



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de  
Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

AUTORES:

Luz Emérita Muñoz Estela (ORCID: 0000-0001-5542-3957)

María Leyla Pérez Vargas (ORCID: 0000-0002-0388-8696)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A nuestros padres y familiares por el apoyo tanto económico, espiritual que día a día nos demostraron. Por la paciencia y dedicación hacia nosotros para poder lograr nuestros objetivos. hacia nuestros docentes que nos inculcaron sus saberes y conocimientos en el transcurso de estos años.

## **Agradecimiento**

A nuestros padres y familiares por el apoyo tanto económico, espiritual que día a día nos demostraron. Por la paciencia y dedicación hacia nosotros para poder lograr nuestros objetivos. hacia nuestros docentes que nos inculcaron sus saberes y conocimientos en el transcurso de estos años.



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 13-07-2019  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Luz Emérita Muñoz Estela, cuyo título es: "Procesos de Créditos y Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTADA Agencia Bellavista, 2017",

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

Tarapoto, 13 de julio de 2019

  
.....  
M.B. C.P. E. Jhon Bautista Esabido  
CONTADOR EN JEFE COLEGIADO  
MAT. 19 - 621

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

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



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

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña María Leyla Pérez Vargas, cuyo título es: "Procesos de Créditos y Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTADA Agencia Bellavista, 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ( 15 ) **QUINCE**

Tarapoto, 13 de julio de 2019

  
.....  
M.B.A. C.P.C. Jhon Bautista Fasoli  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 19-3621  
PRESIDENTE

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

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

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

### Declaratoria de autenticidad

Yo **LUZ EMERITA MUÑOZ ESTELA Y MARÍA LEYLA PÉREZ VARGAS**, identificada con DNI N° 74639615 y DNI N° 73440133, estudiante de la escuela académico profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

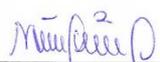
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

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

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de julio de 2019

  
\_\_\_\_\_  
**María Leyla Pérez Vargas**  
DNI: 73440133

  
\_\_\_\_\_  
**Luz Emerita Muñoz Estela**  
DNI: 74639615

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaración de autenticidad.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de investigación .....	25
2.2. Variables, Operacionalización .....	26
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	28
2.6. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS .....	30
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES .....	47
VI. RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS .....	54
Matriz de consistencia .....	55
Validación de instrumentos .....	57

Constancia de autorización de la empresa.....	63
Instrumentos de recolección de datos.....	64
Acta de originalidad de la tesis.....	81
Reporte de software turnitin.....	83
Autorización de publicación al repositorio.....	84
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	85

## Índice de tabla

Tabla 1 Entrevista – Procesos de crédito.....	31
Tabla 2 Cumplimiento de las actividades en la Investigación del Cliente. ....	35
Tabla 3 Lista de cotejo – Investigación del cliente .....	36
Tabla 4 Evidencia – Investigación del Cliente 2017 .....	37
Tabla 5 Cumplimiento de actividades en el análisis de la información .....	38
Tabla 6 Lista de cotejo- Análisis de la Información.....	39
Tabla 7 Cumplimiento de actividades en la decisión de crédito. ....	39
Tabla 8 Lista de cotejo- Decisión de crédito .....	40
Tabla 9 Resumen de cartera por analista – periodo 2017.....	40
Tabla 10 Evidencia - Monto e índice de morosidad 2016 y 2017 .....	41
Tabla 11 Ratio de Rentabilidad ROE .....	42
Tabla 12: Ratio de Rentabilidad ROA.....	42
Tabla 13 Incidencia de los procesos de crédito en la rentabilidad .....	44
Tabla 14 Operacionalización- Proceso de Créditos.....	72
Tabla 15 Operacionalización- Rentabilidad .....	72

## Índice de figura

Figura 1 Evidencia – investigación del cliente .....	37
Figura 2 Evidencia – Decisión de crédito.....	41
Figura 3. Índices de rentabilidad .....	43

## RESUMEN

La investigación titulada “Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017” tuvo como objetivo general establecer la incidencia de los procesos de crédito Agrocoop en la rentabilidad de la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la investigación conto como muestra al área de créditos, los 07 trabajadores y los reportes de créditos. Asimismo, se utilizó como instrumentos guía de entrevista, lista de cotejo y guía de análisis documental. Resultado: según la entrevista realizada al administrador y los responsables del área de crédito, se conoció que se hacen revisiones de los informes periódicos de vez en cuando, sin embargo, no se da un seguimiento riguroso, ya que se ha corroborado que el número de socios que incumplen con el pago de sus cuotas van incrementado. Asimismo, en la mayoría de las evaluaciones los analistas no están cumpliendo en presentar todas las documentaciones necesarias de los socios, aquellas que se solicitan para otorgar un crédito. Se ha podido observar que, en los expedientes, los informes de los socios no están llenados completamente, incluso algunos de ellos no están debidamente firmados. Conclusión: Los procesos de créditos Agrocoop inciden de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista 2017, debido a que la Cooperativa en el año 2017 ha presentado un incremento de sus créditos vencidos a s/772,858.69 con un índice de morosidad del 2.44%, lo que se evidencia la mala gestión de los procesos de créditos, situación que genera la disminución de las ratios.

**Palabras claves:** Los procesos de créditos, decisión de crédito y rentabilidad

## ABSTRACT

The research entitled "Credit and profitability processes of the Savings and Credit Cooperative San Martín de Porres LTDA Agency Bellavista, 2017. The type of study was not experimental; the design of the investigation was descriptive correlational: also the investigation with the sample of the credit area, the workers and the credit reports. They are also included as interview guide tools, data list and document analysis guide. Result: according to the interview conducted by the administrator and those responsible for the credit area, the knowledge of the publications, the reports, the publication, the working time and the follow-up of the information. The payment of their fees is increased. Likewise, in most evaluations, analysts are not complying with all the necessary documentation of the partners, which are requested to grant a loan. It can be seen that in the files, the reports of the partners are not completely filled, even some of them are not properly signed. Conclusion: The Agrocoop credit processes have a negative impact on the profitability of the cooperative San Martín de Porres Ltda. Agency Bellavista 2017, due to the fact that the Cooperative in 2017 has presented an increase of its expired credits as / 772,858.69 with an index of delinquency of 2.44%, which evidences the bad management of the credit processes, situation that generates the reduction of the ratios.

**Keywords:** Credit processes, credit decision and profitability.

## I. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas a nivel mundial mantienen un constante desarrollo y crecimiento, de tal manera que puedan hasta soportar una crisis financiera mundial, es de esa forma que se puede observar que tienen un impacto significativo que influye en el bienestar económico, financiero y social con las personas del mundo (Ministerio de la Producción, 2016, p.16).

De esta manera se puede apreciar que las cooperativas están creciendo y el Perú es parte de este crecimiento por lo que: “se puede apreciar la economía en el Perú está reportando indicadores macroeconómicos positivos” (Ministerio de la Producción, 2016. p.19). De esa manera forman parte de este sistema internacional que esta de manera creciente de desarrollo económico que incluye a más de 100 países con más de 58 mil cooperativas de ahorro y créditos, que a su vez agrupan a más de 210 millones de asociados en todo el mundo (Federación Nacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú - FENACREP, 2015, p.6)

Pero muy aparte del crecimiento y desarrollo en las cooperativas lo que realmente es objeto de interés es la manera como manejan el crédito para con sus socios, Como se observa en la actualidad dentro del Perú, las cooperativas de ahorro y crédito otorgan créditos en sus diferentes actividades, de entre ellos los que más resaltan son los de consumo, los hipotecarios y las microempresas, de esta manera se ubican por encima de las demás entidades del sistema financiero peruano. De otro lado cuando se habla del interés que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen las tasas más bajas incluso están por debajo de las cajas municipales CMAC y las rurales CRAC (Diario Gestión, 2018, pp.14).

Por otra parte, se puede observar que el en el Perú, la Federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito del Perú (FENACREP), encargado de la regulación y el control de las cooperativas de ahorro y crédito, realizo talleres referidos sobre gestión de riesgo crediticio, con una participación de 50 cooperativas del territorio peruano, con la finalidad de aplicar estos aspectos dentro de cada gestión (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Créditos del Perú, 2017, p.9).

En la ciudad de San Martín, existen 5 cooperativas supervisadas y afiliadas a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP). De

los cuales solo se tomará para la presente investigación, a la cooperativa San Martín de Porres Ltda. En su agencia Bellavista en el periodo que comprende al 2017. Se sabe que la cooperativa no cuenta con un buen manejo en lo que se refiere a los créditos ya que cada año se observa un preocupante aumento en la cartera de cobranza de créditos, este síntoma de la empresa podría ser afectada por las políticas que tiene la empresa para poder manejar los créditos, dentro de este síntoma se debe observar como el personal encargado de otorgar los créditos, maneja las políticas impuestas por la institución y por otra parte se logró evidenciar que la institución como presenta deficiencia de las cuales se enumera a continuación:

En cuanto a la **investigación del cliente**, se hipotética que presenta:

- La Cooperativa San Martín de Porres Agencia Bellavista como tal, cuenta con políticas específicas en cuanto al manejo de crédito, sin embargo, no se están respetando a cabalidad ya que algunos procesos se prescinden, acarreando problemas futuros.
- Si bien es cierto el personal a cargo se realiza la respectiva evaluación con respecto al capital con el que el cliente cuenta al momento que este solicita un crédito, sin embargo, en repetidas ocasiones esto parece ser demasiado rápidos.

En cuanto al **análisis de la información**, se tiene que:

- Si se recurre a una búsqueda de historial crediticio dentro de la cooperativa, sin embargo, suelen ser muy engorrosos, hasta tal punto que el socio que está animado a obtener el crédito se desanima y opta por otras instituciones.
- La institución no cuenta con la capacidad suficiente como para otorgar créditos por montos elevados, esto hace que los que pretenden ser socios de la misma opten por otras entidades, aunque con menos beneficios.

En cuanto a la **decisión de Crédito**, se percibió que:

- Si se establecen periodicidades de pagos para con el socio que solicita el crédito, sin embargo, parecen no ser las indicadas, ya que los reciben el crédito no logran pagar en la fecha indicada, esto afecta en la rentabilidad.

Es decir, es la que determina en qué situación se encuentra la cooperativa, a través de los indicadores de la rentabilidad los cuales nos darán un diagnóstico con la información suficiente para poder tomar una decisión de cambio o estrategias necesarias para cambiar los aspectos negativos que estos nos reflejarán.

A nivel internacional, Paredes, L. (2014), en su tesis “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Concluyó que el personal no está adecuadamente capacitado para poder evaluar los riesgos crediticios, además de estar con mucha carga operacional que no les permite repartir su tiempo de trabajo. Dentro de la entidad no se encuentra habilitado el área de riesgos, lo cual dificulta el trabajo y afecta a la rentabilidad de la empresa, todo esto a raíz de las deficiencias encontradas en los manuales y políticas de la empresa. Dentro de la entidad no se encuentra habilitado el área de riesgos, lo cual dificulta el trabajo y afecta a la rentabilidad de la empresa, todo esto a raíz de las deficiencias encontradas en los manuales y políticas. De esta manera se puede observar que las variables de nuestra investigación tienen una relación que nos ayudaran a discutir nuestra investigación.

Bonilla, P. (2014), en su tesis “El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Floresta Ltda. Durante el año 2012” (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo analizar el Reglamento de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Floresta” Ltda. Durante el año 2012, para determinar el cumplimiento dentro de los parámetros financieros de dicha cooperativa, mediante un estudio que involucra al personal administrativo que están definidos por el Gerente general, jefe de crédito, Analista de crédito, Contador general y oficial, Personal de información y cajeros, con un total de 8 personas, siendo una investigación de tipo básica, con un nivel descriptivo, donde tuvo resultados que la cooperativa no cuenta con un buen manejo dentro de la organización, lo que ocasiona muchas dificultades una de ellas es que no realiza una evaluación correcta de las operaciones de crédito, lo que podría estar afectando a la rentabilidad de la empresa de manera directa.

Arbitto, M. y Medina, J. (2015), en su tesis “Elaboración de una metodología para el manejo de gestión en la recuperación de la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia del Azuay caso: Jardín Azuayo”, con el fin de lograr una mayor efectividad en su recuperación” (Tesis de Pregrado). Universidad De Cuenca. Cuenca, Ecuador. La investigación tuvo como actualizar, mejorar y proponer

una metodología para el manejo de gestión en la recuperación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Jardín Azuayo” Ltda., con el fin de lograr una mayor efectividad en su recuperación, mediante un estudio que involucra a la empresa, siendo una investigación de tipo básica, con un nivel descriptivo donde concluye que la cooperativa no cuenta con un manual para las recuperaciones de cartera de créditos que ofrecen, no cuenta con personal específico para la gestión de cobranza, existe una política de seguimiento para la recuperación de créditos, pero no es usado después de que se otorgue el crédito al socio.

A nivel nacional, López, R. (2016), en su tesis “La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de La Victoria 2010 - 2015” (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar como la gestión financiera influye en la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito, mediante un estudio que involucra 4 cajas de ahorro y crédito que vienen operando en la ciudad de Lima en el distrito de la Victoria, siendo una investigación básica, de diseño no experimental, de tipo transaccional correlacional. Tuvo como resultados lo siguiente el crédito está relacionado directamente con el rubro de los créditos colocados, mientras más se otorgue un crédito se produce inmediatamente un ingreso en los créditos colocados, pero fuera de este enfoque existe el riesgo dentro de los créditos que son tratados por categorías siendo la más estudiada la cartera de alto riesgo, la investigación demostró que existe una elevación del 41% con respecto al año 2008.

Flores, O. (2016), en su tesis “La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora - Piura, año 2016” (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Piura, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora, mediante un estudio que involucra a los trabajadores de la empresa los socios, teniendo un total de 110 personas, siendo una investigación no experimental, de tipo correlacional de nivel descriptivo. Concluye que, dentro de la cooperativa, las políticas que se manejan en torno a los créditos son débiles ya que no se hace una adecuada investigación al cliente, análisis de la información y decisión de crédito porque muchas veces solo les importa cumplir las metas es por ello que últimamente se refleja la existencia de morosidad por parte

de los socios, ya que no cuentan con un aviso previo al vencimiento de sus créditos o un cronograma de pagos.

Claudio, M., Hidalgo, S. y Victorio, C. (2015), en su tesis “Control de riesgos de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. 289, Periodo 2013 - Huánuco” (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar y el nivel de morosidad de los créditos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. 289 en el periodo 2013., mediante un estudio que involucra a los trabajadores de la empresa, siendo una investigación no experimental, de nivel descriptivo. Para finalmente concluir la empresa maneja su cartera de créditos de manera competitiva, reduciendo el nivel de morosidad, ya que cuenta con un métodos y técnicas de calificación de créditos lo cuales están planteados estructuradamente y se adecuan perfectamente a la empresa.

En el ámbito local, Del Águila, P. (2017), en su tesis “Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL durante el año 2014” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. San Martín, Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar de qué manera la gestión de créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa “BARTHE PUSCAN LUIS E.I.R.L.”, durante el año 2014, mediante un estudio que involucra a los trabajadores de la empresa, siendo una investigación básica, de nivel descriptiva. Para finalmente concluir que existe una deficiente gestión de créditos, ya que la empresa no cuenta con la estructura adecuada para sus actividades en el área de crédito y de esa manera afecta a los estados financieros mostrando una deficiencia en la liquidez. De esta manera se puede ver que existe una relación entre las variables que tomaremos en nuestra investigación.

Pérez, H. (2015), en su tesis “Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; durante el año 2013” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. San Martín, Perú. La investigación tuvo como objetivo evaluar el proceso de crédito y establecer su impacto en la liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”, durante el año 2013, mediante un estudio que involucra a la empresa y a los trabajadores, siendo una investigación básica, de nivel descriptiva. Para finalmente concluir que la empresa no cuenta con un proceso

adecuado de crédito, según lo estimado se incumplen hasta un 70% de todo el proceso, debido a que no cuenta con una base de datos e información adecuada, omitiendo de esta manera el historial crediticio de los socios y la evaluación de riesgos. De esta investigación se puede crear un puente de información que nos ayudara para poder detallar más en la discusión.

