 2012. Recuperado de:

[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Ripley%20Aud%20
31dic12.pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Ripley%20Aud%20
31dic12.pdf)

Banco Ripley Perú – Estados Financieros 2013. Recuperado de:

[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Ripley%20Aud%20
31dic13.pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Ripley%20Aud%20
31dic13.pdf)

Banco Ripley Perú – Estados Financieros 2014. Recuperado de:

[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Ripley%20Aud%20
31dic14.pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Ripley%20Aud%20
31dic14.pdf)

Banco Ripley Perú – Memorias Anuales 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria.pdf>

Banco Ripley Perú – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA.pdf>

Banco Ripley Perú – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria2012.pdf>

Banco Ripley Perú – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:

http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria_2013.pdf

Banco Ripley Perú – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:

http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria_2014_31marzo.pdf

Banco Santander Perú – Estados Financieros 2010. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Santander%20Aud%2031dic10.pdf>

Banco Santander Perú – Estados Financieros 2011. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Santander%20Aud%2031dic11.pdf>

Banco Santander Perú – Estados Financieros 2012. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Santander%20Aud%2031dic11.pdf>

Banco Santander Perú – Estados Financieros 2013. Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Santander%20Aud%2031dic13.pdf>

Banco Santander Perú – Estados Financieros 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Banco%20Santander%20Aud%2031dic14.pdf>

Banco Santander Perú – Memorias Anuales 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%202010.pdf>

Banco Santander Perú – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%202011.pdf>

Banco Santander Perú – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%202012.pdf>

Banco Santander Perú – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%202013.pdf>

Banco Santander Perú – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20ANUAL%202014.pdf>

BBVA Banco Continental- Estados Financieros Consolidados 2010.
Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={30C55D04-C560-40FD-9900-A4337358CA52}>

BBVA Banco Continental- Estados Financieros Consolidados 2011.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={E052CE65-2DE6-4AF2-92EB-1E6A75BE8BF2}>

BBVA Banco Continental- Estados Financieros Consolidados 2012.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={0bf24e4a-62f7-4cf3-Ad25-12d43315b67a}>

BBVA Banco Continental- Estados Financieros Consolidados 2013.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={9C5C43AE-8AD3-4AC2-92F7-EBA57F83271C}>

BBVA Banco Continental- Estados Financieros Consolidados 2014.

Recuperado de:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={0698583C-7C8F-4285-99AB-A2D81421B65F}>

BBVA Banco Continental – Memoria Anual 2010. Recuperado De:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={88199890-FFAB-4E40-8E76-BB4AD7E3EDBA}>

BBVA Banco Continental – Memoria Anual 2011. Recuperado De:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={435D6FAA-6C76-47B2-901D-8889FB343781}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={34C36F0B-B745-4A4E-A93B-88A8467CAB8A}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={FC008F14-3B14-4E35-9EDC-16D36BE0F204}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={7B00F778-F250-4AA8-AC53-0FAA804E88CF}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={DB7A0140-F36C-4E71-AF3A-BBD044573710}>

BBVA Banco Continental – Memoria Anual 2012. Recuperado De:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={5016434A-F0CA-4A3A-9DFB-68E543787E8E}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={EF0B6460-BB2C-4BD0-B2A9-0BED342B12A0}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={3B7AE3EF-EA11-429E-9580-5F41D1B28FFF}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={EF99389B-3176-4909-8E52-364F32C2CBD3}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={03664BF2-0E1B-42D2-89A2-E2726133ED48}>

BBVA Banco Continental – Memoria Anual 2013. Recuperado De:

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={08DD1257-B80F-47CB-993D-4F36EF919CD3}>

<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={5254E758-0100-4BD8-A71B-AAEA8D8DEB8F}>

BBVA Banco Continental – Memoria Anual 2014. Recuperado De:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={226DE7F9-CAF3-4FDA-9D50-C1B4D9B7EC7A}>

Bontis, N. (1998) *Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models*. Canadá: Editorial MCB UP Ltd.

Briceño, M. y Hoyos, O. (2002) *Diccionario técnico – contable*. Colombia: Segunda edición. Editorial Legis editores S.A.

Brooking A. (1996). Modelo tecnología bróker (Technology Broker).
Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci060605.htm

Brooking A. (1997) *Capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio*. Buenos Aires: Ediciones Paidós Ibérica S.A. Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=0Kmh3Vb58EQC&printsec=frontcover&dq=capital+intelectual&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9crOmQTPAhVI0h4KHf1kB6cQ6AEIGjAA#v=onepage&q=capital%20intelectual&f=false>

Bueno, E. (1998) El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. Boletín de Estudios Económicos, vol. LIII, n° 164.

Cárdenas, G. y Daza, M. (2004) *Diccionario de contabilidad y sistemas de información*. México: Primera edición.

Carrasco, D. (2014). *Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y micro financieras durante el período 2005 –*

2011 (Tesis de pregrado). Chiclayo: Recuperada de
<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/424>

Citibank del Perú - Estados Financieros Consolidados 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={D8CE319B-3820-4C3B-80CC-C90B0A255857}>

Citibank del Perú - Estados Financieros Consolidados 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={7049963D-8E75-4C1E-8AEA-3FB6C6B6D91F}>

Citibank del Perú - Estados Financieros Consolidados 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={6E976454-8812-4C77-B8F7-D04EFEB24ADF}>

Citibank del Perú - Estados Financieros Consolidados 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={E0366178-2704-4038-A495-0333204D8738}>

Citibank del Perú - Estados Financieros Consolidados 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={A3646168-5831-48F3-9A04-DC8F5600B328}>

Citibank del Perú – Memoria Anual 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={9DFA6811-C917-4930-8C1A-924D4AE945F5}>

Citibank del Perú – Memoria Anual 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={E8DB47A7-07A8-47BF-8DDA-0763F278F8AB}>

Citibank del Perú – Memoria Anual 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={FFF5D746-D7CB-403F-A263-98FF87ACE47B}>

Citibank del Perú – Memoria Anual 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={49F630EA-EC95-4883-BE50-FAF63EB2C7CE}>

Citibank del Perú – Memoria Anual 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={56C34C65-F386-47F4-B930-357DB5138DEA}>