Alvarado, N. y Pérez, L. (2016), en su tesis “Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación La Baratura E.I.R.L. Periodo 2014.” (Tesis de Pre-grado). Universidad Nacional de San Martín. San Martín, Perú. La investigación tuvo como objetivo conocer los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación la Baratura EIRL. Periodo 2014, mediante un estudio que involucra a la empresa y los trabajadores, con un total de 15 personas, siendo una investigación no experimental, transversal de nivel explicativo. Para finalmente concluir que existe un bajo índice de recuperación de los créditos que otorga la empresa, porque no se cuenta con un profesional adecuado en el área. También la empresa tiene una deficiente gestión de cobranza, por lo que los clientes y/o socios no cumplen con el periodo de pago que se les asigna, además no se le analiza en los aspectos de centrales de riesgo ni la capacidad de pago que estos presentan.

Las teorías, enfoques conceptuales utilizados en la investigación son: El crédito básicamente se refiere al préstamo de dinero, donde intervienen dos agentes tanto personas como instituciones, en la cual se ve un compromiso de pago en un plazo acordado, más los intereses que haya generado. Por lo tanto, el crédito se distingue del préstamo por las limitaciones que esta última presenta, mientras que en los créditos no existe un monto límite de financiamiento, ya que cada uno acarrea más intereses. (Morales y Morales, 2014, p.23)

Por otra parte, también se puede decir que las personas siempre necesitan de un impulso que los haga manejar su vida más fácil, uno de esos impulsos es el crédito, el crédito permite a las personas realizar sus proyectos que aumenten de cierta forma su calidad de vida; el crédito nos permite ganar tiempo, poder realizar los objetivos planteados en un corto plazo, lo que es diferente de los ahorros, cuando una institución te otorga un crédito te lo está vendiendo con intereses, esto quiere decir que en un

plazo determinado, la persona se verá en la obligación de pagar su deuda más los intereses que la institución haya pactado (Wolfgang, 2017, p.18).

El crédito tiene muchas interpretaciones, de entre muchas se puede decir una de ellas se refiere a la acción de préstamo de financiero que se otorga por confianza y por análisis de un sujeto u organismo, para poder pactar una promesa de pago, de esta manera se puede decir que se puede otorgar un crédito para un plazo exigible y a este se le agrega el interés que genere en ese tiempo (Morales y Morales, 2014. p.24).

El proceso de créditos es manejado por cada institución, pero es tratado de diferente manera y deben estar claramente definidos en las normas, políticas y estrategias. De ese modo dentro de cada proceso de créditos existen una serie de etapas de evaluación previa, que se realiza al cliente que nos permitirán analizar los riesgos que presenta y el monto posible de financiamiento, el objetivo de esta evaluación es disminuir el riesgo al mínimo aceptable por la empresa, para ello los analistas de créditos de las instituciones, hacen uso de las herramientas que tienen al alcance para poder evaluar de forma adecuada, según su criterio profesional y sentido razonable. Dentro de cada organización, los criterios para el proceso de créditos son clave para poder concretar de manera segura y no aumentar el riesgo a la entidad financiera (ESAN, 2016, p.1-4.) En el negocio de los bancos de debe tener en cuenta que se maneja una adecuada gestión de riesgo de créditos, en cada una de sus actividades, para poder evitar los riesgos ellos emplean una correcta identificación, la delimitación y la valoración del mismo, cada uno de estas actividades pueden ser complejas, pero son necesarias para poder ser más competitivos, así como también el de reducir los riesgos y ocasionar problemas a largo plazo (Berrocal y De la Sierra, 2016. p.190).

Por otro lado, las instituciones financieras estructuran dentro de su organización diferentes áreas, en algunos casos dedicados a una sola actividad, como el caso de los créditos, otro puede ser de las cobranzas y en otros casos mixtas. De esa manera se pueden enfocar en una actividad, como es el caso del otorgamiento de créditos, cada institución regula el manejo del otorgamiento de créditos a sus clientes o público en general a través de diferentes pautas o procedimientos, para que de esa manera se pueda evaluar al cliente y el monto que este solicita, dentro de esta variable está considerada las dimensiones de investigar a los clientes, analizar su información, y la decisión de crédito (Morales y Morales, 2014. p.100).

Después puntualizar las diferentes interpretaciones se puede decir que las instituciones financieras, las entidades bancarias, necesitan evaluar a quien se le va otorgar un crédito, y de esa manera poder establecer un procedimiento de evaluación que nos permita obtener la información necesaria para sustentar la petición del solicitante.

El proceso de otorgamiento de los créditos a solicitantes no socios (socios nuevos), en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA. Con excepción de los créditos: automáticos, cooperativos, convenios y el producto coopejoyas, se describe a continuación mediante el siguiente diagrama de bloques (Gerente de Riesgos, 2016. p.39).



Descripción de las actividades, venta y preparación de expedientes básicos.

Responsable: Asesor financiero.

Descripción de la actividad: esta actividad es la que inicia el proceso de crédito y consiste en la búsqueda de potenciales socios deficitarios (que requieren de crédito), actividad que será llevada a cabo por los asesores financieros. estas funciones se realizarán a través de la venta directa en campo, la misma que estará apoyada por área de marketing, a través de la asignación de volantes y herramientas de base de datos filtrados.

Cuando se haya logrado la aceptación de un potencial socio solicitante de créditos, el asesor financiero deberá realizar un pre- filtro en la central de riesgos, a fin de continuar con el recojo de la información de documentaria respectiva que incluye la solicitud del crédito, esta información recogida se ordenara en un expediente (file) para ser entregado al administrador de agencia, a fin de dar inicio a la actividad siguiente.

Documentación mínima que debe recoger el asesor financiero:

- Copia de DNI (titular y cónyuge)
- Copia de recibo de servicios (luz o agua).
- Croquis de ubicación.
- Información mínima que sustente la actividad (licencia de funcionamiento o ficha RUC o
- Constancia municipal, etc.

Condiciones adicionales

La capacitación de los asesores financieros es responsabilidad del área de gestión del talento humano en coordinación con la jefatura comercial.

Los temas mínimos en los que debe capacitarse al asesor financiero son los siguientes:

- Lectura de reportes de las centrales de riesgo.
- Sujetos y no sujetos de crédito.
- Actividades no financiables
- Tarifarios
- Procedimientos
- Fichas técnicas de los productos

- Instrumentos normativos para compra de deuda (Tasas Excepcionales).

#### Asignación de expedientes para evaluación

Responsable: Administrador de agencia.

Descripción de la actividad: esta actividad consiste en la asignación que realiza el administrador de agencia, al área de riesgos (Evaluadores de Créditos), de los expedientes que contienen las solicitudes y propuestas de créditos recibido de los Asesores Financieros.

En esta actividad el administrador de agencias, asignara los expedientes de forma equitativa, es decir tratando de mantener la igualdad de montos y números de propuestas para para cada evaluador, en las agencias donde haya más de uno.

El administrador revisara que la documentación anexa a la solicitud del crédito se encuentre completa, antes de proceder al registro del solicitante en el sistema SICAC PLUS.

Luego de asignado el crédito a través del sistema SICAC PLUS, el administrador de agencia, procederá a la entrega física del expediente al evaluador de créditos correspondiente.

Para finalizar esta actividad, el administrador y el evaluador de créditos o el ejecutivo de créditos, firmaran el formato de seguimiento y control de atención de solicitudes de crédito.

#### Evaluación de créditos y entrega de resultados

Responsable: Evaluador de créditos / niveles de aprobación

Descripción de la actividad: en esta actividad, una vez decepcionados los expedientes por el área de riesgos, a través de los evaluadores de créditos, se procederá con el análisis cualitativo y cuantitativo de la propuesta de crédito.

El análisis cualitativo consiste en la determinación de la solvencia moral del solicitante de crédito, el cual refleja la voluntad de pago del mismo. Esta información se recogerá de las fuentes de información de las centrales de riesgos, así como de las referencias obligatorias que se debe obtener en las personas cercanas al domicilio y/o negocio (lugar donde se desarrolla la actividad) del solicitante.

El análisis cuantitativo consiste en la determinación de la capacidad de pago del socio, para ello el evaluador determinara dos indicadores básicos: CPM (capacidad de pago mensual) y REP (ratio de endeudamiento patrimonial).

Una vez obtenido el resultado de la evaluación realizada, se procederá a registrarlo en el sistema SICAC PLUS (modulo EVALUADOR), imprimir el formato correspondiente, junto con las hojas de trabajo (formatos de evolución en Excel) que sustentan dicho resultado, anexándolos al expediente de crédito, el cual será entregado al administrador de agencia.

#### Niveles de aprobación

<b>Monto (*)</b>	<b>Niveles de Aprobación</b>
S/. 0 hasta S/. 40,000	Evaluador de Créditos
S/. 40,001 hasta S/. 150,000	Jefe de Evaluacion Crediticia
S/. 150,001 hasta S/. 300,000	Gerente de Riesgo
S/. 300,001 a mas	Gerente General

Los niveles de aprobación podrán ser modificados a propuestas de la gerencia de riesgos y con la aprobación del comité de riesgos.

#### Procedimiento específico a seguir en la etapa de evaluación de créditos:

Una vez recibido la solicitud de crédito con la documentación mínima (DNI, documento que acredite negocio, recibo de servicios, croquis, reporte de central de riesgos y el formato de solicitud firmado por el solicitante con las condiciones del crédito), el evaluador de créditos deberá programar la visita de evaluación in situ, lo más pronto posible, sin exceder las 24 horas de recibido dicho expediente.

En la visita y entrevista al solicitante, determinara la documentación que se requiere para sustentar el crédito y la capacidad de pago, dejando en el socio un listado de documentos que faltasen completar y acordando la fecha de la próxima visita para el recojo de dicha documentación .si es posible, al término de esta primera entrevista conseguir las referencias personales que se necesitan, si no fuera posible, éstas deben obtenerse en la próxima visita.

Registrar la información cuantitativa en los formatos Excel y en el sistema SICAC PLUS, dejando el crédito en calidad de observador /pendiente, detallando la información (documentaria o referencial) que faltaría para la decisión del crédito.

Documentos pendientes: cronograma de Banco X, contrato de compra- venta de vehículos, facturas de compra, presupuesto de obras.

Completar la 2da visita para el recojo de la documentación (o información) pendiente. Definir la decisión de crédito y las condiciones en que se aprueba (en caso de que el resultado de la evaluación sea positivo) y procesado en el sistema SICAC PLUS, describiendo con detalle la descripción del desembolso.

Si el socio no completase la información que se requiere con la segunda visita, deberá coordinarse una tercera visita, corrigiendo (actualizando) en el SICAC PLUS los resultados de la segunda vuelta.

Si el solicitante no cumpliera con la entrega del documento requerido en la tercera visita y este documento fuera determinante en la determinación del otorgamiento de crédito, el evaluador deberá desaprobar el crédito, detallando el motivo del rechazo.

Condiciones adicionales:

Las políticas en las que el evaluador de créditos, basara su decisión son las que establece el presente manual.

Luego de concluir con el proceso de evaluación, deberá registrar los datos en el SICAC PLUS, con la decisión de: aprobar o desaprobar u observar la propuesta (por temas pendientes de resolver)

Seguidamente, en el caso de haber sido desaprobada la solicitud, imprimirá la hoja registrada en el sistema SICAC PLUS y archivara la misma con el expediente, el cual deberá ser entregado al administrador de agencia, para que a través del asesor crediticias financiero se devuelva la documentación pertinente al solicitante de crédito. Si el crédito es viable para el evaluador de crédito deberá remitir correo electrónico al nivel de aprobación siguiente, de acuerdo al monto correspondiente, adjuntando los formatos de evaluación (archivo Excel). una vez que el crédito es aprobado por el último nivel de aprobación, el evaluador de créditos debe entregar el expediente físicamente al administrador de agencia, en dicho expediente debe anexarse las hojas del registro de la evaluación e ingresando al SICAC PLUS, con la aprobación firmada por todos los niveles de aprobación.

En las condiciones de crédito debe establecerse la opción de retiros parciales para compra de deudas, adjuntando el formato de autorización de amortización y reprogramación del crédito en caso incumplimiento.

## Autorización

Responsable: administrador de agencia

Descripción de la actividad: en esta actividad, el administrador de agencia procederá con la autorización del desembolso del crédito en el sistema SICAC PLUS.

Si el administrador de agencia requiere mayor detalle de algún punto referente a los resultados de la evaluación, deberá coordinarlo con el evaluador del crédito; sin embargo, si este requiere alguna documentación adicional, deberá coordinar dicho requerimiento directamente con el asesor financiero.

Es importante resaltar que el administrador de agencia es responsable de todos los créditos en los que autoriza su desembolso, así como de los resultados de crecimiento y calidad de la cartera de créditos de su agencia.

Una vez aprobado el crédito por todos los niveles de aprobación, el administrador de agencia enviará, a través del SICAC PLUS, al desembolso del crédito; siempre y cuando el solicitante, ya se encuentre registrado como socio de la institución, caso contrario deberá informarse al socio que es necesario su inscripción.

### Consideraciones adicionales:

El administrador de agencia, será el que imprima la hoja de aprobación final que se anexa en el expediente de crédito, dicha hoja de aprobación del crédito, debe estar firmada por todos los niveles que aprobaron el crédito y por el administrador de agencia antes de que el expediente sea derivado al área de operaciones.

El administrador de agencia podrá desautorizar el crédito si tiene información adicional que no ha tomado en cuenta el evaluador de créditos, quedando la operación denegada a su entera responsabilidad.

Una vez concluida esta actividad, el administrador de agencia, coordinara con el asesor financiero a fin de informar a su socio sobre los resultados de su solicitud de créditos, si el solicitante aun no es socio y su solicitud hubiese sido aprobada y autorizada para el desembolso, el asesor financiero deberá informar al solicitante del crédito que debe inscribirse como socio en el área de admisión.

En el caso de COOPEAUTO, el administrador, una vez autorizado el crédito, procederá a remitir un correo a la empresa concesionaria, informando la aprobación del crédito y solicitando la carta de conformidad de que el vehículo se encuentra

disponible en los inventarios de la empresa y las características de este para dar inicio a la prescripción registral previo al desembolso.

#### Inscripción del socio

Responsable: Asistente de admisión.

Descripción de la actividad: esta actividad se realizará mediante los mismos procedimientos que se viene realizando la inscripción de un socio en el área de admisión.

#### Toma de firmas

Responsable: Evaluador de créditos/Ejecutivo o funcionario de negocios.

Descripción de la actividad: esta actividad consiste en hacer firmar, toda la documentación pertinente que requiere la atención del crédito, por parte del evaluador.

Los documentos que el socio firmara en esta etapa dl proceso son:

- Pagare (por duplicado)-firma titular, cónyuge y fiadores solidarios (si aplica).
- Contrato de mutuo (tres juegos)- firma titular, cónyuge y fiadores solidarios (si aplica).
- Hoja de seguro de desgravamen (por duplicado)-firma solo titular.
- Declaración jurada de salud (una sola hoja)-firma solo titular.
- Recursos logísticos para el desarrollo de esta actividad.
- Útiles de escritorio.
- Escritorio de atención.
- Impresora.
- Formatos pre-impresos.

#### Consideraciones adicionales

El evaluador de créditos, deberá solicitar el DNI a todos los intervinientes y validar que la firma sea la misma en todos los documentos que firmaran. Por ningún motivo, se entregará algún documento a ningún participante de crédito, para que sea firmado fuera del local institucional.

Envío a desembolso

Responsable: Administrador de agencia

Descripción de la actividad: el administrador de agencia, envía la propuesta a desembolso, a través del SICAC PLUS.

Consideraciones adicionales

El administrador deberá validar que no falte ninguna firma en ningún documento que corresponda al trámite de crédito.

Las garantías reales (hipotecarias o vehiculares) de los créditos aprobados bajo estas condiciones, deben estar correctamente inscritas en registros públicos antes de proceder con esta actividad.

Desembolso

Responsable: Cajero general

Descripción de la actividad: esta actividad será realizada por el cajero general, de la misma manera como se realiza el procedimiento actual y de acuerdo a lo establecido en el manual de operaciones vigentes.

Consideraciones adicionales:

El dato de encaje mínimo que se mostrara en la hoja de autorización de crédito, será el monto mínimo que el socio debe tener en su cuenta de aportaciones, por tanto, el cajero general, solo deberá descontar el importe necesario que permita alcanzar dicho aporte.

Asignación de cartera de crédito

Responsable: Administrador de agencia

Descripción de la actividad: esta actividad consiste en la asignación de los créditos desembolsados hacia las carteras de los ejecutivos de crédito y funcionarios de negocios.

Esta cartera la asignación la realizara el administrador de agencia, mediante la utilización del sistema SICAC PLUS.

La asignación de carteras deberá equitativa en cuanto a número de socios y montos asignados a los ejecutivos de créditos.

## Administración de la cartera de créditos

Responsable: Ejecutivo de créditos/funcionario de negocios

Descripción de la actividad: esta actividad la realizará el ejecutivo de créditos o el funcionario de negocios y su primera y principal función será la de visitar al socio que fue asignado a su cartera de créditos, en la actividad anterior.

En esta visita el ejecutivo de créditos o funcionario de negocios cumplirá dos objetivos principales: el primer objetivo será la de verificar, si el crédito desembolsado y asignado a su cartera, presenta indicios de fraude y el segundo objetivo será la de presentarse ante el socio y entregarle su tarjeta personal, además de informarle que cualquier necesidad financiera posterior deberá comunicarle a su persona.

Las funciones que deberá realizar, el ejecutivo de créditos o funcionario de negocios en cumplimiento a esta actividad son las siguientes: ampliaciones, reprogramaciones y control de morosidad.

El nivel de autonomía (campo de acción) que tendrá el ejecutivo de créditos para atender requerimientos de créditos, estará alineado a los siguientes límites establecidos:

La cuota del nuevo crédito o la suma de las cuotas con las que quedaría el solicitante después del crédito solicitado, no podrá ser mayor al 1.25 del CPM del solicitante; siempre y cuando el solicitante, adquiere la categoría de socio recurrente.

Sobre políticas de control de sobreendeudamiento; sin embargo, se precisa que, si el monto a otorgar está basado en el endeudamiento externo, el ejecutivo no podrá excederse del 100% de CPM del socio.

## Consideraciones adicionales

El ejecutivo de crédito o funcionarios de negocios deberá recoger el expediente que se encuentra en operaciones y que fueron asignados por el administrador de agencia, para su archivo y custodia.

El ejecutivo de créditos o funcionario de negocios deberá dar seguimiento y confirmar el cumplimiento total de las condiciones de desembolso del crédito, sobre todo para temas de compra de deudas levantamiento de hipotecas, cobertura de garantías y cumplimiento del destino del crédito, registrando su conformidad.

Si el ejecutivo de crédito detectara que no se estarían cumpliendo con las condiciones aprobadas del crédito o encuentra indicios de fraude en el otorgamiento del mismo,

deberá informar inmediatamente al administrador de agencia, vía correo electrónico o informe físico, adjuntando copia de la ficha de verificación post-desembolso con su firma respectiva.

Evaluación del proceso de crédito, Morales y Morales, 2014, p.100) define que cada institución regula el manejo del otorgamiento de créditos a sus clientes o público en general a través de diferentes pautas o procedimientos, para que de esa manera se pueda evaluar al cliente y el monto que este solicita, dentro de esta variable está considerada las dimensiones de investigar a los clientes, analizar su información, y la decisión de crédito. Para poder profundizar más el tema, se pondrá más enfoque con sus 3 dimensiones e indicadores los cuales son:

La Investigación del cliente: El otorgamiento de crédito a nuevos socios o clientes, requieren de un control que les permita conocer la capacidad económica y financiera que presenta el cliente para poder hacer frente a sus obligaciones, de esa manera antes de poder acceder a otorgarle un crédito, se tiene que evaluar los antecedentes que presente el cliente o socio. Dependiendo de la información que se obtenga por el cliente o socio, el personal encargado de la investigación y el intercambio de información entre instituciones, para que de esta manera se pueda obtener todos los datos posibles acerca del cliente o el socio (Morales y Morales, 2014. p.100-101). Para poder obtener una información suficiente y significativa, se necesitará la información de los siguientes elementos:

- Capacidad. En este elemento se considera la capacidad de pago de créditos que presenta el cliente frente a sus obligaciones anteriores, aquí se observa el ingreso que posee el cliente y los gastos, para de esa manera poder identificar su ingreso neto para poder otorgarle el crédito necesario.
- Capital. Este elemento evalúa la solidez financiera del cliente y la forma de medición es en base al patrimonio que posea.
- Colateral. Este elemento ve como asociar las garantías que posee el cliente para poder afrontar sus obligaciones, de manera que pueda garantizar la devolución del monto financiado.
- Condiciones. Este elemento evalúa el ambiente tanto económico como comercial del cliente, que pueda influir de cierta manera en el otorgamiento de un crédito.

El Análisis de la información: Esta etapa nos permite poder analizar la información que se recopiló en la investigación, para que de esta manera se pueda decidir si se otorga el crédito o se niega la solicitud. Dentro de este proceso se analiza la capacidad de pago que tiene el cliente o socio, los hábitos que presenta frente a sus obligaciones (Morales y Morales, 2014. p.101). De esta manera podemos encontrar los siguientes aspectos que se deben considerar para el análisis:

- Informes de líneas de créditos: significa poder recabar la información que tiene el cliente o socio, para poder pagar a las instituciones financieras de las cuales haya hecho uso del mismo servicio y la frecuencia de pago que posea.

Decisión de crédito, después de terminar la investigación y el análisis del cliente o socio, se observa que puede acceder a un crédito, entonces viene la capacidad para ver hasta que monto se le puede dar el crédito, considerando siempre capacidad de pago, la forma de pago, entre otros. Por otra parte, si el cliente o socio da una calificación negativa en los procesos anteriores, se determinará si se le otorga el crédito en base a garantías y avales que podría dejar, para que de esta manera se pueda tener más certeza de pago. Dentro de estas garantías y avales tenemos: Garantías suficientes por parte de los propietarios, avales bancarios personales e Hipotecas (Morales y Morales, 2014. p.101).

Dentro de esta dimensión podemos considerar para los indicadores lo siguiente:

- Monto mínimo. Dentro de este elemento se tendrá que establecer hasta que monto es capaz de solventar el cliente de acuerdo al análisis realizado. El monto debe estar relacionado siempre al capital del cliente y varía de acuerdo al comportamiento del cliente y su capacidad de pago.
- Frecuencia de ingresos. Es de mucha importancia que se tome la frecuencia en la que el cliente perciba sus ingresos (semanal, quincenal o mensual) para poder programar la periodicidad de los pagos del crédito más los intereses pactados.
- Plazo máximo. Este elemento establece cuanto tiempo se le puede otorgar al cliente para que cancele el crédito, de esta manera debe considerarse que cuanto más sea el plazo pactado mayor será el monto de capital, que la empresa deberá de amortizar en las cuentas por cobrar. Todo esto está contemplado en las políticas y condiciones de crédito que maneja la entidad.

- Ratios de cartera morosa. Sirve para efectuar un análisis de la morosidad en base a ratios o índices, siendo el principal el siguiente:

$$\text{Cartera morosa} = \text{Total morosidad de préstamos} / \text{cartera de préstamos bruta}$$

Rentabilidad, la rentabilidad es considerada como el resultado de la productividad que mantuvo la empresa en un determinado periodo a través de diferentes estrategias, es la que mide el resultado a través de un diagnóstico positivo o negativo. La rentabilidad es la medición de los ingresos generados y los recursos utilizados (García y Paredes, 2014, p.241).

Por otro lado, también se considera a la rentabilidad como, el resultado de la gestión de los procesos que manejan las empresas para poder plantear estrategias de tal manera que las empresas reduzcan sus costos y gastos para obtener un mayor beneficio o utilidad, entonces se puede decir que la rentabilidad es lograr hacer más con menos (Morales y Morales, 2014, p.126).

Normas Internacionales de Contabilidad 34 – Información Financiera intermedia: Cuando se habla de las Normas Internacionales de Contabilidad 34, se debe tener claro la manera en que la información financiera intermedia deba presentarse en el momento adecuado mostrando los datos confiables y suficientes, para que de esta manera se pueda observar la situación de la empresa y poder obtener un diagnóstico en un determinado momento, dependiendo del resultado se tendrá que evaluar las estrategias de gestión utilizadas o las políticas internas, para poder así, crear o basarnos en procedimientos para poder generar una rentabilidad positiva (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Se puede afirmar entonces que la información financiera dentro de una empresa debe ser oportuna, para que de esta manera se pueda diagnosticar en qué situación se encuentra la empresa, y que síntomas presenta para poder tomar las decisiones correctas.

Ratios: Los ratios de rentabilidad nos permiten poder evaluar y diagnosticar la situación de las empresas, midiendo sus ganancias y los rendimientos que se hayan generado o que estos presenten en un tiempo determinado, existen muchos ratios que están enfocados a diferentes rubros de las que se quiere obtener información, de entre

todos ellos tenemos: Rentabilidad, Productividad, Costo de ventas/ventas totales, Gastos/ventas totales, Recuperación del activo fijo, Cobertura del capital social, Capital de trabajo, (García y Paredes, 2014. p.18).

Ratio de rentabilidad sobre las ventas: Esta ratio nos permite obtener información suficiente para la asamblea general de socios, socios para que de esta manera puedan evaluar si la utilidad neta obtenida comparada con el capital inicial en un cierto periodo obtuvo el rendimiento adecuado, de acuerdo a las estrategias aplicadas (García y Paredes, 2014. p.18).

Por otra parte, las ratios de rentabilidad consideran dentro de sí una amplia visión de la empresa para poder observar la eficiencia de la generación de las utilidades propias, nos brinda un diagnóstico de cómo se encuentra la empresa dentro de sus procesos e influencias como por ejemplo el de la liquidez, el movimiento de los activos y las obligaciones frente a los resultados de las operaciones y actividades de tal manera que reflejen la efectividad de la gestión administrativa (Chu, 2014. p.84).

En ese sentido también se puede decir que este ratio refleja el desempeño y la eficiencia de la productividad dentro de una empresa; el resultado de la comparación no indica el porcentaje de la utilidad que se genera por cada peso vendido (García, 2014. p144). La fórmula empleada es la siguiente:

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Evaluación de la Rentabilidad, García y Paredes (2014, p.241) manifestó que: “La rentabilidad es considerada como el resultado de la productividad que mantuvo la empresa en un determinado periodo a través de diferentes estrategias”. Para poder obtener una información suficiente y significativa, se necesitará la información de las siguientes dimensiones e indicadores:

Rendimiento sobre el patrimonio (ROE). Esta ratio nos muestra el rendimiento que obtuvo la empresa con respecto al patrimonio de los accionistas o socios. (Chu, 2014. p.86).

En ese sentido, el ROE es la ratio más usado por los socios y accionistas de las empresas porque brinda la información financiera sobre el porcentaje de la utilidad neta que obtienen los socios y asociados sobre el capital que invierten (García, 2014. p144). La fórmula empleada es la siguiente:

Utilidad Neta: Se entiende por utilidad neta la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la reserva legal. Es la utilidad que efectivamente se distribuye a los socios. En otras palabras, es el beneficio económico efectivo que obtienen los dueños de una empresa u organización. En ella se consideran no solo los ingresos obtenidos, sino que también todos los gastos en los que fue necesario incurrir para conseguirlos, además de las obligaciones con terceros (tributarias, con los bancos y otras). Ver diferencia entre bruto y neto.

Patrimonio: El conjunto de la propiedad de una persona física o jurídica, incluyendo los derechos inherentes salvo los estrictamente personales (Derechos humanos).

$$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Patrimonio}}$$

Rendimiento sobre los activos (ROA). Esta ratio nos muestra la capacidad que se tuvo en la gestión administrativa para poder generar utilidades a partir de las ganancias que se obtuvo en un determinado periodo. Para poder utilizar esta ratio se debe utilizar la utilidad operativa el caso de esta ratio debemos utilizar la utilidad operativa, porque no considera los gastos de intereses ni el impuesto a las ganancias, los cuales no tienen incidencia en el uso eficiente de los recursos (Chu, 2014. p.86). En ese sentido, el ROA refleja como el rendimiento con respecto al total de la inversión de activos nos da un porcentaje de utilidad. Es decir cuánto se gana por cada sol que es invertido en los activos. Dicho esto la manera en cómo se define este ratio es que cuanto mayor sea el porcentaje mayor será el índice de rentabilidad (García, 2014. p. 144). La fórmula empleada es la siguiente:

Activo total: cantidad final de todas las inversiones brutas, efectivos y equivalentes, cuentas pendientes y otros Activos como están presentados en el balance.

Resultado Neto  
Activo total

En el trabajo de investigación, se tuvo como problema general. ¿Cómo los procesos de créditos Agrocoop inciden en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017? Y como problemas específicos: 1). ¿Cómo son realizadas los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017? 2). Cuáles son las deficiencias causas y efectos de los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017? 3) ¿Cuál es el nivel de rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017? – y como último ¿Cuál es la incidencia que existe entre los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop y la rentabilidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017?

Por lo tanto el trabajo de investigación se justificó de manera teórica porque se recogió teorías de diferentes autores ya existentes con respecto a las variables de estudio, la cuales fueron detalladas adecuadamente, para poder analizarlas y estudiarlas adecuadamente, lo que nos permitió tener una idea clara de la problemática sobre el proceso de créditos que se da en la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, y la manera como incide en la rentabilidad en el periodo 2017, cabe mencionar que el presente trabajo contribuirá como base a futuras investigaciones sobre el tema.

De igual manera tiene una Justificación práctica, debido a que aborda un tema que alcanza a las cooperativas y que es tratada de manera muy importante ya que engloba diferentes aspectos, actividades y procesos que conlleva el manejo del otorgamiento de créditos o el proceso de créditos, un buen manejo de los créditos, contribuye a una mejora, crecimiento y desarrollo de las cooperativas más aun por el asociamiento que presentan con la rentabilidad, de esa manera se observaría las políticas que maneja la cooperativa, es por ello que la presente investigación tiene como objetivo principal

establecer cómo son evaluados los procesos de créditos y como inciden en la rentabilidad de la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista 2017

Asimismo tiene una Justificación por conveniencia, debido a que tiene el propósito de identificar como el proceso de créditos incide en la rentabilidad de la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, que sirvió para observar el manejo que tiene la cooperativa con respecto a la evaluación de los socios que soliciten un crédito, de tal manera que afecte positivamente a la cooperativa.

Del mismo modo tiene una justificación social, debida que al determinar de qué manera se relacionan los procesos de créditos y la rentabilidad en la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, se podrá conocer la manera como son evaluados los socios de la cooperativa para poder acceder a un crédito, la investigación, el análisis y la decisión de crédito, de tal manera que los socios serian beneficiados gracias a este proceso.

El presente trabajo de investigación se justificará de manera metodológica debido a que analizara el proceso de créditos que maneja la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, desde su investigación del cliente, análisis de la información y la decisión de crédito, de tal manera poder observar de como inciden en la rentabilidad, para lo cual se analizará que procesos afectan a la cooperativa.

Teniendo como hipótesis general, Los procesos de crédito Agrocoop inciden de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.

#### Hipótesis específicas

- Los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop en la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017, son realizados de manera deficiente.
- Las deficiencias, causas y efectos de los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop en la cooperativa San

Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista 2017, se encuentran principalmente en la investigación del cliente.

- El nivel de rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017 es baja.
- Existe incidencia entre los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop y la rentabilidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.

Por lo que se formuló como objetivo general, establecer la incidencia de los procesos de crédito Agrocoop en la rentabilidad de la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.

#### Objetivos específicos

- Describir cómo se realizan los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.
- Identificar las deficiencias, causas y efectos de los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.
- Analizar el estado de la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.
- Establecer como incide los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### Tipo de investigación

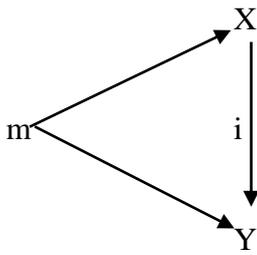
El presente estudio de la investigación estuvo situado dentro del tipo aplicada, porque: se buscó evaluar los procesos de crédito implementada por la gerencia y establecer su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín., Bellavista periodo 2017. Asimismo “busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren” citada por el autor (Nava, 2016, p. 5).