Deutsche Bank – Estados Financieros 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Auditados%20Dic%202010.pdf>

Deutsche Bank – Estados Financieros 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Auditados%20DBP%202011.pdf>

Deutsche Bank – Estados Financieros 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Auditados%20Deutsche%20Bank%20Peru%202012.pdf>

Deutsche Bank – Estados Financieros 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Deutsche%20Bank%202013.pdf>

Deutsche Bank – Estados Financieros 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Deutsche%20Bank%20final%20.pdf>

Deutsche Bank – Memorias Anuales 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20DB%20Peru%202010.pdf>

Deutsche Bank – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20DB%20Peru%202011.pdf>

Deutsche Bank – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20DB%20Peru%202012.pdf>

Deutsche Bank – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/DBPeru%20Memoria%202013%20\(sin%20PBGC\).pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/DBPeru%20Memoria%202013%20(sin%20PBGC).pdf)

Deutsche Bank – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%20DB%20Peru%202014%20Final.pdf>

Definición ABC (2015). BANCO. 29/11/2015, de Definición ABC. Recuperado de: <http://www.definicionabc.com/economia/banco.php>.

Definición MX (2015). Rentabilidad. 27/10/2015, de Definición MX – Economía. Recuperado de: <http://definicion.mx/rentabilidad/>

Diario Gestión (2013). Disminuye la rentabilidad de bancos, cajas y financieras. Perú. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/disminuye-rentabilidad-bancos-cajas-y-financieras-2075882>

Diario Perú21 (2015). Perú ocupa el puesto 11 en ránking de bancarización en América Latina. Perú. Recuperado de <http://peru21.pe/economia/peru-ocupa-puesto-11-ranking-bancarizacion-america-latina-2211163>

Edvinsson L. y Malone, M. (1997). *El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Bogotá: Editorial Grupo planeta. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=OuR9pY3yAPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Euroforum (1998) *Medición del Capital Intelectual. Modelo Intelect.* Madrid. Recuperado de: http://gestiondelconocimiento.com/modelo_modelo_intelec.htm

García Padilla, V. M. (2015). *Análisis financieros un enfoque integral*. México: Grupo editorial patria, S.A. de C.V.

Hall, R. (1992) The Strategic Analysis of Intangibles Resources. *Strategic Management Journal*, Vol. 13, No. 2.

Koulopoulos, T. y Frappaolo, C. (2000) *Gerencia del Conocimiento*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

Marte, A. (2013) *Determinantes de la rentabilidad de la banca dominicana en la primera década del siglo XXI* (tesis de maestría). Santo Domingo.

Recuperado de:

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj08P3oj6TPAhVGXh4KHTxWCYYQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.empirica.do%2Ftesis%2FTesis%2520-%2520Angel%2520Marte.pdf&usg=AFQjCNEFTlr1f8CpQqOPEXBLIxxCGvfP3Q&bvm=bv.133700528,d.dmo&cad=rja>

Medellín, E. (2000) *Elementos para la gestión de activos intangibles en una organización*. Distrito federal. Recuperado de

https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjP9OWzoaTPAhXBXR4KHS78BUQQFgggMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.unipamplona.edu.co%2Funipamplona%2FportalIG%2Fhome_10%2Frecursos%2Fgeneral%2Fdocumentos%2Fpdf%2F14072011%2F7elementos.pdf&usg=AFQjCNHXmRvcErshYjOQDcmy88c3a-Bdkg&cad=rja

Medina, B. (2009) *Determinantes de la Rentabilidad del Sistema Bancario Boliviano Mediante Modelos de Datos de Panel 2000 – 2008* (Tesis de pregrado). Oruro: Recuperado de

<http://dpicuto.edu.bo/tesis/attachments/article/1461/Determinantes%20de%20la%20rentabilidad%20del%20sistema%20bancario%20Boliviano.doc>

Mibanco – Estados Financieros 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EE.FF.%202010%20-2009%20-%20AUDITADOS.pdf>

Mibanco – Estados Financieros 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Auditados%202011.pdf>

Mibanco – Estados Financieros 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EE.FF.%20AUDITADOS%2031.12.12-11.pdf>

Mibanco – Estados Financieros 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EE.FF.AUDITADOS%20AL%2031.12.13-12.pdf>

Mibanco – Estados Financieros 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Mibanco%202014.pdf>

Mibanco – Memorias Anuales 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={E17A9961-C13B-4612-ABAB-3FB4519D9D1A}>

Mibanco – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc={DD41779F-557D-48AD-AA54-D1AE24AA6F15}>

Mibanco – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%20MIBANCO%202012-%20JOA-21MAR2013.pdf>

Mibanco – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Anual%202013-%20MAR2014.pdf>

Mibanco – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20Mibanco%20Anual%202015.pdf>

Norma Internacional de Contabilidad N° 38 (NIC 38) Activos intangibles (1998).
Recuperado de

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiGyfWqtaTPAhUGKx4KHRbNAIoQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.normasinternacionalesdecontabilidad.es%2Fnic%2Fpdf%2FNIC38.pdf&usg=AFQjCNG0cokRgRjDVfiCJXZxS7yCbRn6jw&bvm=bv.133700528,d.dmo&cad=rja>

Pacheco, J. (2005) *Capital Intelectual: Un Estudio de su Inclusión como Activo Organizacional* (tesis de maestría). Mérida. Recuperado de
http://tesis.ula.ve/postgrado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6382
http://tesis.ula.ve/postgrado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6383
http://tesis.ula.ve/postgrado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6384

Rees, B. (1990) *Financial Analysis*. Londres. Mc Graw – Hill.

Rodríguez, A. y Villafranca, S. (2005) *Importancia del capital intelectual y su medición contable dentro de las organizaciones* (tesis de pregrado) Maturín:

Recuperado de

https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjair2ti6TPAhXIKh4KHV18A5UQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fri.biblioteca.udo.edu.ve%2Fbitstream%2F123456789%2F383%2F1%2FTESIS-352.67_R674i_01.pdf&usg=AFQjCNHyMk3mushQs69yg2m0p-Vr-W2Wzg&bvm=bv.133700528,d.dmo&cad=rja

Romero, J. (1995) *Principios de Contabilidad*. México: Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill.