#### Nivel de investigación

La presente investigación se ubicó en un nivel de investigación descriptiva relacional; ya que: “buscó medir el tipo de relación que tienen las variables y la forma como influye la primera con la segunda” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.93). De esta manera se buscó analizar como incide los procesos de créditos en la rentabilidad de la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista en los periodos 2017.

#### Diseño de investigación

El estudio presentó un diseño no experimental de corte transversal, porque: “no se alteró ni afectó de manera directa o indirecta a las variables de estudio” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 129). De tal manera que se midió a la cooperativa en el tiempo tal cual se menciona en el problema de tal forma que podamos describirlos y analizarlos.



**En donde:**

- M = Trabajadores del área de crédito y el acervo documentario
- X = Procesos de Créditos
- Y = Rentabilidad
- i = incidencia

**2.2. Variables, Operacionalización**

- Variable 1 : Proceso de Crédito
- Variable 2 : Rentabilidad

**2.3. Población y muestra**

**Población**

La población estuvo determinada por: la cooperativa, 20 trabajadores, por las 3 áreas y el acervo documentario generadas por las diferentes actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Bellavista, en el periodo 2017. La población estuvo determinada por: “Individuos que compartan entre sí las mismas características y especificaciones” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014. p. 174).

**Muestra**

La muestra estuvo determinada por: la Cooperativa, en el área de créditos, los 07 trabajadores y los reportes de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Bellavista, periodo 2017 “Un subconjunto de la población que fue objeto de estudio y brindó la información necesaria y suficiente para la investigación” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014. p. 173).

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

El presente trabajo de investigación se tomó como técnicas entrevista, la observación y el análisis documental. Las técnicas de investigación son las diferentes formas, instrucciones utilizados por el investigador para obtener los datos a la información (Arias, 2006 p. 25).

#### La entrevista

La entrevista fue una conversación dirigida, con un propósito específico y se usó un formato de preguntas y respuestas. Una entrevista será un dialogo en el que la persona (entrevistador), hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer los procesos. El tipo de pregunta para esta investigación será: Preguntas abiertas (García, 2016, p. 9).

#### La observación

Fue de registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificado y consignado los datos según esquema establecido previsto. (García, 2016, p. 18).

#### El análisis documental

Es una técnica principal utilizada en el estudio de fuentes documentales. Mediante el análisis documental se recolectó datos de fuentes secundarias que se utilizan como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés (Castillo, 2016, p. 12).

### **Instrumentos**

#### Guía de entrevista

Se entrevistó al administrador y los responsables del área de créditos con la finalidad de facilitar información útil acerca de las actividades respectivas del proceso de crédito.

También “Es la técnica que utiliza una herramienta o formulario impreso, consignado a obtener respuestas sobre el problema de estudio y que el indagado o consultado colma por sí mismo”. (García, 2016, p. 17).

### Guía de observación

Son técnicas de medición no obstructivas, en el referido a que el instrumento de medición no incita la conducta de los sujetos. Las técnicas no obstructivas simplemente registran algo que fue incitado por otros factores ajenos al instrumento de medición. (Behar, D., 2008. p. 69)

### Guía de análisis documental

Se tiene una amplia diversidad de documentos utilizables que facilitan información con relación a una investigación social. Como, por ejemplo: Informes y estudios, Memorias y anuarios, Documentos oficiales: estadísticas e informes, Archivos privados, documentos gráficos y otros. (Ander, 2016, p. 140).

### **Validez**

La presente investigación trató de: “Medir las variables del problema según el instrumento seleccionado” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014. p.200). Es por ello que el trabajo se acogió al juicio de los especialistas. Es decir, de tres.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

La información que se obtuvieron fue ingresada a la base de datos en Excel. Para la respectiva interpretación se empleó el mismo software Excel y según el modo de medición referido. Descripción del procedimiento o los métodos de investigación que se utilizaron. Principales variables de comprobación, operacionalización de variables, definición de las escalas, técnicas que se utilizarán en la recolección de la información. Exhibición de las herramientas que se usarán en el procesamiento, análisis y presentación de los resultados de la investigación. (Behar, D., 2008, p. 90).

### Forma de tratamiento de datos.

Es en esta etapa se cifraron los datos de demostración de los supuestos, así como también de algunas identificaciones que faltaron ceñir y que debe iniciar de nuevo el camino para ver qué ocurrió. Se organizó los cuadros y tablas para conseguir matrices de datos con el objetivo de examinar, descifrar y poder sacar conclusiones. Las maneras más extendidas para darle sentido a los datos recolectados son por perfección la estadística y las escalas de aptitudes, entre otras herramientas. (Behar, D., 2008, p. 79).

Tabulación.

La investigación fue realizada de acuerdo a las averiguaciones y resultados obtenidos, donde se utilizan formulas o razones financieras para el análisis e interpretación oportuno, así conocer el procedimiento y cumplimiento para poder cuantificar, llevarlo a porcentajes y comparar los datos.

Forma de análisis de información.

Se resumió los principales descubrimientos de la investigación aplicando técnicas didácticas de presentación de la información tales como: gráficas, tablas, cuadros y otros. El propósito de esta etapa fue buscar un significado más extenso a las respuestas mediante su cotejo con otros conocimientos disponibles, principalmente, el análisis e interpretación y discusión de datos es la finalización de todo el proceso de la investigación, porque las etapas precedentes se ordenan en función de esta tarea. (Behar, D., 2008, p. 80).

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación consideró el desarrollo de los procedimientos de manera adecuada, así como el respeto de los principios de ética con los procedimientos y las actividades según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Cesar Vallejo.

Los registros, la información y datos que se consignaron para el presente trabajo de investigación fueron fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas de ética, tales como el plagio, falsificación de algunos datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

### III. RESULTADOS

De acuerdo a la aplicación de los instrumentos, se da comienzo a la solución de los objetivos planteados en esta investigación.

#### **3.1. Describir cómo se realizan los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.**

Según el esquema de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017., los procesos de créditos se dan de la siguiente manera:

- 1. Investigación del cliente:** Después de brindar las charlas respectivas, se reciben todos los expedientes de los socios, de aquellos que están solicitando un crédito, en sus diferentes modalidades (ya sea de negocio, consumo, Agrocoop. etc), las cuales estarán acompañadas de documentos exigidos o estipulados en el manual de créditos. Se debe cumplir con todo el requisito exigido (DNI, documento que acredite la garantía, recibo de servicios, croquis, reporte de central de riesgos y el formato de solicitud firmado por el solicitante con las condiciones del crédito) Asimismo se realiza visitas en casa, a fin de tener una referencia del socio. En el caso de crédito recurrente, para el levantamiento de la información financiera del socio, se realizará mediante una visita, en la cual deberá obligatoriamente actualizar dicha información. Los analistas de créditos son los responsables de apoyar en la preparación de las solicitudes de los socios.
- 2. Análisis de la información:** De acuerdo a la información presentada por el socio, se determina el monto a desembolsar. Asimismo, se tiene en cuenta al manual y reglamento de créditos, a fin de respetar los niveles de aprobación, éstas podrán limitar o negar la solicitud del crédito. Por otro lado, se analiza y se evalúa la estabilidad del Agro, y la situación económica de la persona solicitante del crédito, lo cual es un factor relevante para la decisión del crédito.
- 3. Decisión de crédito:** Después de realizar las evaluaciones respectivas, se comunica al socio la aprobación, negación o limitación de su crédito. En el caso de ser aprobada, se realiza los trámites de desembolso, las firmas correspondientes,

asimismo se entrega al cliente el cronograma de pago, las cuales tendrá que cumplir cada mes.

Por otro lado, a fin de llegar a describir como se llevan los procesos de otorgación de créditos de la cooperativa fue necesario realizar una entrevista realizada al Administrador y los responsables del área de créditos. Después de dar terminada la entrevista se pudo determinar un panorama claro de cómo se estaban llevando los procesos en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, es decir si se están cumplimiento con lo establecido en las políticas propia de la Cooperativa. A continuación, se muestra los resultados según la entrevista.

**Tabla 1**  
*Entrevista – Procesos de crédito.*

DIMENSION	ITEM	RESPUESTA	EVIDENCIA
	Explique ¿Cuáles son los procesos de créditos en la Cooperativa?	Primero se realiza la promoción, a través de folletos, visitas, charlas. Luego se recepcionan los documentos necesarios como DNI, documento que acredite negocio, recibo de servicios, croquis, reporte de central de riesgos y el formato de solicitud firmado por el solicitante con las condiciones del crédito). En la evaluación se solicita los documentos que sustenten sus ingresos, egresos y/o bienes, estados financieros, entre otros. Se realiza una visita al socio para solicitar todas las documentaciones, además es necesario para contar con más referencias del socio. Después de concluir con el proceso de evaluación, deberá registrar los datos en el SICAC PLUS, con la decisión de: Aprobar o desaprobado u observar la propuesta. Se comunica al socio, cliente de la aprobación, negación o limitación de su solicitud.	Expediente del socio
<b>Investigación del cliente</b>	¿Los analistas de crédito cumplen a cabalidad con todo lo estipulado en las políticas de créditos de la Cooperativa? Explique	No, ya que en la mayoría de las evaluaciones los analistas no están cumpliendo en presentar todas las documentaciones necesarias de los socios, aquellas que se solicitan para otorgar un crédito. Se ha podido observar que en los expedientes, los informes de los socios no están llenados completamente, incluso algunos de ellos no están debidamente firmados.	- Expedientes de los socios - Políticas de créditos de la Cooperativa
	¿Se cuenta con la capacidad suficiente como para otorgar créditos por montos altos? Explique	En ocasiones no. Depende de la capacidad de pago del socio. Asimismo el incumplimiento de pago de los socios impide la facilidad de otorgar otros créditos o brindar créditos a mayores montos.	- Expedientes de los socios - Políticas de créditos de la Cooperativa
	¿Se realiza una evaluación minuciosa al	No siempre, ya que se pudo evidenciar que no se consulta más de una fuente de información con respecto a la reputaciones que puede tener el socio, asimismo no se está	Registro de las cuentas por cobrar

socio antes de otorgarle un crédito?	investigando o buscando referencias del socio, situación que ha ocasionado el incremento de las provisiones y es algo preocupante.	
Explique usted, ¿Cuáles son los documentos relevantes que debe presentar el socio para otorgar un crédito?	Los documentos necesarios que se solicita a una persona natural son copia de DNI, recibo de agua y luz de la casa, boletas de pago, o R/H. En caso de una empresa, se solicita la constitución, recibo de agua y luz y DNI de los que constituyen la empresa. Después poco a poco se solicita los demás documentos de ser necesario.	- Expedientes de los socios
¿Los colaboradores conocen sus funciones a detalle?	No todos, lo que ocasiona que se omitan algunas actividades durante el proceso de otorgamiento de crédito. Como el solicitar algunos documentos necesarios para evaluación.	- Expedientes de los socios
¿Qué tipos de créditos brindan? Explique?	Son créditos de consumo, negocio y vivienda. Los cuales los créditos de consumo están conformados por: crédito cooperativo, crédito automático, credicoop convenio, credicoop personal, credisalud, creditours, crédito estudiantil, crédito mi artefacto, Coopeauto. Dentro de los créditos negocio: credicomercial, crecemás empresarial, crecemás campaña, agrocoop, credilínea. Y los créditos vivienda, se está implementando en la Cooperativa	Manual de políticas y cobranzas
¿Se pide garantías para asegurar la devolución de los créditos? Explique	Todo es dependiendo del monto del crédito. Si es negocio se tiene en consideración la antigüedad del negocio como mínimo 1 año y sus mercaderías. Si es una persona natural viene avalar su centro de trabajo, como mínimo debe mantener 6 meses o 1 año laborando en la empresa.	- Manual de políticas y cobranzas - Expedientes de los socios
¿Se capacitan a los colaboradores?	A los nuevos ingresantes se les capacita 3 meses. Por otro lado a los colaboradores que llevan más de 6 meses se les capacitan cada fin de mes, dependiendo de la organización del área de recursos humanos.	Recursos humanos
¿Se cuenta con un jefe de crédito y cobranzas?	Se cuenta con un jefe de crédito, las cuales se ocupa de la base de cartera de cliente y el número de desembolso y el jefe de zona de gestión de cobranzas en programar las visitas a los clientes morosos y de hacer seguimientos.	Recursos humanos
¿Se cuenta con una central de riesgo para obtener información del socio y realiza el cobro? Sustente	Si se cuenta con una central de riesgo, EXPERIAN, es un sistema donde obtienes datos del solicitante del crédito, a fin de saber si está en riesgo, su comportamiento de pago., así mismo te permite conocer con qué otra entidad ha obtenido crédito, entre otros. Sin embargo ésta no realiza las actividades de cobro.	- Manual de políticas y cobranzas
¿Se otorga préstamo a socios con un historial deficiente?	Está reglamentado no hacerlo, sin embargo se brinda créditos a conocidos que estén garantizados por terceros, asimismo debe ser informado a Gerencia.	- Expedientes de los socios

	Explique		
	¿Se cuenta con una base de datos actualizado de los clientes que obtuvieron préstamo?	Para la cooperativa es importante contar con un registro actualizado de los clientes que obtuvieron crédito a fin de mantener un seguimiento de los mismos.	Base de datos de la Cooperativa.
	¿Se realiza charlas a los socios, explicándolos los procesos de crédito?	Cuando el préstamo es en grupo, se realiza charlas indicándoles la modalidad del crédito y la responsabilidad que tiene cada integrante del grupo en el cumplimiento de la deuda. Si el préstamo es individual, el analista se encarga de explicar al socio todo lo referente a la obtención de un crédito.	- Manual de políticas créditos y cobranzas
	¿Qué información como mínimo debe contener los expedientes de crédito para una empresa?	El expediente debe contener como mínimo la siguiente información: Monto y tipo de crédito, minuta de constitución, EEFF, ultimo PDT's pago a SUNAT, vigencia de poder, copia de DNI de los accionistas.	Expediente de crédito
	¿Se realizan informes periódicos de seguimiento, en los que se incluya las alertas encontradas?	Se hacen revisiones de vez en cuando, sin embargo no se da un seguimiento riguroso, ya que se ha corroborado que el número de socios que incumplen con el pago de sus cuotas van incrementado.	Registro de morosidad
	¿Se intercambia información con otras entidades, como el hecho de contactarse con ellos?	No, se utiliza otras modalidades para investigar al socio.	- Manual de políticas créditos y cobranzas
	¿Se evalúa el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales? Explique	Son pocos los asesores que evalúan, verifican y provisionan las deudas vigentes de los clientes, situación que no ayuda a evitar el sobreendeudamiento y por ende la mora de los créditos.	Expediente de crédito
	¿Se prioriza las deudas morosas en función al número de cuotas pendientes y días de atraso? Explique	Respecto a las deudas morosas en función al número de cuotas pendientes y días de atraso es relevante y determinante para la labor de algunos asesores o analistas ya que perjudica las metas de los mismos. Para la cooperativa es importante hacer un seguimiento temprano, para su mejor control y evitar más cuentas por cobrar, sin embargo existe algunos asesores que no lo consideran	- Manual de políticas créditos y cobranzas - Expedientes de los socios
<b>Análisis de la información</b>	¿Se cuenta con un detalle	Si, se cuenta de todo los detalles de pago de cada uno de los socios, es importante para el área de crédito y	Base de datos de la Coopera

	actualizado de cobranzas. saldos y vencimientos por cliente actualizado?		
<b>Decisión de crédito</b>	¿Con cuántos días de atraso se efectúan las actividades de cobranzas?	Para los créditos a negocios el plazo máximo de atraso es de 15 días, y para los créditos de consumo hasta 30 días. Se les realiza visitas se les notifica a su domicilio. Y al área de recuperaciones como máximo 120 días de vencido.	Manual de políticas créditos y cobranzas
	¿Existe clientes morosos? Sustente	Si, la mayoría de nuestros clientes son morosos. Muchos de ellos dejaron de pagar sus cuotas más de 1 mes, sus nombres ya están registrados en INFOCORP. A pesar de enviar notificaciones, y de hacer las visitas respectivas, no se encontró respuesta por parte de ellos.	Informe de seguimiento y resultados alcanzados
	¿Se evalúa la voluntad y capacidad de pago de los socios? Explique	No siempre, en algunos casos los analistas se dejan llevar por los documentos que presentan los socios y no hacen una investigación exhaustiva. En ocasiones se ha descubierto que después de dar el crédito, los socios presentaron información falsa, haciendo creer que tienen negocios y que son propios, sin embargo, fueron negocios familiares. Es por ello el desequilibrio o atraso en sus obligaciones.	Expedientes de los socios
	¿Cómo se efectúan las actividades de cobranzas? Explique	Las actividades de cobranzas son: Enviar notificaciones y cartas, realizar llamadas y visitas, las cuales se realizan entre 15 días. Se envían las notificaciones sin embargo a veces no se recibe respuesta por parte del cliente, asimismo las llamadas no son respondidas. Las visitas en ocasiones son atendidas por los clientes y las cartas no son respondidas.	Informe de seguimiento y resultados alcanzados
	¿Cuánto tiempo se demoran en brindar un crédito? Explique	Es dependiendo de la agilidad en la presentación de los documentos solicitados al socio, y de la investigación respectiva, ya luego la gerencia es la que toma la decisión. Naturalmente dura entre dos semanas. En algunos casos se ha visto que los socios desisten en obtener un crédito por la demora en la investigación.	Manual de políticas créditos y cobranzas
	¿Cuánto es el monto mínimo de un crédito? Explique	Para crédito de consumo a personas naturales se empieza con un monto de 500.00 soles y para empresa S/5000.00	Manual de políticas créditos y cobranzas
	¿Cómo afecta las cuentas incobrables en la rentabilidad de la Cooperativa?	Afecta en la disminución del beneficio de la Cooperativa	Resultados económicos
	¿Cómo afecta las cuentas incobrables en la liquidez de la Cooperativa?	Afecta en la disponibilidad de dinero a corto plazo.	Resultados Financieros

¿Se cumple con las visitas programadas a los clientes para el cobro?	No siempre se cumplen con las visitas a los clientes morosos, a pesar de estar programadas, asimismo en las visitas realizadas no siempre los socios se encuentran o simplemente se muestran reacios a dialogar.	Informe de seguimiento y resultados alcanzados
¿Qué medida toma la Cooperativa para recuperar el crédito otorgado al socio, cuando esto no es cancelado?	Tomar las garantías o simplemente registrar sus nombres en la Central de Riesgos. Asimismo se ha visto que no todos los socios morosos son reportados porque se tiene la esperanza de ser cobrados, ya que el socio pide una extensión de tiempo para que pueda cancelar su crédito.	Informe de seguimiento y resultados alcanzados

*Elaboración propia*

### 3.2. Identificar las deficiencias, causas y efectos de los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.

**Tabla 2**

*Cumplimiento de las actividades en la Investigación del Cliente.*

Actividades	Reportes	Si	No	Porcentaje
La Investigación del cliente	La cooperativa cuenta con un área de créditos	x		0.003
	La cooperativa cuenta con una política de manejo de créditos	x		0.003
	Se considera la reputación del socio que quiera un crédito		x	0.003
	Se evalúa la capacidad de pago del socio solicitante		x	0.003
	Se evalúa el capital con el que el cliente cuenta para solicitar un crédito	x		0.003
	Se evalúa las ventas diarias del cliente que solicita el crédito.	x		0.003
	Se tiene en consideración los números de entidades que trabaja el cliente.	x		0.003
	El analista tiene consideración el estado civil del cliente.	x		0.003
	Se cumple con lo estipulado en el manual y reglamento de crédito		x	0.003
	La institución otorga préstamo a socios con un historia deficiente		x	0.003
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0.018 0.012</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 2, existen 6 actividades que se están cumpliendo y 4 que no se cumplen. Sin embargo, las actividades que no se están cumpliendo son considerables, las cuales están afectando a la Cooperativa en lo que refiere a la disponibilidad de dinero con la que debe contar., el incremento de las provisiones y la inestabilidad en la rentabilidad.

Se procede al desarrollo de la lista de cotejo, según lo evidenciado. Se mostrará las evidencias de aquellas preguntas cuyas respuestas fueron NO.

**Tabla 3**

*Lista de cotejo – Investigación del cliente*

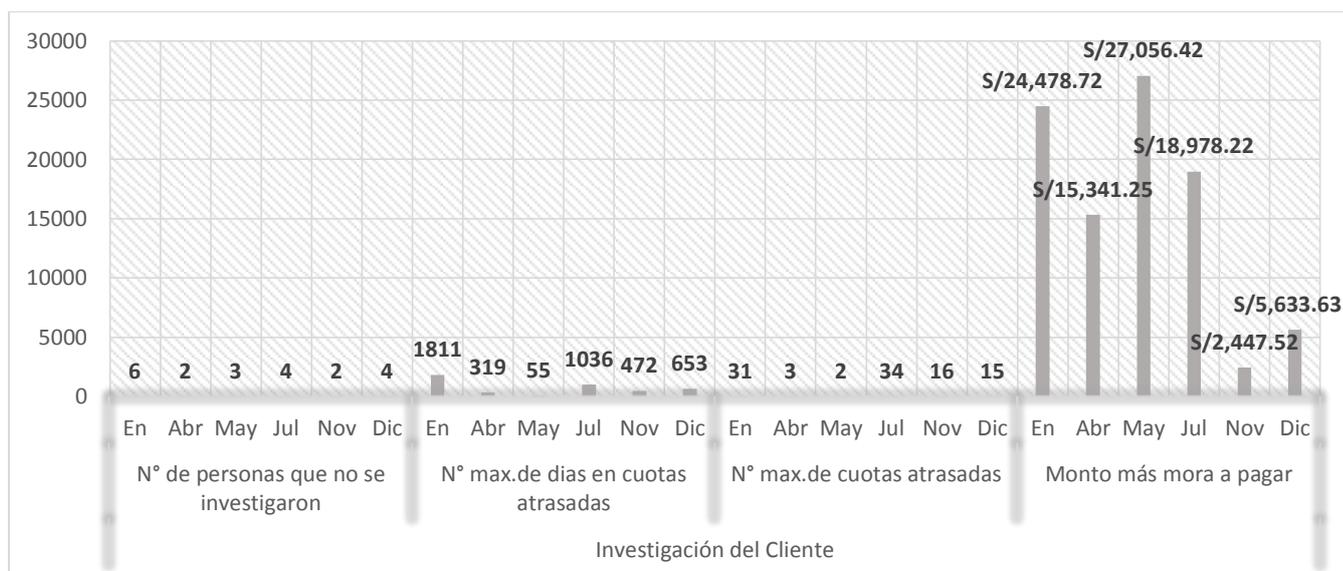
DIMENSION	DEFICIENCIAS	CAUSAS	EFFECTOS
<b>Investigación del cliente</b>	No se está considerando la reputación del socio al momento de otorgarle un crédito	En ocasiones las personas que obtiene el crédito son amigos de los analistas y estos omiten realizar algunas revisiones o evaluaciones, a fin de brindar el crédito.	El efecto es el alto índice de provisiones las cuales están registradas en el reporte de cobranza.
	No se está evaluando la capacidad de pago del socio solicitante	La causa es la amistad entre el analista y el solicitante. La Cooperativa estipula metas donde debe cumplir y el analista por querer pasar la meta, otorga créditos a fin de ganar comisiones	Incremento de provisiones
	Los colaboradores cumple con lo estipulado en el manual y reglamento de crédito	Muchos de los colaboradores desconocen parte de las funciones u obligaciones que están estipuladas en el manual y reglamento de créditos. Por otra parte a fin de agilizar el crédito, el analista omite algunos requisitos.	Incremento de provisiones en el reporte. Inestabilidad en la liquidez. Bajo índice de rentabilidad.
	La Cooperativa otorga préstamo a socios con un historial deficiente	Está reglamentado no hacerlo, sin embargo se brinda créditos a conocidos que estén garantizados por terceros, asimismo es informado a Gerencia.	Lo que genera incertidumbre en el pago del crédito. Propenso a incrementar la cartera de cobranzas.

*Fuente: Lista de cotejo*

**Tabla 4**  
Evidencia – Investigación del Cliente 2017

Meses	NOMBRES	Nro. días atrasados	Nro. cuotas atrasadas	Monto prestado	Monto pagado	Monto más mora a pagar
Enero	Cárdenas Rengifo, Segundo Wilmer	395	13	8,500.00	7,642.67	857.33
	Villalobos Ruiz, Zenón Ignacio	479	16	30,000.00	24,000.50	5,999.50
	Marín Giop, Gilberto	498	6	10,250.00	4,060.13	6,189.87
	Santos Romero, Teodoro	76	1	3,200.00	3,200.00	0.00
	Díaz Pérez Dina	34	2	4,470.00	4,470.00	0.00
	Vásquez Rimarachin, Segundo Julio	1811	31	45,000.00	33,567.98	11,432.02
Abril	Dávila Flores, Huagner	72	3	40,000.00	24,944.98	15,055.02
	Shapiama Sangama, Carlos Arturo	319	1	4,300.00	4,013.77	286.23
	Pérez Del Aguila, Robinson	55	2	15,000.00	5,300.33	9,699.67
Mayo	Maldonado Sajami, Rosa Adela	46	2	7,000.00	1,251.95	5,748.05
	Ruiz Infante, Bryan	46	2	76,554.58	64,945.88	11,608.70
	Paredes Torres, José Reyes	274	9	32,500.00	18,880.79	13,619.21
Julio	Ruiz Infante, Kevin	76	3	6,000.00	4,093.07	1,906.93
	Pinedo Diaz, Juber	31	2	620.00	620.00	0.00
	Cardenas Rengifo, Nicolas Segundo	1036	34	20,100.00	16,647.92	3,452.08
Noviembre	Cuzco Galoc, María Urba	124	1	900.00	900.00	0.00
	Dávila Reátegui Jorge Luis	472	16	30,000.00	27,552.48	2,447.52
	Solsol Mendoza, Piter	428	15	6,282.66	3,788.26	2,494.40
Diciembre	Ramírez Bernaldes, Jorge	279	10	4,900.00	4,208.29	691.71
	Calvay Hurtado, Gilmer	220	1	4,000.00	4,000.00	0.00
	Córdova Córdova, Ricardo	653	1	20,000.00	20,000.00	0.00
<b>TOTAL</b>				<b>369,577.24</b>	<b>278,089.00</b>	<b>91,488.24</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1** Evidencia – investigación del cliente

### Interpretación

En la tabla 4, se muestra el total de S/ 91,488.24, que no fueron cancelados por los socios, debido a que la Cooperativa otorga préstamo a socios con un historial deficiente

y no se está evaluando la capacidad de pago del socio solicitante. A pesar que la mayoría de las actividades se están cumpliendo, sin embargo, existe alguna de ellas que no se están cumpliendo y éstas a su vez están afectando a la Cooperativa de manera considerable. En la figura se trató de conocer el número máximo de las personas que no se investigaron antes de otorgar el préstamo, el número máximo de días en cuotas atrasadas, numero de cuotas atrasadas, y el monto más mora a pagar, en los meses de enero, abril, mayo, julio, noviembre y diciembre.

**Tabla 5**

*Cumplimiento de actividades en el análisis de la información*

<b>Actividades</b>	<b>Reportes</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Porcentaje</b>
El Análisis de la información	Se evalúa el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales		x	0.00273
	Se intercambia información con otras entidades		x	0.00273
	Se recurre a una búsqueda de historial crediticio dentro de la cooperativa	x		0.00273
	La institución recurre a una central de riesgo para obtener información del socio		x	0.00273
	Se evalúa si el socio tiene el hábito de pago regular		x	0.00273
	La institución cuenta con la capacidad de otorgar créditos por montos elevados		x	0.00273
	La institución evalúa al cónyuge del cliente para brindarle el crédito.	x		0.00273
	La institución para brindar un crédito de monto fuerte solicita aval o un inicial para el crédito.	x		0.00273
	La institución reporta a la SBS si un cliente no está cumpliendo con su cronograma de pagos.		x	0.00273
	Se tiene en consideración que numero de entidad debe ser la institución.	x		0.00273
	La institución maneja los créditos paralelos para los clientes.	x		0.00273
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0.01364</b> <b>0.01636</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación**

En la tabla 5, se ha planteado 11 actividades para la dimensión el Análisis de la información, de las cuales solo 5 de ellas se logran cumplir y 6 no, donde parte de ella se detalla que no se evalúa el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales y no se intercambia información con otras entidades, entre otras.

Se procede al desarrollo de la lista de cotejo, según lo evidenciado. Se mostrará las evidencias de aquellas preguntas cuyas respuestas fueron NO.

**Tabla 6***Lista de cotejo- Análisis de la Información*

DIMENSION	DEFICIENCIAS	CAUSAS	EFFECTOS
<b>Análisis de la información</b>	No se está evaluando el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales	Los analistas al ver que los socios tienen un registro de crédito y están cumpliendo con su pago, hacen caso omiso al número de créditos que puedan otorgar al mismo socio	Incremento de las provisiones
	En la mayoría de los casos no se está evaluando si el socio tiene el hábito de pago regular	Los analistas dejan de hacer sus revisiones para ocuparse en buscar clientes y seguir incrementando sus carteras de créditos.	Incremento de la cartera de créditos.
	En la mayoría de los casos la institución no cuenta con la capacidad de otorgar créditos por montos elevados	Existe muchas cuentas por cobrar lo que impide en ocasiones otorgar créditos a clientes u otorgar por mas montos	Falta de disponibilidad de dinero
	Muy pocas veces la institución reporta a la SBS si un cliente no está cumpliendo con su cronograma de pagos.	Ya sea por amistad, o porque los analistas tienen la esperanza de que el cliente pague. Ya que si están dentro del registro de la SBS, éstos desisten en pagar.	Incremento en el índice de morosidad

*Fuente: Lista de cotejo***Tabla 7***Cumplimiento de actividades en la decisión de crédito.*

Actividades	Reportes	Si	No	Porcentaje
	Se realiza el cobro exhaustivo de los cuentas morosas		x	0.00273
	Se le otorga el crédito al socio de manera inmediata	x		0.00273
	Pueden darse créditos con garantías	x		0.00273
	Pueden darse créditos con avales	x		0.00273
	Se establece la periodicidad de pago del socio solicitante de crédito	x		0.00273
	Se establece un plazo máximo de cancelación del crédito otorgado	x		0.00273
Decisión del crédito	Si el solicitante es nuevo se le brinda un crédito de monto fuerte.	x		0.00273
	Se otorga el monto de crédito de acuerdo a las ventas diarias del cliente.	x		0.00273
	La institución tiene en consideración si un cliente es frecuente en bajarle su tasa de interés.	x		0.00273
	La institución maneja su tasa de interés de acuerdo con las otras entidades.	x		0.00273
	La institución maneja su propia cartera de clientes.	x		0.00273
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0.02727 0.00273</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación:

En la tabla 7, se muestra 11 actividades referentes a la dimensión decisión del crédito, donde se evidenció que solo 1 no se logra cumplir y 10 sí. No se está realizando el cobro exhaustivo de las cuentas morosas, lo cual va incrementando las cuentas morosas. Tal y como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 8**

*Lista de cotejo- Decisión de crédito*

DIMENSION	DEFICIENCIAS	CAUSAS	EFECTOS
<b>Decisión de crédito</b>	No se está realizando el cobro exhaustivo de las cuentas por cobrar	Algunas de las visitas programas no se están realizando, asimismo las notificaciones enviadas no son respondidas por los clientes.	Para el año 2016. Se tuvo un total de S/487,969.05 por cobrar (crédito vencido) con un índice de morosidad de 1.79%, sin embargo, para el 2017 este monto tendió a subir a S/772,858.69 con un índice de morosidad de 2.44%. El detalle se mostrará en la siguiente tabla.