Scotiabank Perú – Estados Financieros Consolidados 2010. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20SBP%20Consolidado%202010.pdf>

Scotiabank Perú – Estados Financieros Consolidados 2011. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Auditado%20SBP%20Consolidado%202011.pdf>

Scotiabank Perú – Estados Financieros Consolidados 2012. Recuperado de:
http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Scotiabank%20Peru%20Consolidado%202012_.pdf

Scotiabank Perú – Estados Financieros Consolidados 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Consolidados%20Scotiabank%20Peru%202013.pdf>

Scotiabank Perú – Estados Financieros Consolidados 2014. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/EEFF%20Scotiabank%20Peru%20Consolidado%202014.pdf>

SCOTIABANK PERÚ – Memorias Anuales 2010. Recuperado de
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%202010%20a%20CONASEV.PDF>

Scotiabank Perú – Memorias Anuales 2011. Recuperado de:
[http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%202011%20vff%20\(SMV\).pdf](http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%202011%20vff%20(SMV).pdf)

Scotiabank Perú – Memorias Anuales 2012. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%202012.pdf>

Scotiabank Perú – Memorias Anuales 2013. Recuperado de:
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%202013%20SBP%20vdef.pdf>

Scotiabank Perú – Memorias Anuales 2014. Recuperado de:
http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/MEMORIA%202014%20SBP%20_VF_.pdf

Seguí, E. (2007) *La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito* (Tesis de doctorado). Valencia: Recuperado de
<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjOpdi9iqTPAhWGmx4KHc91BzUQFggaMAA&url=https%3A%2F%2Friunet.upv.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10251%2F1>

836%2FtesisUPV2605.pdf&usg=AFQjCNFTgAEM26sNApt80SZYbnLY
KF4rlw&bvm=bv.133700528,d.dmo&cad=rja

Stewart, T. A. (1998) *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*. Buenos Aires: Editorial Granica S.A. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=QewAHzgWxfEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Superintendencia de Banca y Seguros (2014). *Evolución del Sistema Financiero*. Perú. Recuperado de <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2014/Diciembre/SF-2103-di2014.PDF>

Sveiby, K. (1997) *Modelo monitor de activos intangibles*. Recuperado de <http://ascanio.blogspot.com/2007/05/intellectualassets-monitor-sveiby-1997.html>

Tovar, L. (2002) *Gestión integral de recursos humanos*. Distrito Federal: Ediciones Taller abierto.

REFERIDO A LA METODOLOGÍA

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*.

Buenos aires: Editorial Brujas.

Ramírez, A. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Medellín:

Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Sandino, M. (2009). *Metodología de la investigación científica. Articulación de los elementos básicos del proceso de la investigación*. Colombia: Editorial

Comlibros.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA CAPITAL INTELECTUAL Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS BANCARIAS EN EL PERÚ, PERIODO 2010 – 2014.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	RECOLECCION DE DATOS		INFORMANTES O FUENTES	TRATAMIENTO DE DATOS	ANALISIS DE LAS INFORMACIONES
					TECNICAS	INSTRUMENTOS			
GENERAL									
¿De qué manera el capital intelectual incide en la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014?	Determinar la incidencia del capital intelectual en la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.	El capital intelectual incidió en el incremento de la rentabilidad de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante su reconocimiento y uso adecuado.	Vi: X = Capital Intelectual. Vd: Y = Rentabilidad.						
ESPECIFICOS									
a) ¿De qué manera el capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014?	a) Determinar la incidencia del capital humano, estructural y relacional en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.	a) El capital humano, estructural y relacional incidió en la rentabilidad económica de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante el reconocimiento del capital intelectual como un activo de las empresas.	Vi: X1 = Capital humano, estructural y relacional. Vd: Y1 = Rentabilidad Económica	Medición de: Capital Humano, estructural y relacional. Medición de la Rentabilidad Económica.	Análisis Documental.	Fichas Textual, Fichas Resumen.	EE.FF. Fichas RUC. Páginas Web. Página Web de la SBS y Banco Central de Reserva del Perú.	Microsoft Excel SPSS Versión 24.	Chi - cuadrado.
b) ¿De qué manera el capital humano, estructural y relacional incide en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014?	b) Determinar la incidencia del capital humano, estructural y relacional en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú periodo 2010 – 2014.	b) El capital humano, estructural y relacional incidió en la rentabilidad financiera de las Empresas Bancarias en el Perú, periodo 2010 – 2014, mediante el manejo efectivo de los recursos propios existentes en las empresas.	Vi: X2 = Capital humano, estructural y relacional. Vd: Y2 = Rentabilidad Financiera.	Medición de: Capital Humano, estructural y relacional. Medición de la Rentabilidad Financiera.	Análisis Documental.	Fichas Textual, Fichas Resumen.	EE.FF. Fichas RUC. Páginas Web. Página Web de la SBS y Banco Central de Reserva del Perú.	Microsoft Excel SPSS Versión 24.	Chi - cuadrado.

ANEXO 02: FICHA RESUMEN.

BANCOS	AÑO	INDICADORES DE CAPITAL INTELECTUAL							INDICADORES DE RENTABILIDAD				
		NUMERO DE EMPLEADOS	HOMBRES FUNCIONARIOS	MUJERES FUNCIONARIOS	NUMERO DE OFICINAS NACIONALES	NUMERO DE PAISES/MATRIZ	Nº DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PARTICIPACION EN EL MERCADO	NIVEL DE MOROSIDAD %	UTILIDAD NETA	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS E INTERESES	PATRIMONIO	ACTIVO TOTAL
BBVA Banco Continental	2010	4686	17	3	246	28	6	18.33%	1.04	1,006,309.00	1,413,840.00	3,384,114.00	37,790,321.00
	2011	4740	17	3	275	28	6	19.30%	0.92	1,128,988.00	1,509,158.00	3,705,063.00	42,242,407.00
	2012	5059	17	3	303	28	6	19.75%	1.19	1,245,545.00	1,685,286.00	4,228,337.00	49,690,775.00
	2013	5363	15	3	312	33	6	18.42%	1.74	1,304,302.00	1,783,059.00	4,890,811.00	56,538,437.00
	2014	5455	15	3	338	33	6	17.33%	2.23	1,343,719.00	1,886,795.00	5,578,024.00	62,882,694.00
Banco Cencosud	2010					5		0.00%					
	2011					6		0.00%		-775.00	-775.00	25,735.00	28,595.00
	2012	804	11	1	35	6	6	0.01%	0.22	-21,429.00	-31,360.00	26,006.00	72,960.00
	2013	514	15	1	37	6	6	0.49%	3.03	-11,583.00	-15,851.00	162,823.00	411,407.00
	2014	527	13	2	48	6	6	0.68%	4.24	-5,458.00	-4,955.00	157,395.00	515,615.00
Citibank	2010	721	15	6	20	54	10	2.53%	2.69	41,048.00	79,162.00	705,731.00	4,815,814.00
	2011	863	16	6	19	54	9	2.21%	1.79	57,671.00	89,701.00	589,269.00	4,912,058.00
	2012	854	16	6	19	55	10	2.05%	1.67	78,943.00	114,825.00	613,315.00	5,493,173.00
	2013	759	16	6	20	55	12	2.10%	1.98	66,827.00	102,187.00	677,742.00	6,804,354.00
	2014	742	18	6	12	55	12	1.96%	2.1	39,908.00	66,614.00	721,515.00	6,567,063.00
Banco de Comercio	2010	744	22	1	29	1	10	0.95%	1.69	14,943.00	22,270.00	122,606.00	1,411,819.00
	2011	811	29	1	29	1	9	0.96%	1.58	16,635.00	23,711.00	137,824.00	1,618,946.00
	2012	845	25	1	29	1	9	0.85%	2.18	14,464.00	21,268.00	150,972.00	1,599,182.00

	2013	774	30	1	32	1	8	0.81%	1.72	10,496.00	16,530.00	156,960.00	1,650,795.00
	2014	745	25	2	29	1	6	0.73%	5.7	18,540.00	30,887.00	181,117.00	1,643,327.00
Banco de Crédito del Perú	2010	16148	80	10	328	12	15	30.80%	1.35	1,209,341.00	1,657,009.00	5,539,050.00	70,915,162.00
	2011	18616	86	11	343	12	15	30.90%	1.42	1,438,994.00	1,947,668.00	6,295,653.00	72,088,096.00
	2012	22330	80	20	365	12	15	31.96%	1.68	1,505,912.00	2,047,356.00	7,266,053.00	90,397,199.00
	2013	22657	85	22	401	12	15	33.49%	2.27	1,649,299.00	2,293,072.00	8,212,494.00	97,943,214.00
	2014	27750	84	22	437	12	15	36.36%	2.3	1,907,089.00	2,782,629.00	9,942,222.00	115,650,505.00
Banco Financiero	2010	1704	20	3	114	5	6	2.34%	2.82	32,973.00	52,590.00	344,989.00	3,454,263.00
	2011	1859	28	2	112	5	6	2.41%	2.14	33,842.00	44,224.00	379,521.00	4,502,572.00
	2012	2385	25	2	93	6	6	2.63%	2	43,646.00	64,730.00	432,488.00	5,322,854.00
	2013	2297	23	2	80	6	6	2.84%	2.28	56,211.00	81,639.00	471,017.00	6,568,647.00
	2014	2116	23	2	79	6	6	2.73%	3.34	64,003.00	97,789.00	590,697.00	7,132,287.00
Banco Interamericano de Finanzas	2010	839	22	7	54	10	6	1.73%	0.76	54,107.00	78,419.00	330,855.00	4,650,903.00
	2011	958	23	7	62	10	6	1.80%	0.9	66,777.00	91,852.00	386,950.00	5,293,534.00
	2012	1249	26	4	76	10	7	1.89%	0.99	82,224.00	116,380.00	455,259.00	5,974,342.00
	2013	1412	26	7	85	10	8	2.41%	1.33	106,280.00	150,720.00	662,192.00	7,627,528.00
	2014	1468	24	9	87	10	8	2.66%	1.64	95,479.00	140,206.00	722,324.00	9,215,630.00
Interbank	2010	6321	17	4	233	4	9	13.31%	1.52	497,541.00	686,403.00	1,667,025.00	19,332,087.00
	2011	6307	16	4	241	4	9	12.43%	1.5	540,928.00	755,087.00	1,955,558.00	19,997,204.00
	2012	6673	15	5	262	4	9	11.83%	1.84	570,446.00	760,578.00	2,374,392.00	23,540,263.00
	2013	6813	15	5	269	4	9	11.90%	1.75	647,090.00	878,595.00	2,651,640.00	29,698,834.00
	2014	7040	16	5	287	4	9	12.01%	2.49	708,686.00	984,701.00	3,094,974.00	32,715,058.00
MiBanco	2010	3548	32	8	111	4	9	6.07%	3.11	97,143.00	140,733.00	390,131.00	4,408,436.00