*Fuente: Lista de cotejo*

**Tabla 9**

*Resumen de cartera por analista – periodo 2017*

Descripción	Créditos Vencidos Mayor a 30 Días		
	Número	Monto	Índice de morosidad %
Campos Saldaña José	3	71,976.05	0.91
Cartera A Sola Firma	22	95,677.51	16.44
Faustino Cárdenas Rodríguez	6	25,274.50	0.7
Panduro Barrera Roly	13	131,801.78	2.85
Rodríguez Vargas Tenix	8	77,460.68	2.00
Ruiz Tello Jorge Erick	15	134,569.01	3.02
Tenazoa Grandez Ghyan Kar	9	85,376.46	3.28
Ushiñahua Aliaga Alessandro	13	150,722.70	3.74
		<b>772,858.69</b>	<b>2.44</b>

*Fuente: Reporte de créditos vencidos 2017*

### Interpretación

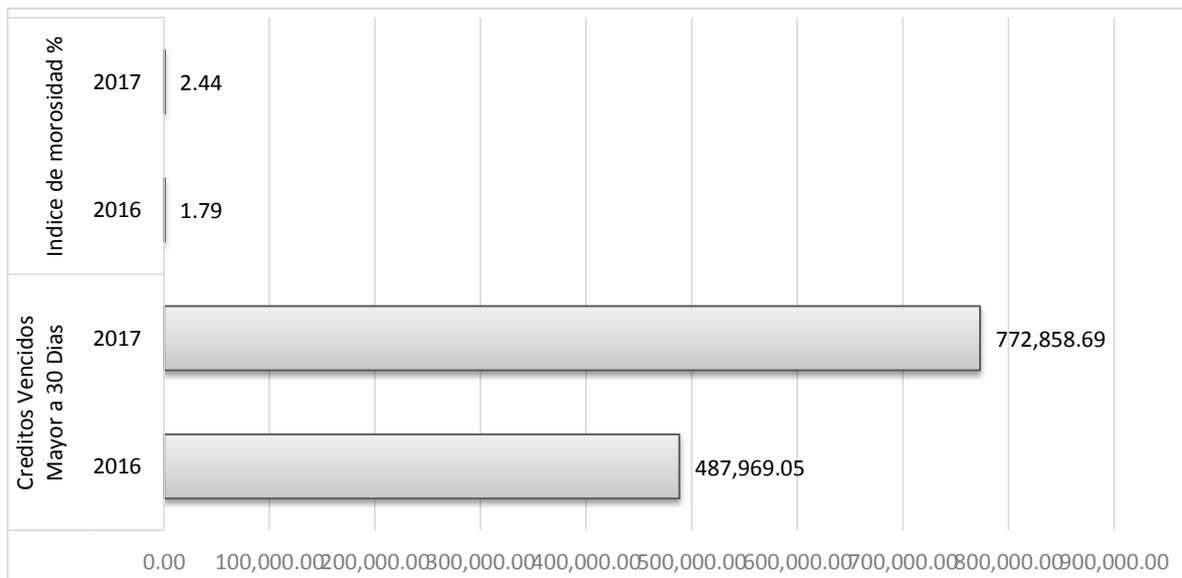
Por medio de recolección de dato, en la tabla 9 se muestra el resumen de cartera por analista, asimismo se detalla el número de créditos que tiene cada analista, como también el monto de créditos vencidos (s/ **772,858.69**) como el índice de morosidad que es un **2.44%** durante el año 2017.

**Tabla 10**

*Evidencia - Monto e índice de morosidad 2016 y 2017*

<b>Créditos Vencidos</b>		
<b>Mayor a 30 Días</b>		
<b>AÑO</b>	<b>Monto</b>	<b>Índice de morosidad %</b>
2017	772,858.69	2.44
2016	487,969.05	1.79

*Fuente: Reporte de créditos vencidos 2016 y 2017*



**Figura 2** *Evidencia – Decisión de crédito*

**Interpretación**

En la tabla 10 y figura 2, se puede evidenciar el incremento de créditos vencidos, ya que, en el año 2016, se tenía un monto de s/487,969.05 con un índice de morosidad de 1.79%, sin embargo, para el año 2017 este monto se incrementó a s/772,858.69 con un índice de morosidad 2.44%, lo que se evidencia la mala gestión de los procesos de créditos, situación que genera el incremento de las provisiones y en muchas ocasiones el socio no logra pagar.

**3.3. Analizar el nivel de la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.**

**Tabla 11**

*Ratio de Rentabilidad ROE*

Ratio de Rentabilidad ROE	Utilidad neta	Fórmula	
		Patrimonio	Índice
2016	2,875,869.63	14,270,872.36	20.15%
2017	2,259,955.73	12,072,864.81	18.72%

*Fuente: EEFF 2016 Y 2017*

**Interpretación**

Esta ratio mide la rentabilidad de los fondos aprobados por los socios de la Cooperativa. Este resultado de la tabla señala que por cada unidad monetaria de los socios se generó una ganancia de 20.15% sobre el patrimonio con respecto al año 2016, sin embargo, para el año 2017, se obtuvo un 18%72, lo que evidencia una disminución desfavorable para esta.

**Tabla 12:**

*Ratio de Rentabilidad ROA*

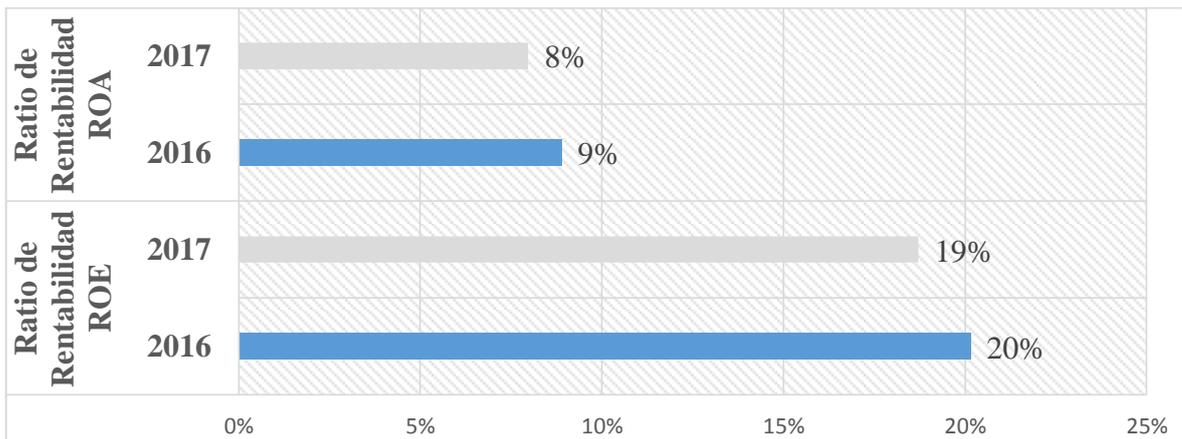
Ratio de Rentabilidad ROA	Utilidad neta	Fórmula	
		Activo total	Índice
2016	2,875,869.63	32,337,861.96	9%
2017	2,259,955.73	28,334,626.86	8%

*Fuente: EEFF 2016 Y 2017*

**Interpretación**

Dicha ratio expresa la rentabilidad de los activos, medida con respecto a su aporte a la utilidad neta de la Cooperativa. Lo cual significa que para cada unidad monetaria invertida en los activos se produjo un rendimiento de 9% centavos sobre la inversión, mientras para el año 2017 esta ratio descendió a 8%.

**De manera general:**



*Figura 3. Índices de rentabilidad*

**Interpretación:**

En la figura 3, se pudo evidenciar que los índices de rentabilidad del año 2016 (9% y 20%) son mayores que el año 2017 (8% y 19%) aunque la diferencia no es mucho, sin embargo, la disminución de las ratios indica la evidencia de falencias dentro de la gestión de la Cooperativa, es decir de los procesos de créditos.

**3.4 Establece como inciden los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop y la rentabilidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.**

**Tabla 13**

*Incidencia de los procesos de crédito en la rentabilidad*

PROCESOS DE CREDITO			Rentabilidad				Incidencia																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Proceso de crédito</th> </tr> <tr> <th>Cumplimiento</th> <th>F</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>10</td> <td>31.25%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>22</td> <td>68.75%</td> </tr> <tr> <td><b>Total:</b></td> <td><b>32</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>			Proceso de crédito			Cumplimiento	F	%	SI	10	31.25%	NO	22	68.75%	<b>Total:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ROE</th> <th>Periodo</th> <th>Resultado</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>20.15%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>18.72%</td> <td></td> <td>-1.43%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ROA</th> <th>Periodo</th> <th>Resultado</th> <th>Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>9%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8%</td> <td></td> <td>-1%</td> </tr> </tbody> </table>				ROE	Periodo	Resultado	Variación	2016	20.15%			2017	18.72%		-1.43%	ROA	Periodo	Resultado	Variación	2016	9%			2017	8%		-1%	<p>Los procesos de créditos Agrocoop inciden de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista 2017.</p>
Proceso de crédito																																														
Cumplimiento	F	%																																												
SI	10	31.25%																																												
NO	22	68.75%																																												
<b>Total:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>																																												
ROE	Periodo	Resultado	Variación																																											
	2016	20.15%																																												
2017	18.72%		-1.43%																																											
ROA	Periodo	Resultado	Variación																																											
	2016	9%																																												
2017	8%		-1%																																											
<p><b>A continuación, se presenta las deficiencias evidenciadas en las actividades de procesos de crédito.</b></p> <p><b><u>INVESTIGACIÓN DEL CLIENTE</u></b></p> <p>No se está considerando la reputación del socio al momento de otorgarle un crédito.</p> <p>No se está evaluando la capacidad de pago del socio solicitante.</p> <p>El colaborador no cumple con lo estipulado en el manual y reglamento de crédito.</p> <p>La Cooperativa otorga préstamo a socios con una historia deficiente.</p> <p><b><u>ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</u></b></p> <p>No se está evaluando el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales, los cuales S/ 91,488.24, no fueron cancelados por los socios de los créditos otorgados.</p> <p>En la mayoría de los casos no se está evaluando si el socio tiene el hábito de pago regular</p> <p>En la mayoría de los casos la institución no cuenta con la capacidad de otorgar créditos por montos elevados</p> <p>Muy pocas veces la institución reporta a la SBS si un cliente no está cumpliendo con su cronograma de pagos.</p> <p><b><u>DECISIÓN DE CRÉDITO</u></b></p> <p>Para el año 2016. Se tuvo un total de S/487,969.05 por cobrar (crédito vencido) con un índice de morosidad de 1.79%, sin embargo para el 2017 este monto tendió a subir a S/772,858.69 con un índice de morosidad de 2.44%.</p>			<p>ROE: Se demostró que la capacidad de la Cooperativa para generar utilidad a favor ha disminuido de 20.15% a 18.72% existiendo una variación negativa de -1.43%, Debido a la no recuperación de los préstamos otorgados, ocasionando que la utilidad neta disminuyera, evidenciando claramente que la Cooperativa ha realizado una mala gestión y control de los créditos.</p> <p>ROA: En el año 2016 se observa que ha disminuido de 9% a 8% existiendo una variación de -1%, Consecuentemente, un ratio bajo podría deberse al mal manejo de la liquidez, lo cual perjudica directamente a la solvencia de la Cooperativa al parecer las estrategias utilizados por la Cooperativa no ha funcionado en la recuperación de los créditos.</p> <p>Se pudo evidenciar que los índices de rentabilidad del año 2016 (9% y 20%) son mayores que el año 2017 (8% y 19%) lo que evidencia de falencias dentro de la gestión de la Cooperativa, es decir de los procesos de créditos. Esta disminución se debe a las malas prácticas y la falta de seguimiento y evaluación de los créditos han causado el incremento de morosidad. Como se puede apreciar en el gráfico, debido a que la Cooperativa en el año 2017 ha presentado un incremento de sus créditos vencidos a s/772,858.69 con un índice de morosidad 2.44%, lo que se evidencia la mala gestión de los procesos de créditos, situación que genera el incremento de las cuentas por cobrar.</p>																																											

*Fuente: Elaboración propia*

#### IV. DISCUSIÓN

Según Morales y Morales (2014) señala que cada institución regula el manejo del otorgamiento de créditos a sus clientes o público en general a través de diferentes pautas o procedimientos, para que de esa manera se pueda evaluar al cliente y el monto que este solicita. Según los resultados 10 de las actividades presentadas para el proceso de créditos no se están realizando, ya que se conoció que los analistas no están cumpliendo en presentar todas las documentaciones necesarias de los socios, aquellas que se solicitan para otorgar un crédito. Se ha podido observar que, en los expedientes, los informes de los socios no están llenados completamente, incluso algunos de ellos no están debidamente firmados. No todos los colaboradores conocen sus funciones a detalle, lo que ocasiona que se omitan algunas actividades durante el proceso de otorgamiento de crédito. Como el solicitar algunos documentos necesarios para evaluación. Se otorga préstamo a socios con un historial deficiente. Es por ello que la investigación se relaciona con Bonilla, P. (2014), en su investigación “El reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito la Floresta Ltda. Durante el año 2012” se concluyó que la cooperativa no cuenta con un buen manejo y evaluación dentro de la organización, esto ocasiona muchas dificultades una de ella es que no realiza una evaluación correcta de las operaciones de crédito, lo que podría estar afectando a la rentabilidad de la empresa de manera directa.

Entre las deficiencias encontradas, no se está realizando el cobro exhaustivo de los créditos vencidos, en la mayoría de los casos la institución no cuenta con la capacidad de otorgar créditos por montos elevados, ya que los analistas dejan de hacer sus revisiones para ocuparse en buscar clientes y seguir incrementando sus carteras de créditos, lo que ocasiona el incremento de la cartera de créditos. No se está realizando el cobro exhaustivo de los créditos vencidos, ya que se conoció que algunas de las visitas programadas no se están realizando, asimismo las notificaciones enviadas no son respondidas por los clientes, lo que ocasionó que en el año 2016. Se tuvo un total de S/487,969.05 por cobrar (crédito vencido) con un índice de morosidad de 1.79%, sin embargo, para el 2017 este monto tendió a subir a S/772,858.69 con un índice de morosidad de 2.44%. La investigación guarda relación con Pérez, H. (2015), en su

tesis “Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; durante el año 2013”, ya que se concluyó que la empresa no cuenta con un proceso adecuado de crédito, según lo estimado se incumplen hasta un 70% de todo el proceso, debido a que no cuenta con una base de datos e información adecuada, omitiendo de esta manera el historial crediticio de los socios y la evaluación de riesgos.

Asimismo, los índices de rentabilidad tendieron a disminuir año tras año, y a evidenciar que los índices de rentabilidad del año 2016 (9% y 20%) son mayores que el año 2017 (8% y 19%) aunque la diferencia no es mucho, sin embargo, la disminución de las ratios indica la evidencia de falencias dentro de la gestión de la Cooperativa, es decir de los procesos de créditos. Esta disminución se debe a las malas prácticas y la falta de seguimiento y evaluación de los créditos han causado el incremento de morosidad, es por ello que se concluye que los procesos de créditos Agrocoop inciden de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista 2017. La investigación guarda relación con Del Águila, P. (2017), en su tesis “Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL durante el año 2014”. Lo que concluye que existe una relación entre las variables que tomaremos en nuestra investigación.

## V. CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se concluye que los procesos de crédito (Investigación del cliente, Análisis de la información, Decisión de crédito) son deficientes, ya que se evidenció que los colaboradores no están cumpliendo estrictamente con el manual y reglamento de créditos, lo que genera el incremento de los créditos vencidos y el alto nivel de morosidad año tras año.
- 5.2. Al identificar las deficiencias se conoció que en ocasiones las personas que obtiene el crédito son amigos de los analistas y estos omiten realizar algunas revisiones o evaluaciones, a fin de brindar el crédito, quedando claro que no se están considerando la reputación del socio al momento de otorgarle un crédito. Asimismo, desconocen parte de las funciones u obligaciones que están estipuladas en el manual y reglamento de créditos. Por otra parte, a fin de agilizar el crédito, el analista omite algunos requisitos importantes para la evaluación. Del mismo modo los colaboradores están otorgando préstamo a socios con un historial deficiente, lo cual está reglamentado no hacerlo, sin embargo, se brinda créditos a conocidos que estén garantizados por terceros. Por último, la institución no cuenta con la capacidad suficiente como para otorgar créditos por montos elevados, esto hace que los que pretenden ser socios de la misma opten por otras entidades, aunque con menos beneficios.
- 5.3. De acuerdo al ratio ROE se generó una ganancia de 20.15% sobre el patrimonio con respecto al año 2016, sin embargo, para el año 2017, se obtuvo un 18%<sup>72</sup>, lo que evidencia una disminución desfavorable. Asimismo, para el ratio ROA, se determinó que por cada unidad monetaria invertida en los activos se produjo un rendimiento de .9% centavos sobre la inversión, mientras para el año 2017 este ratio descendió a 8%.
- 5.4. Se determinó que los procesos de créditos Agrocoop inciden de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista 2017, debido a que la Cooperativa en el año 2017 ha presentado un incremento de sus créditos vencidos a s/772,858.69 con un índice de morosidad

del 2.44%, lo que se evidencia la mala gestión de los procesos de créditos, situación que genera la disminución de las ratios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda lo siguiente:

- 5.1. Realizar una investigación al socio de acuerdo a los parámetros de la cooperativa, asimismo analizar de manera minuciosa la información presentada por los socios, a fin de evitar información falsa y de caer en un alto índice de morosidad.
- 5.2. A fin de realizar una minuciosa evaluación de los riesgos de créditos y reportar oportunamente de los cambios que puede generar, nace la importancia de realizar capacitaciones constantes del proceso referente a las nuevas tendencias de crédito y gestión de cobranzas lo que permitirá brindar una buena información y cumplimiento de las metas de la Cooperativa.
- 5.3. Analizar los índices de rentabilidad que presentan como agencia (los cuales se ha visto que están descendiendo, a causa del mal manejo de los procesos de crédito), lo que permitirá generar un alto beneficio a la Cooperativa y a tomar buenas decisiones que aporten al cumplimiento de las metas.
- 5.4. A la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, efectuar un constante seguimiento y control de las actividades de los empleados, con la finalidad de que cumplan con los establecido en el manual y reglamento de créditos, a fin de mejorar y cumplir un eficiente proceso de crédito (investigación del cliente, análisis de la información y decisión de crédito), asimismo permitirá mantenerse dentro de los estándares de las cooperativas.

## REFERENCIAS

- Alvarado, N., & Pérez, L. (2016). *Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa La Baratura, 2014*. Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2503>
- Arbito, M., & Medina, J. (2015). *Manejo de gestión en la recuperación de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia del azuay caso: "jardín azuayo"*. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21654>
- Berrocal, A., & De la Sierra, M. (2016). *El préstamo hipotecario y el mercado del crédito en la unión europea*. Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Bonilla, P. (2014). *Reglamento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la coop. La Floresta ltda. 2012*. Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20506>
- Chu, R. (2014). *Finanzas para no financieros* (Cuarta ed.). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=4184880>.
- Claudio, M., Hidalgo, S., & Victorio, C. (2015). *Control de riesgos de créditos y su incidencia en los niveles de morosidad en la C.A.C. San Francisco Ltda. 289, 2013*. Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/179>
- Coello Martinez, A. M. (2015). *Ratios Financieros*. Lima: Actualidad Empresarial.
- Del Aguila, P. (2017). *Evaluacion de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL, 2014*. Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2178>

- Diario Gestión. (3 de Junio de 2018). *Gestión*. Obtenido de Gestión:  
<https://gestion.pe/economia/macroconsult-creditos-cooperativas-crecen-17-ano-235098>
- ESAN. (12 de Diciembre de 2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Federacion Nacional de Coopativa de Ahorro y Credito del Perú. (2018). *¿Qué es una Coopac?* Obtenido de <https://www.fenacrep.org/2-18-coopac#id>
- Federación Nacional de Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú - FENACREP. (2015). *Evolución de las Principales Cuentas e Indicadores de Las Cooperativas De Ahorro y Crédito Del Perú (Coopac) A diciembre De 2015*. Lima. Obtenido de <https://www.fenacrep.org/2-29-reporte-financiero-estadistico>
- Federacion Nacional de Cooperativas de Ahorro y Creditos del Perú. (2017). Asamblea General Ordinaria., (pág. 22). Lima. Obtenido de <https://www.fenacrep.org/assets/media/documentos/documentos-nosotros/acta-de-la-54-asamblea-general-ordinaria-de-la-fenacrep.pdf>
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia De La Investigacion Cientifica*. Mexico DF: McGrawHill.
- Flores, O. (2016). *La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la Victoria 2010 - 2015*. Lima. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2447>
- Gadea, E., & Atxabal, A. (2015). Presentación del Monográfico: Las Sociedades Cooperativas construyen un mundo mejor. *REVESCO*, 7-11. Obtenido de <http://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20117.0%20Presentacion%20Monografico.pdf>

- García Nava, J. A. (2014). *Estrategias financieras empresariales*. Mexico D.F: Patria.  
Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- García, J., & Paredes, L. (2014). *Estrategias financieras empresariales*. Mexico D.F.: Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- García, V. (2014). *Introducción a las finanzas* (Segunda ed.). México, D.F.: Patria.
- Gestarcoop. (04 de 01 de 2018). *¿Qué son las cooperativas de ahorro y crédito?* Obtenido de <http://saac.gestarcoop.com/w/novedades/8-que-son-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito.html>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Pilar, B. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Izquierdo, M. (2014). *las cooperativas como alternativa economica: una vision de Mexico y España*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Lopez, R. (2016). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora - piura, año 2016*. Piura. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12310>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Reglamento De La Ley Del Impuesto A La Renta Modificado*. Lima. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3\\_per\\_ds122.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3_per_ds122.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Normas Internacionales de Contabilidad 32 - Instrumentos financieros: presentacion*. Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/NIC\\_032\\_2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_032_2014.pdf)

- Ministerio De Economía y Finanzas. (2018). *Normas Internacionales De Contabilidad 34 - Informacion Financiera Intermedia*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/RedBV2018\\_IAS34\\_GVT.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/RedBV2018_IAS34_GVT.pdf)
- Ministerio de la Producción. (2016). *Caracterización e importancia de las cooperativas en el Perú 2015*. Ministerio de la Producción, Lima. Obtenido de <http://demi.produce.gob.pe/publicacionDetalle?idp=361>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico D.F. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Paredes, L. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20997>
- Perez, H. (2015). *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa "Juan Pablo Mori"; 2013*. Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1918>
- Superintendencia de Banca Seguros y AFP, SBS. (2011). *Ley N° 26702*. Lima. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf)
- Wolfgang, E. (2017). *Quiero un Credito*. Mexico D.F.: Selector. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1odDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+un+credito+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwin5sP09uzdAhXpp1kKHcSCD8cQ6AEILjAB#v=twopage&q&f=false>

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

Título: “Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos								
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo los procesos de créditos Agrocoop inciden en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo son realizados los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017?</li> <li>- ¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017?</li> <li>- ¿Cuál es la incidencia que existe entre los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop y la rentabilidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la incidencia de los procesos de créditos Agrocoop en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir cómo se realizan los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.</li> <li>- Identificar las deficiencias, causas y efectos de los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.</li> <li>- Analizar el nivel de la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.</li> <li>- Establece como inciden los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop y la rentabilidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> Los procesos de créditos Agrocoop inciden de manera negativa en la rentabilidad de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017, son realizados de manera deficiente.</li> <li>- Las deficiencias, causas y efectos los procesos de investigación de cliente, el análisis de la información y la decisión de crédito Agrocoop en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista,2017, se encuentran principalmente en la investigación del cliente</li> <li>- El nivel de rentabilidad de la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017 es baja.</li> <li>- Existe incidencia entre los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito Agrocoop y la rentabilidad en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. Agencia Bellavista, 2017.</li> </ul>	<p>Para la investigación sobre la evaluación de los procesos de crédito Agrocoop y su incidencia en la rentabilidad se utilizará las técnicas con sus respectivos instrumentos como se detalla en el siguiente cuadro:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Técnicas</th> <th style="text-align: center;">Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">La entrevista</td> <td style="text-align: center;">Guía de Entrevista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">La observación</td> <td style="text-align: center;">Guía de observación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">El análisis documental</td> <td style="text-align: center;">Guía de análisis documental</td> </tr> </tbody> </table>	Técnicas	Instrumentos	La entrevista	Guía de Entrevista	La observación	Guía de observación	El análisis documental	Guía de análisis documental
Técnicas	Instrumentos										
La entrevista	Guía de Entrevista										
La observación	Guía de observación										
El análisis documental	Guía de análisis documental										
<b>Diseño de la investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>									

<p>El Diseño del presente proyecto de tesis de investigación es:</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva relacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p>	<p><b>Población:</b> La cooperativa, las 3 áreas que la integran, los 20 trabajadores, y el acervo documentario de la empresa.</p> <p><b>Muestra:</b> La cooperativa, el área de créditos y los 07 trabajadores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1167 188 1339 260">Variable</th> <th data-bbox="1339 188 1657 260">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1167 260 1339 512">Proceso de crédito</td> <td data-bbox="1339 260 1657 512">Investigación del cliente Análisis de la información Decisión de crédito</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1167 512 1339 592">Rentabilidad</td> <td data-bbox="1339 512 1657 592">ROE ROA</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Proceso de crédito	Investigación del cliente Análisis de la información Decisión de crédito	Rentabilidad	ROE ROA	
Variable	Dimensiones								
Proceso de crédito	Investigación del cliente Análisis de la información Decisión de crédito								
Rentabilidad	ROE ROA								

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Renzo Carranza Esteban  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Luz Emérita Muñoz Estela  
 María Leyla Pérez Vargas

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Proceso de créditos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Proceso de créditos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Proceso de créditos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Proceso de créditos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

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

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

  
 Mg. Investigación y Docencia Universitaria  
 Ps. Renzo Carranza Esteban  
 C. P. R. 17119

Tarapoto, 27 de diciembre de 2018

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Renzo Carranza Esteban  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Luz Emérita Muñoz Estela  
 María Leyla Pérez Vargas

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Rentabilidad</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Rentabilidad</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

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

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

  
 Mg. Investigación y Docencia Universitaria  
 Ps. Renzo Carranza Esteban  
 C. Ps. P. 171196

Tarapoto, 27 de diciembre de 2018

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Efraín Vásquez Ríos  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Luz Emérita Muñoz Estela  
 María Leyla Pérez Vargas

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Proceso de créditos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Proceso de créditos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Proceso de créditos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Proceso de créditos</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

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

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 27 de diciembre de 2018

  
**CPC. Efraín Vásquez Ríos**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Juan Carlos Cavero Rojas  
 Institución donde labora : SAT  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Luz Emérita Muñoz Estela  
 María Leyla Pérez Vargas

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Rentabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Rentabilidad</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Rentabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Rentabilidad</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4/6	

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

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Tarapoto, 27 de diciembre de 2018

  
**Mg. CPC. Juan Carlos Cavero Rojas**  
 Mat +19/ - 518

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Juan Carlos Cavero Rojas  
 Institución donde labora : SAT  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Luz Emérita Muñoz Estela  
 María Leyla Pérez Vargas

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Proceso de créditos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Proceso de créditos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Proceso de créditos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Proceso de créditos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

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

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

  
 Mg. CPC. Juan Carlos Cavero Rojas  
 Mat - 19 - 512

Tarapoto, 27 de diciembre de 2018

## Constancia de autorización de la empresa



### CONSTANCIA

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTÍN DE PORRES  
LTDA. - AGENCIA BELLAVISTA

HACE CONSTAR:

Que, los estudiantes María Leyla Pérez Vargas y Luz Emerita Muñoz Estela, de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejos Sede Tarapoto, realizaron el desarrollo de su tesis titulada "PROCESOS DE CREDITOS Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES LTDA. AGENCIA BELLAVISTA, 2017".

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para los fines que crean conveniente.

Bellavista, 12 de julio de 2019

Atentamente,

Wualder Uspachhua Guerra  
AGENCIA BELLAVISTA

somosocios

Jr. Maynas # 100  
Tarapoto - San Martín - San Martín  
042 - 521001 - 042 522213  
coopac@coopacsanmartin.pe  
www.coopacsanmartin.pe  
Coopac San Martín

Red Financiera: Tarapoto - Lamas - Bellavista - Saposoa - Juanjui - Sisa - Picota - Yurimaguas - Iquitos - Tingo María - Chiclayo



## **Instrumentos de recolección de datos**

### **Entrevista**

#### **Estimado Jefe de Créditos**

Esta entrevista tiene como finalidad describir cómo se realizan los procesos de investigación del cliente, el análisis de la información, y la decisión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA A continuación se formularon una serie de interrogantes, en lo cual debe responder y sintetizar la respuesta.

1. Explique ¿Cuáles son los procesos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista?

---

---

2. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista los analistas de crédito cumplen a cabalidad con todo lo estipulado en las políticas de créditos? Explique

---

---

3. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se cuenta con la capacidad suficiente como para otorgar créditos por montos altos? Explique

---

---

4. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista con cuantos días de atraso se efectúa las actividades de cobranzas?

---

---

5. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se pide garantías para asegurar la devolución de los créditos? Explique

---

---

6. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se realizan informes periódicos de seguimiento, en los que se incluya las alertas encontradas?

---

---

7. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se realiza una evaluación minuciosa al posible socio antes de otorgarle un crédito?

---

---

8. Explique usted, ¿Cuáles son los documentos relevantes que debe presentar el socio para obtener un crédito?

---

---

9. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista los colaboradores conocen sus funciones a detalle?

---

---

10. ¿Existe clientes morosos? Sustente

---

---

11. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se intercambia información con otras entidades, como el hecho de contactarse con ellos?

---

---

12. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se evalúa la voluntad y capacidad de pago de los socios? Explique

---

---

13. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se evalúa el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales? Explique

---

---

14. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista se prioriza las deudas morosas en función al número de cuotas pendientes y días de atraso? Explique

---

---

15. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista como se efectúan las actividades de cobranzas? Explique

---

---

16. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista que tipos de créditos se brindan? Explique

---

---

17. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista cuanto tiempo se demoran en brindar un crédito? Explique

---

---

18. ¿Se otorga préstamo a socios con un historial deficiente? Explique

---

---

19. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista capacitan a los colaboradores?

---

---

20. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, cuenta con un jefe de crédito y cobranzas?

---

---

21. ¿Se cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por cliente actualizado?

---

---

22. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, cuenta con una central de riesgo para obtener información del socio y realiza el cobro?

---

---

23. ¿Qué información como mínimo debe contener los expedientes de crédito para una empresa? Explique

---

---

24. ¿Cuánto es el monto mínimo de un crédito? Explique

---

---

25. ¿Se cuenta con una base de datos actualizado de los clientes que obtuvieron préstamo?

---

---

26. ¿Cómo afecta las cuentas incobrables a la rentabilidad de la Cooperativa?

---

---

27. ¿Cómo afecta las cuentas incobrables a liquidez de la Cooperativa?

---

---

28. ¿Se cumple con las visitas programadas a los clientes para el cobro?

---

---

29. ¿Qué medida toma la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista para recuperar el crédito otorgado al socio, cuando esto no es cancelado?

---

---

30. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, realiza charlas a los socios, explicándolos los procesos de crédito?