	2011	3544	32	8	117	4	9	5.63%	3.66	109,423.00	151,985.00	606,983.00	5,154,581.00
	2012	4419	34	11	118	4	12	5.19%	4.48	68,311.00	96,473.00	642,202.00	5,526,599.00
	2013	3806	29	10	114	4	16	4.09%	5.24	35,209.00	52,461.00	656,422.00	5,969,216.00
	2014	3667	30	10	119	12	16	3.24%	6.98	-67,570.00	-74,982.00	589,821.00	5,708,029.00
Scotiabank Perú	2010	3808	20	3	169	7	9	15.87%	1.51	688,360.00	975,464.00	3,455,349.00	29,042,205.00
	2011	4210	20	4	181	7	10	15.57%	1.48	788,495.00	1,105,398.00	4,042,732.00	32,126,627.00
	2012	4437	17	4	191	7	10	15.02%	1.77	821,425.00	1,185,055.00	4,627,479.00	34,105,268.00
	2013	4828	18	4	337	7	12	14.87%	2.06	857,957.00	1,224,974.00	5,040,366.00	43,634,513.00
	2014	5071	18	3	353	7	15	13.83%	2.43	942,837.00	1,379,024.00	5,646,063.00	46,990,319.00
Banco GNB Perú	2010	978	18	2	24	87	6	1.19%	2.21	-65,511.00	-68,317.00	271,447.00	3,462,999.00
	2011	859	13	3	25	85	6	1.56%	2.56	-53,386.00	-65,644.00	281,076.00	3,387,145.00
	2012	905	14	7	22	81	9	1.34%	2.8	693.00	-11,042.00	385,809.00	3,842,284.00
	2013	852	12	4	22	4	9	1.18%	2.43	14,118.00	21,688.00	399,930.00	3,631,597.00
	2014	725	15	4	16	4	9	1.17%	1.69	31,224.00	47,932.00	500,661.00	4,369,537.00
Banco Falabella	2010	1738	18	4	44	5	6	3.04%	3.13	112,302.00	164,677.00	384,316.00	1,710,043.00
	2011	1888	17	5	52	5	8	3.19%	3.01	104,779.00	153,020.00	433,068.00	2,296,151.00
	2012	2016	18	4	52	5	8	3.23%	3.38	101,880.00	146,209.00	475,482.00	2,845,665.00
	2013	2270	17	4	60	5	8	3.00%	3.84	107,867.00	157,355.00	530,829.00	3,251,533.00
	2014	2284	17	5	61	5	9	2.88%	3.57	103,109.00	151,381.00	582,962.00	4,032,635.00
Banco Santander Perú S.A.	2010	58	15	3	41	25	6	0.31%	0.23	6,419.00	7,577.00	139,341.00	1,656,610.00
	2011	58	14	2	47	25	6	0.42%	0.13	14,241.00	18,785.00	153,571.00	2,285,710.00
	2012	60	14	2	50	25	8	0.60%	0.13	24,857.00	32,385.00	259,166.00	2,849,509.00
	2013	60	13	3	58	25	9	0.65%	0.39	34,226.00	48,376.00	282,198.00	3,225,379.00

	2014	71	13	3	71	25	9	0.66%	0.43	42,650.00	60,952.00	364,635.00	3,926,605.00
Banco Ripley	2010	1444	15	0	21	4	9	2.22%	3.84	51,734.00	80,787.00	225,488.00	1,107,675.00
	2011	1394	15	0	22	4	9	2.20%	5.13	52,818.00	81,654.00	277,541.00	1,218,915.00
	2012	1472	18	1	26	4	15	1.96%	5.11	55,207.00	82,844.00	247,704.00	1,273,564.00
	2013	1459	15	3	27	4	15	1.71%	4.89	60,076.00	90,237.00	307,777.00	1,475,977.00
	2014	1536	21	3	31	4	15	1.55%	3.7	50,036.00	75,384.00	352,828.00	1,551,368.00
Banco Azteca	2010	3492	18	1	129	8	9	1.10%	9.53	13,426.00	20,717.00	54,852.00	335,407.00
	2011	3502	16	1	116	8	9	1.13%	6.89	16,057.00	23,851.00	70,272.00	467,258.00
	2012	3530	15	2	168	8	9	1.45%	6.95	14,976.00	22,889.00	85,248.00	810,297.00
	2013	3536	14	3	176	7	9	1.81%	8.86	10,788.00	18,813.00	96,036.00	1,140,876.00
	2014	3538	15	3	170	7	9	1.99%	9.81	16,589.00	37,194.00	112,625.00	1,169,913.00
Deutsche Bank	2010	21	9	3	22	71	6	0.20%	0	10,352.00	12,178.00	132,593.00	789,550.00
	2011	21	10	2	22	71	9	0.29%	0	16,068.00	18,516.00	148,677.00	997,843.00
	2012	20	10	2	22	71	9	0.24%	0	19,628.00	24,957.00	168,305.00	1,102,177.00
	2013	21	9	2	22	71	9	0.22%	0	23,254.00	30,289.00	191,582.00	767,481.00
	2014	22	9	2	22	71	9	0.22%	0	24,264.00	34,148.00	194,896.00	787,872.00

ANEXO 03: CÁLCULO DE INDICADORES (ROE Y ROA)

FORMULA ROA: UTILIDAD NETA/ ACTIVO TOTAL

FORMULA ROE: UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS E INTERESES/ PATRIMONIO

BANCOS	AÑO	DATOS GENERALES				INDICADORES DE RENTABILIDAD		
		UTILIDAD NETA	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS E INTERESES	PATRIMONIO	ACTIVO TOTAL	INGRESOS ANUALES	ROA	ROE
BBVA Banco Continental	2010	1,006,309.00	1,413,840.00	3,384,114.00	37,790,321.00	3,481,141.00	3%	42%
	2011	1,128,988.00	1,509,158.00	3,705,063.00	42,242,407.00	4,216,618.00	3%	41%
	2012	1,245,545.00	1,685,286.00	4,228,337.00	49,690,775.00	4,920,047.00	3%	40%
	2013	1,304,302.00	1,783,059.00	4,890,811.00	56,538,437.00	4,925,971.00	2%	36%
	2014	1,343,719.00	1,886,795.00	5,578,024.00	62,882,694.00	5,167,926.00	2%	34%
Banco Cencosud	2010					-	0%	0%
	2011	-775.00	-775.00	25,735.00	28,595.00	43.00	-3%	-3%
	2012	-21,429.00	-31,360.00	26,006.00	72,960.00	1,859.00	-29%	-121%
	2013	-11,583.00	-15,851.00	162,823.00	411,407.00	130,639.00	-3%	-10%
	2014	-5,458.00	-4,955.00	157,395.00	515,615.00	201,703.00	-1%	-3%
Citibank	2010	41,048.00	79,162.00	705,731.00	4,815,814.00	481,535.00	1%	11%
	2011	57,671.00	89,701.00	589,269.00	4,912,058.00	481,929.00	1%	15%
	2012	78,943.00	114,825.00	613,315.00	5,493,173.00	510,734.00	1%	19%
	2013	66,827.00	102,187.00	677,742.00	6,804,354.00	560,954.00	1%	15%
	2014	39,908.00	66,614.00	721,515.00	6,567,063.00	585,009.00	1%	9%