---

---

### Guía de observación Proceso de créditos

Actividades	Reportes	Si	No	Observación
La Investigación del cliente	La cooperativa cuenta con un área de créditos	x		
	La cooperativa cuenta con una política de manejo de créditos	x		
	Se considera la reputación del socio que quiera un crédito		x	
	Se evalúa la capacidad de pago del socio solicitante		x	
	Se evalúa el capital con el que el cliente cuente para solicitar un crédito	x		
	Se evalúa las ventas diarias del cliente que solicita el crédito.	x		
	Se tiene en consideración los números de entidades que trabaja el cliente.	x		
	El analista tiene consideración el estado civil del cliente.	x		
	Se cumple con lo estipulado en el manual y reglamento de crédito			x
	La institución otorga préstamo a socios con un historia deficiente			x
	Se evalúa el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales			x
	Se intercambia información con otras entidades			
	Se recurre a una búsqueda de historial crediticio dentro de la cooperativa	x		
	La institución recurre a una central de riesgo para obtener información del socio			x
El Análisis de la información	Se evalúa si el socio tiene el hábito de pago regular		x	
	La institución cuenta con la capacidad de otorgar créditos por montos elevados		x	
	La institución evalúa al cónyuge del cliente para brindarle el crédito.	x		
	La institución para brindar un crédito de monto fuerte solicita aval o un inicial para el crédito.	x		
	La institución reporta a la SBS si un cliente no está cumpliendo con su cronograma de pagos.			x
	Se tiene en consideración que numero de entidad debe ser la institución.	x		
	La institución maneja los créditos paralelos para los clientes.	x		
	Decisión del crédito	Se realiza el cobro exhaustivo de los cuentas morosos		x
Se le otorga el crédito al socio de manera inmediata		x		

---

Pueden darse créditos con garantías	x
Pueden darse créditos con avales	x
Se establece la periodicidad de pago del socio solicitante de crédito	x
Se establece un plazo máximo de cancelación del crédito otorgado	x
Si el solicitante es nuevo se le brinda un crédito de monto fuerte.	x
Se otorga el monto de crédito de acuerdo a las ventas diarias del cliente.	x
La institución tiene en consideración si un cliente es frecuente en bajarle su tasa de interés.	x
La institución maneja su tasa de interés de acuerdo con las otras entidades.	x
La institución maneja su propia cartera de clientes.	x

---

Cooperativa de Ahorro San Martin de Porres Ltda.

### Guía de análisis documental para la Rentabilidad

	2017	%
<b>Utilidad Neta</b>		
<b>Activo Total</b>		
<b>Utilidad Neta</b>		
<b>Patrimonio</b>		
<b>Utilidad Neta</b>		
<b>Ventas</b>		

**Tabla 14**  
*Operacionalización- Proceso de Créditos*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Proceso de Créditos</b>	Cada institución regula el manejo del otorgamiento de créditos a sus clientes o público en general a través de diferentes pautas o procedimientos, para que de esa manera se pueda evaluar al cliente y el monto que este solicita (Morales y Morales, 2014. p.100).	Dentro de esta variable está considerada las dimensiones de investigar a los clientes, analizar su información, y la decisión de crédito (Morales y Morales, 2014. p.100).	Investigación del cliente  Análisis de la información  Decisión de crédito	Capacidad Capital Colateral Condiciones Informes de líneas de créditos Monto mínimo Frecuencia de ingresos Plazo máximo Ratio de cartera morosa	Nominal

*Fuente: Teorías relacionadas al tema  
Elaboración propia*

**Tabla 15**  
*Operacionalización- Rentabilidad*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Rentabilidad</b>	La rentabilidad es considerada como el resultado de la productividad que mantuvo la empresa en un determinado periodo a través de diferentes estrategias (García y Paredes, 2014. p.241).	Señalan los porcentajes de eficiencia en la obtención, básicamente sobre tres conceptos: las ventas, el activo total y el capital (García, 2014. p144).	ROE  ROA	Utilidad neta/Patrimonio  Utilidad neta /Activo total	Razón

*Fuente: Teorías relacionadas al tema  
Elaboración propia*

**COOPAC SAN MARTIN DE PORRES LTDA**  
**BALANCE GENERAL ACTIVO : DICIEMBRE 2016**  
 EXPRESADO EN SOLES

A C T I V O	TOTAL AJUSTADO
<b>DISPONIBLE</b>	<b>1,677,221.68</b>
Caja	515,474.88
Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero del País	1,161,246.80
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	
Otras Disponibilidades	500.00
Rendimientos Devengados del Disponible	
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>0.00</b>
Fondos Interbancarios	
Rendimientos Devengados de Fondos Interbancarios	
<b>INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO</b>	<b>0.00</b>
Inversiones Negociables Disponibles para la Venta en Valores Representativos de Capital	
Inversiones Negociables Disponibles para la Venta en Valores Representativos de Deuda	
Inversiones Financieras a Vencimiento	
Rendimientos Devengados de Inversiones y a Vencimiento	
- Provisiones Para Inversiones Negociables y a Vencimiento	
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>29,969,488.32</b>
Créditos Vigentes	30,708,299.86
Créditos Reestructurados	
Créditos Refinanciados	322,255.94
Créditos Vencidos	469,787.13
Créditos en Cobranza Judicial	95,872.39
Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	454,226.64
- Provisiones para Créditos	(2,080,953.64)
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>35,438.13</b>
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios	
Otras Cuentas por Cobrar	143,468.97
Rendimientos Devengados de Cuentas por Cobrar	
- Provisiones para Cuentas por Cobrar	(108,030.84)
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS Y FUERA DE USO</b>	<b>42,800.00</b>
Bienes Realizables	
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	89,789.20
Bienes Fuera de Uso	
- Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adjudicados y Fuera de Uso	(46,989.20)
<b>INVERSIONES PERMANENTES</b>	<b>0.00</b>
Inversiones por Participación Patrimonial en Personas Jurídicas del País	
Otras Inversiones Permanentes	
Rendimientos Devengados de Inversiones Permanentes	
- Provisiones para Inversiones Permanentes	
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>963,760.33</b>
- Depreciación Acumulada	(373,151.68)
<b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b>	
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>22,305.18</b>
- Amortización Acumulada por Gastos Amortizables	
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>32,337,861.96</b>

<b>PASIVO</b>	
<b>OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS</b>	<b>13,375,227.43</b>
Obligaciones a la Vista	
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	7,903,893.24
Obligaciones por Cuentas A Plazo	5,351,975.27
Otras Obligaciones	
Gastos por Pagar de Obligaciones con los Asociados	119,358.92
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>0.00</b>
Fondos Interbancarios	
Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios	
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO</b>	<b>0.00</b>
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones del País	
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>12,268.20</b>
Otras Cuentas por Pagar	12,268.20
Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar	
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO</b>	<b>2,082,279.52</b>
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones Financieras del País	1,559,904.34
Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior	
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	500,100.00
Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a Largo Plazo	22,275.18
<b>PROVISIONES</b>	<b>1,683.35</b>
Provisiones para Créditos Contingentes	
Provisiones para Otras Contingencias	
Provisiones Asociativas	1,683.35
<b>OBLIGACIONES EN CIRCULACION</b>	<b>0.00</b>
Otros Instrumentos Representativos de Deuda	
Gastos por Pagar de Obligaciones en Circulación	
<b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b>	
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>2,595,531.10</b>
Otros Pasivos	2,595,531.10
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>18,066,989.60</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital Social	6,106,117.26
Capital Adicional	
Reservas	5,288,885.47
Ajustes al Patrimonio	
Resultados Acumulados	
Resultado Neto del Ejercicio	2,875,869.63
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>14,270,872.36</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>32,337,861.96</b>

**BALANCE DE RESULTADOS : DICIEMBRE 2016**  
EXPRESADO EN SOLES

<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>6,470,340.82</b>
Intereses por Disponibles	199,287.74
Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	6,242,540.73
Otros Ingresos Financieros	28,512.35
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>(719,393.83)</b>
Intereses y Comisiones por Obligaciones con los asociados	(366,654.57)
Intereses por Adeudos y Obligaciones del Sistema	(185,413.32)

Financiero del País	
Intereses de Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior.	(39,042.67)
Comisiones y Otros Cargos por Obligaciones Financieras	(1,881.09)
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	(122.66)
Otros Gastos Financieros	(126,279.52)
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>5,750,946.99</b>
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio	(537,049.64)
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>5,213,897.35</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>119,424.20</b>
Ingresos por Operaciones Contingentes	
Ingresos Diversos	119,424.20
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>(117,521.71)</b>
Gastos por Operaciones Contingentes	
Gastos Diversos	(117,521.71)
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>5,215,799.84</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>(2,339,674.99)</b>
Gastos de Personal	(1,556,356.13)
Gastos de Directivos	(32,398.40)
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	(701,866.73)
Impuestos y Contribuciones	(34,451.50)
Gastos de Actividades Asociativas	(14,602.23)
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>2,876,124.85</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>(174,978.07)</b>
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	(53,757.59)
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en pago, Adjudicados y Bienes fuera de uso	(19,519.15)
Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	(101,701.33)
Amortización de Gastos	
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>2,701,146.78</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>213,015.39</b>
Ingresos Extraordinarios	432,574.39
Ingresos de Ejercicios Anteriores	70,055.57
Gastos Extraordinarios	(286,330.67)
Gastos de Ejercicios Anteriores	(3,283.90)
<b>RESULTADO POR EXPOSICIÓN A LA INFLACIÓN</b>	
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>2,914,162.17</b>
DISTRIBUCIÓN LEGAL DE LA RENTA NETA	
IMPUESTO A LA RENTA	(38,292.54)
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>2,875,869.63</b>

**COOPAC SAN MARTIN DE PORRES LTDA**  
**BALANCE GENERAL ACTIVO**  
**DICIEMBRE 2017**  
EXPRESADO EN SOLES

	TOTAL AJUSTADO
<b>ACTIVO</b>	
<b>DISPONIBLE</b>	<b>1,227,358.53</b>
Caja	499,946.15
Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero del País	726,912.38
Bancos y otras Instituciones Financieras del Exterior	
Otras Disponibilidades	500.00
Rendimientos Devengados del Disponible	
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>0.00</b>
Fondos Interbancarios	
Rendimientos Devengados de Fondos Interbancarios	
<b>INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO</b>	<b>0.00</b>
Inversiones Negociables Disponibles para la Venta en Valores Representativos de Capital	
Inversiones Negociables Disponibles para la Venta en Valores Representativos de Deuda	
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>26,133,405.14</b>
Créditos Vigentes	26,689,715.07
Créditos Reestructurados	
Créditos Refinanciados	123,269.07
Créditos Vencidos	665,947.83
Créditos en Cobranza Judicial	78,828.53
Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	352,510.14
- Provisiones para Créditos	(1,776,865.50)
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>6,397.94</b>
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios	
Otras Cuentas por Cobrar	60,683.19
Rendimientos Devengados de Cuentas por Cobrar	
- Provisiones para Cuentas por Cobrar	(54,285.25)
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS Y FUERA DE USO</b>	<b>311,398.87</b>
Bienes Realizables	
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	425,987.50
Bienes Fuera de Uso	
- Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adjudicados y Fuera de Uso	(114,588.63)
<b>INVERSIONES PERMANENTES</b>	<b>0.00</b>
Inversiones por Participación Patrimonial en Personas Juridicas del País	
Otras Inversiones Permanentes	
Rendimientos Devengados de Inversiones Permanentes	
- Provisiones para Inversiones Permanentes	
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>968,523.59</b>
- Depreciación Acumulada	(340,810.52)
<b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b>	
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>28,353.31</b>
- Amortización Acumulada por Gastos Amortizables	
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>28,334,626.86</b>

**BALANCE GENERAL PASIVO : DICIEMBRE 2017**  
**EXPRESADO EN SOLES**  
**P A S I V O**

<b>OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS</b>	<b>12,698,032.59</b>
Obligaciones a la Vista	
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	7,823,963.27
Obligaciones por Cuentas A Plazo	4,780,171.28
Otras Obligaciones	
Gastos por Pagar de Obligaciones con los Asociados	93,898.04
<b>FONDOS INTERBANCARIOS</b>	<b>0.00</b>
Fondos Interbancarios	
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO</b>	<b>0.00</b>
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones del País	
Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y Organismos Financieros Internacionales	
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	
Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a Corto Plazo	
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>12,441.86</b>
Otras Cuentas por Pagar	12,441.86
Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar	
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO</b>	<b>3,344,651.05</b>
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones Financieras del País	2,816,197.74
Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y Organismos Financieros Internacionales	
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	500,100.00
Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a Largo Plazo	28,353.31
<b>PROVISIONES</b>	<b>833.85</b>
Provisiones para Créditos Contingentes	
Provisiones para Otras Contingencias	
Provisiones Asociativas	833.85
<b>OBLIGACIONES EN CIRCULACION</b>	<b>0.00</b>
Otros Instrumentos Representativos de Deuda	
Gastos por Pagar de Obligaciones en Circulación	
<b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b>	
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>205,802.70</b>
Otros Pasivos	205,802.70
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>16,261,762.05</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital Social	5,420,131.61
Capital Adicional	
Reservas	4,392,777.47
Ajustes al Patrimonio	
Resultados Acumulados	
Resultado Neto del Ejercicio	2,259,955.73
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>12,072,864.81</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>28,334,626.86</b>

**BALANCE DE RESULTADOS : DICIEMBRE 2017**

EXPRESADO EN SOLES

<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>5,866,499.51</b>
Intereses por Disponibles	130,695.65
Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	5,694,484.47
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	3,790.21
Otros Ingresos Financieros	37,529.18
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>(955,201.13)</b>
Intereses y Comisiones por Obligaciones con los asociados	(565,920.38)
Intereses por Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero del País	(221,600.42)
Intereses de Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior.	(42,335.63)
Comisiones y Otros Cargos por Obligaciones Financieras	(5,268.33)
Otros Gastos Financieros	(120,076.37)
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>4,911,298.38</b>
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio	(272,733.86)
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos de Ejercicios Anteriores	18.36
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>4,638,582.88</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>113,611.73</b>
Ingresos Diversos	113,611.73
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>(103,852.26)</b>
Gastos Diversos	(103,852.26)
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>4,648,342.35</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>(2,265,760.83)</b>
Gastos de Personal	(1,545,803.92)
Gastos de Directivos	(33,541.89)
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	(632,625.34)
Impuestos y Contribuciones	(39,899.23)
Gastos de Actividades Asociativas	(13,890.45)
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>2,382,581.52</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>(142,715.96)</b>
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	14,036.67
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en pago, Adjudicados y Bienes fuera de uso	(48,144.75)
Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	(108,607.88)
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>2,239,865.56</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>52,827.58</b>
Ingresos Extraordinarios	2,733.06
Ingresos de Ejercicios Anteriores	54,146.91
Gastos de Ejercicios Anteriores	(4,052.39)
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>2,292,693.14</b>
IMPUESTO A LA RENTA	(32,737.41)
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>2,259,955.73</b>

## ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL

ACTIVO	TOTAL AJUSTADO		ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL	
	2016	2017	%	%	Variación absoluta	Variación relativa
<b>DISPONIBLE</b>	<b>1,677,221.68</b>	<b>1,227,358.53</b>	<b>5.19%</b>	<b>4.33%</b>	<b>449,863.15</b>	<b>36.65%</b>
Caja	515,474.88	499,946.15	1.59%	1.76%	15,528.73	3.11%
Bancos y otras Empresas del Sistema Financiero del País	1,161,246.80	726,912.38	3.59%	2.57%	434,334.42	59.75%
Otras Disponibilidades	500.00	500.00	0.00%	0.00%	0.00	0.00%
<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>29,969,488.32</b>	<b>26,133,405.14</b>	<b>92.68%</b>	<b>92.23%</b>	<b>3,836,083.18</b>	<b>14.68%</b>
Créditos Vigentes	30,708,299.86	26,689,715.07	94.96%	94.19%	4,018,584.79	15.06%
Créditos Refinanciados	322,255.94	123,269.07	1.00%	0.44%	198,986.87	161.42%
Créditos Vencidos	469,787.13	665,947.83	1.45%	2.35%	-196,160.70	-29.46%
Créditos en Cobranza Judicial	95,872.39	78,828.53	0.30%	0.28%	17,043.86	21.62%
Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	454,226.64	352,510.14	1.40%	1.24%	101,716.50	28.85%
- Provisiones para Créditos	(2,080,953.64)	(1,776,865.50)	-6.44%	-6.27%	-304,088.14	17.11%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>35,438.13</b>	<b>6,397.94</b>	<b>0.11%</b>	<b>0.02%</b>	<b>29,040.19</b>	<b>453.90%</b>
Otras Cuentas por Cobrar	143,468.97	60,683.19	0.44%	0.21%	82,785.78	136.42%
- Provisiones para Cuentas por Cobrar	(108,030.84)	(54,285.25)	-0.33%	-0.19%	-53,745.59	99.01%
<b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS Y FUERA DE USO</b>	<b>42,800.00</b>	<b>311,398.87</b>	<b>0.13%</b>	<b>1.10%</b>	<b>-268,598.87</b>	<b>-86.26%</b>
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	89,789.20	425,987.50	0.28%	1