Banco de Comercio	2010	14,943.00	22,270.00	122,606.00	1,411,819.00	181,320.00	1%	18%
	2011	16,635.00	23,711.00	137,824.00	1,618,946.00	209,098.00	1%	17%
	2012	14,464.00	21,268.00	150,972.00	1,599,182.00	212,486.00	1%	14%
	2013	10,496.00	16,530.00	156,960.00	1,650,795.00	216,856.00	1%	11%
	2014	18,540.00	30,887.00	181,117.00	1,643,327.00	219,108.00	1%	17%
Banco de Crédito del Perú	2010	1,209,341.00	1,657,009.00	5,539,050.00	70,915,162.00	5,851,188.00	2%	30%
	2011	1,438,994.00	1,947,668.00	6,295,653.00	72,088,096.00	6,752,157.00	2%	31%
	2012	1,505,912.00	2,047,356.00	7,266,053.00	90,397,199.00	7,960,883.00	2%	28%
	2013	1,649,299.00	2,293,072.00	8,212,494.00	97,943,214.00	8,958,262.00	2%	28%
	2014	1,907,089.00	2,782,629.00	9,942,222.00	115,650,505.00	10,843,985.00	2%	28%
Banco Financiero	2010	32,973.00	52,590.00	344,989.00	3,454,263.00	443,668.00	1%	15%
	2011	33,842.00	44,224.00	379,521.00	4,502,572.00	526,456.00	1%	12%
	2012	43,646.00	64,730.00	432,488.00	5,322,854.00	655,687.00	1%	15%
	2013	56,211.00	81,639.00	471,017.00	6,568,647.00	759,692.00	1%	17%
	2014	64,003.00	97,789.00	590,697.00	7,132,287.00	813,140.00	1%	17%
Banco Interamericano de Finanzas	2010	54,107.00	78,419.00	330,855.00	4,650,903.00	328,534.00	1%	24%
	2011	66,777.00	91,852.00	386,950.00	5,293,534.00	392,718.00	1%	24%
	2012	82,224.00	116,380.00	455,259.00	5,974,342.00	470,507.00	1%	26%
	2013	106,280.00	150,720.00	662,192.00	7,627,528.00	645,629.00	1%	23%
	2014	95,479.00	140,206.00	722,324.00	9,215,630.00	791,875.00	1%	19%
Interbank	2010	497,541.00	686,403.00	1,667,025.00	19,332,087.00	2,528,208.00	3%	41%
	2011	540,928.00	755,087.00	1,955,558.00	19,997,204.00	2,716,917.00	3%	39%
	2012	570,446.00	760,578.00	2,374,392.00	23,540,263.00	2,946,895.00	2%	32%

	2013	647,090.00	878,595.00	2,651,640.00	29,698,834.00	3,182,640.00	2%	33%
	2014	708,686.00	984,701.00	3,094,974.00	32,715,058.00	3,581,630.00	2%	32%
MiBanco	2010	97,143.00	140,733.00	390,131.00	4,408,436.00	1,153,931.00	2%	36%
	2011	109,423.00	151,985.00	606,983.00	5,154,581.00	1,229,059.00	2%	25%
	2012	68,311.00	96,473.00	642,202.00	5,526,599.00	1,293,917.00	1%	15%
	2013	35,209.00	52,461.00	656,422.00	5,969,216.00	1,093,952.00	1%	8%
	2014	-67,570.00	-74,982.00	589,821.00	5,708,029.00	965,199.00	-1%	-13%
Scotiabank Perú	2010	688,360.00	975,464.00	3,455,349.00	29,042,205.00	3,015,545.00	2%	28%
	2011	788,495.00	1,105,398.00	4,042,732.00	32,126,627.00	3,401,148.00	2%	27%
	2012	821,425.00	1,185,055.00	4,627,479.00	34,105,268.00	3,742,309.00	2%	26%
	2013	857,957.00	1,224,974.00	5,040,366.00	43,634,513.00	3,976,621.00	2%	24%
	2014	942,837.00	1,379,024.00	5,646,063.00	46,990,319.00	4,125,316.00	2%	24%
Banco GNB Perú	2010	-65,511.00	-68,317.00	271,447.00	3,462,999.00	225,975.00	-2%	-25%
	2011	-53,386.00	-65,644.00	281,076.00	3,387,145.00	341,642.00	-2%	-23%
	2012	693.00	-11,042.00	385,809.00	3,842,284.00	332,799.00	0%	-3%
	2013	14,118.00	21,688.00	399,930.00	3,631,597.00	315,934.00	0%	5%
	2014	31,224.00	47,932.00	500,661.00	4,369,537.00	348,091.00	1%	10%
Banco Falabella	2010	112,302.00	164,677.00	384,316.00	1,710,043.00	576,871.00	7%	43%
	2011	104,779.00	153,020.00	433,068.00	2,296,151.00	697,199.00	5%	35%
	2012	101,880.00	146,209.00	475,482.00	2,845,665.00	803,555.00	4%	31%
	2013	107,867.00	157,355.00	530,829.00	3,251,533.00	803,561.00	3%	30%
	2014	103,109.00	151,381.00	582,962.00	4,032,635.00	858,064.00	3%	26%
	2010	6,419.00	7,577.00	139,341.00	1,656,610.00	58,999.00	0%	5%

Banco Santander Perú S.A.	2011	14,241.00	18,785.00	153,571.00	2,285,710.00	92,490.00	1%	12%
	2012	24,857.00	32,385.00	259,166.00	2,849,509.00	150,704.00	1%	12%
	2013	34,226.00	48,376.00	282,198.00	3,225,379.00	174,630.00	1%	17%
	2014	42,650.00	60,952.00	364,635.00	3,926,605.00	197,781.00	1%	17%
Banco Ripley	2010	51,734.00	80,787.00	225,488.00	1,107,675.00	422,245.00	5%	36%
	2011	52,818.00	81,654.00	277,541.00	1,218,915.00	480,551.00	4%	29%
	2012	55,207.00	82,844.00	247,704.00	1,273,564.00	487,950.00	4%	33%
	2013	60,076.00	90,237.00	307,777.00	1,475,977.00	456,149.00	4%	29%
	2014	50,036.00	75,384.00	352,828.00	1,551,368.00	463,062.00	3%	21%
Banco Azteca	2010	13,426.00	20,717.00	54,852.00	335,407.00	208,100.00	4%	38%
	2011	16,057.00	23,851.00	70,272.00	467,258.00	247,779.00	3%	34%
	2012	14,976.00	22,889.00	85,248.00	810,297.00	362,187.00	2%	27%
	2013	10,788.00	18,813.00	96,036.00	1,140,876.00	483,775.00	1%	20%
	2014	16,589.00	37,194.00	112,625.00	1,169,913.00	593,982.00	1%	33%
Deutsche Bank	2010	10,352.00	12,178.00	132,593.00	789,550.00	38,321.00	1%	9%
	2011	16,068.00	18,516.00	148,677.00	997,843.00	63,462.00	2%	12%
	2012	19,628.00	24,957.00	168,305.00	1,102,177.00	59,168.00	2%	15%
	2013	23,254.00	30,289.00	191,582.00	767,481.00	59,948.00	3%	16%
	2014	24,264.00	34,148.00	194,896.00	787,872.00	66,587.00	3%	18%

ANEXO 04: RESULTADOS – PORCENTAJES - PROMEDIO

EMPRESA BANCARIA	NUMERO DE EMPLEADOS	HOMBRES FUNCIONARIOS	MUJERES FUNCIONARIOS	NUMERO DE OFICINAS NACIONALES	NUMERO DE PAISES /MATRIZ	N° DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PARTICIPACION EN EL MERCADO	NIVEL DE MOROSIDAD	ROA	ROE
BBVA Banco Continental	9.32%	4.62%	4.32%	15.89%	10.23%	4.27%	18.02%	9.74%	2.46%	38.53%
Banco Cencosud	0.63%	2.20%	0.99%	1.19%	1.97%	2.33%	0.47%	2.61%	-1.94%	-6.44%
Citibank	1.46%	4.62%	8.63%	0.99%	18.45%	7.46%	2.02%	2.05%	1.01%	13.89%
Banco de Comercio	1.45%	7.47%	1.68%	1.61%	0.34%	6.06%	0.95%	0.96%	0.95%	15.41%
Banco de Crédito del Perú	39.05%	23.68%	23.25%	20.21%	4.05%	10.66%	30.97%	22.16%	1.74%	28.99%
Banco Financiero	3.80%	6.78%	3.22%	5.31%	1.90%	4.27%	2.83%	2.94%	0.86%	15.15%
Banco Interamericano de Finanzas	2.15%	6.90%	9.75%	3.89%	3.38%	4.91%	2.22%	1.19%	1.25%	23.03%
Interbank	12.23%	4.51%	6.51%	13.98%	1.35%	6.40%	12.28%	10.18%	2.41%	35.35%
MiBanco	7.01%	8.96%	13.28%	6.31%	1.96%	8.58%	5.28%	11.41%	0.99%	14.28%
Scotiabank Perú	8.20%	5.31%	5.17%	12.95%	2.36%	7.83%	15.77%	13.36%	2.24%	25.98%
Banco GNB Perú	1.61%	4.12%	5.53%	1.21%	16.01%	5.43%	1.35%	1.77%	-0.47%	-7.28%
Banco Falabella	3.74%	4.97%	6.33%	2.90%	1.69%	5.49%	3.37%	5.29%	4.12%	32.91%
Banco Santander Perú S.A.	0.11%	3.94%	3.71%	2.85%	8.44%	5.30%	0.55%	0.07%	0.81%	12.80%
Banco Ripley	2.70%	4.79%	1.73%	1.36%	1.35%	8.73%	2.08%	4.93%	4.13%	29.88%
Banco Azteca	6.52%	4.46%	2.68%	8.15%	2.55%	6.40%	1.84%	11.30%	2.33%	30.23%
Deutsche Bank	0.04%	2.68%	3.22%	1.20%	23.97%	5.91%	0.18%	0.00%	2.16%	13.96%

ANEXO 05: CALIFICACION EN BASE AL PROMEDIO

EMPRESA BANCARIA	NUMERO DE EMPLEADOS	HOMBRES FUNCIONARIOS	MUJERES FUNCIONARIOS	NUMERO DE OFICINAS NACIONALES	NUMERO DE PAISES / MATRIZ	N° DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PARTICIPACION EN EL MERCADO	NIVEL DE MOROSIDAD	CAPITAL INTELECTUAL	ROA	ROE	RENTABILIDAD
BBVA Banco Continental	Bueno	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Malo	<i>Bueno</i>	Bueno	Bueno	<i>Bueno</i>
Banco Cencosud	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Malo	Malo	<i>Malo</i>
Citibank	Malo	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Malo	Malo	<i>Malo</i>
Banco de Comercio	Malo	Bueno	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Malo	Malo	<i>Malo</i>
Banco de Crédito del Perú	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Malo	<i>Bueno</i>	Bueno	Bueno	<i>Bueno</i>
Banco Financiero	Malo	Bueno	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Malo	Malo	<i>Malo</i>
Banco Interamericano de Finanzas	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Malo	Bueno	<i>Bueno</i>
Interbank	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Malo	<i>Bueno</i>	Bueno	Bueno	<i>Bueno</i>
MiBanco	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Malo	<i>Bueno</i>	Malo	Malo	<i>Malo</i>
Scotiabank Perú	Bueno	Malo	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Malo	<i>Bueno</i>	Bueno	Bueno	<i>Bueno</i>
Banco GNB Perú	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Malo	Malo	<i>Malo</i>
Banco Falabella	Malo	Malo	Bueno	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Bueno	Bueno	<i>Bueno</i>
Banco Santander Perú S.A.	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Malo	Malo	<i>Bueno</i>
Banco Ripley	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Bueno	Bueno	<i>Malo</i>
Banco Azteca	Bueno	Malo	Malo	Bueno	Malo	Bueno	Malo	Malo	<i>Malo</i>	Bueno	Bueno	<i>Malo</i>
Deutsche Bank	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Malo	Malo	Bueno	<i>Malo</i>	Bueno	Malo	<i>Bueno</i>

Para la calificación de los indicadores, se ha tomado en cuenta el promedio, el cual fue 6,25% en su mayoría para capital intelectual y para rentabilidad, el promedio fue para ROA 1.96% y para ROE 23.60%. Entonces en base a dicho promedio se considera si es mayor la calificación de BUENO, si es menor la calificación de MALO

ANEXO N°06: MODELO DE VALORACION Y RECONOCIMIENTO DEL CAPITAL INTELECTUAL.

CAPITAL INTELECTUAL					
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA A LOS ESTADOS CONTABLES					
COMPONENTES DEL CAPITAL INTELECTUAL	DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	BASE CONTABLE		BASE EXTRA CONTABLE
				CUENTA (PCSF)	
1. CAPITAL HUMANO					
Competencias: conocimientos, habilidades y cualidades profesionales	Porcentaje de gastos de capacitación / total sueldos anual	%	X	1904.04	
	Porcentaje de participantes en formación sobre número de trabajadores	%			X
	Porcentaje de personal con acceso a formación por medios electrónicos	%			X
	Número de trabajadores con becas de especialización	Q			X
	Número de actividades de aprendizaje disponibles on line (internet)	Q			X
	Porcentaje de personas sobre el total usuarios de cursos on line	%			X
Capacidad de innovar y mejorar	Edad media (promedio) de los trabajadores	T			X
	Porcentaje diversidad hombres/ mujeres	%			X
	Porcentaje de personas con titulación universitaria	%			X
	Número de currículum vitae gestionado en procesos de selección externa	Q			X
	Número de consultas atendidas por el servicio de atención al empleado	Q			X
	Número de proyectos relacionados con gestión del conocimiento	Q			X
Compromiso y motivación	Años de servicios del personal en planilla	T			X
	Porcentaje de personal promocionado / total trabajadores	%			X

	Porcentaje de personas con remuneración variable	%			X
	Número de personas incorporadas a la dirección por resultados	Q			X
	Número de evaluaciones de desempeño gestionadas	Q			X
	Número de aportaciones y sugerencias a la gestión del conocimiento	Q			X
2. CAPITAL ESTRUCTURAL					
Apoyo al cliente	Número de oficinas en el Perú	Q			X
	Número de oficinas en el exterior (mundo)	Q			X
	Número de portales (internet) existentes dirigidos a clientes	Q			X
	Promedio mensual de transacciones informáticas (millones soles)	S/	X	1904.04	
	Número de llamadas/día atendidas a usuarios internos (trabajadores)	Q			X
	Número de foros de debate establecidos en la intranet (trabajadores)	Q			X
Tecnología y calidad de los procesos	Número de ordenadores por empleado / oficina	Q			X
	Porcentaje de empleados con acceso a intranet / correo electrónico	%			X
	Capacidad de proceso (microprocesador en host central)	%			X
	Capacidad de almacenamiento total (terabytes)	%			X
	Número mensual de páginas accedidas en intranet e internet	Q			X
	Número de certificaciones ISO-9000	Q	X	1904.04	
Tecnología de producto	Número de productos y servicios	Q			X
	Número de productos y servicios nuevos desarrollados	Q			X
	Número de procesos intranetizados e internetizados	Q			X
3. CAPITAL RELACIONAL					
	Número de clientes en línea telefónica	Q			X

Lealtad y vinculación	Número de clientes en banca internet	Q			X
	Número de tarjetas de crédito	Q			X
	Número de tarjetas de débito	Q			X
	Índice de antigüedad de los clientes	T			X
	Índice de satisfacción global de clientes particulares (PN)	%			X
	Índice de satisfacción global de clientes empresas	%			X
	Número de publicaciones dirigidas al accionista	Q	X	1904.04	
	Número de publicaciones dirigidas al cliente	Q	X	1904.04	
	Número de publicaciones dirigidas al empleado	Q	X	1904.04	
	Número de reclamaciones de clientes recibidas y atendidas	Q			X
Intensidad, colaboración y conectividad	Número de clientes nuevos	Q			X
	Número de llamadas atendidas por vía telefónica	Q			X
	Número de operaciones efectuadas por vía telefónica	Q			X
	Porcentaje de accesibilidad banca telefónica	%			X
	Porcentaje de clientes satisfechos con la banca telefónica	%			X
	Número de clientes de internet	Q			X
	Número de operaciones realizadas por internet	Q			X
	Número de clientes de banca electrónica cliente – servidor	Q			X
	Número de operaciones realizadas por banca electrónica	Q			X
	Promedio de empleados por oficina	Q			X

Q: cantidad; %: porcentaje; T: tiempo; S/. Soles

Nº mensual de páginas accedidas en intranet e internet	3	2	1	N/A
Nº de certificaciones ISO-9000	3	2	1	N/A
Nº de productos y servicios	3	2	1	N/A
Nº de productos y servicios nuevos desarrollados	3	2	1	N/A
Nº de procesos intranetizados e internetizados	3	2	1	N/A
Indicadores de capital relacional				
Nº de clientes en línea telefónica	3	2	1	N/A
Nº de clientes en banca internet	3	2	1	N/A
Nº de tarjetas de crédito	3	2	1	N/A
Nº de tarjetas de débito	3	2	1	N/A
Índice de antigüedad de los clientes	3	2	1	N/A
Índice de satisfacción global de clientes particulares (PN)	3	2	1	N/A
Índice de satisfacción global de clientes empresas	3	2	1	N/A
Nº de publicaciones dirigidas al accionista	3	2	1	N/A
Nº de publicaciones dirigidas al cliente	3	2	1	N/A
Nº de publicaciones dirigidas al empleado	3	2	1	N/A
Nº de reclamaciones de clientes recibidas y atendidas	3	2	1	N/A
Nº de clientes nuevos	3	2	1	N/A
Nº de llamadas atendidas por vía telefónica	3	2	1	N/A
Nº de operaciones efectuadas por vía telefónica	3	2	1	N/A
Porcentaje (%) de accesibilidad banca telefónica	3	2	1	N/A
Porcentaje (%) de clientes satisfechos con la banca telefónica	3	2	1	N/A
Nº de clientes de internet	3	2	1	N/A
Nº de operaciones realizadas por internet	3	2	1	N/A
Nº de clientes de banca electrónica cliente-servidor	3	2	1	N/A
Nº de operaciones realizadas por banca electrónica	3	2	1	N/A
Promedio de empleados por oficina	3	2	1	N/A

Rentabilidad entre 2010 - 2014

1	La rentabilidad económica: $ROA = \text{Utilidad neta} / \text{Activo total}$	3	2	1	N/A
2	La rentabilidad financiera: $ROE = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio neto}$	3	2	1	N/A

¡Gracias!

ANEXO N°08: ENTREVISTAS A LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO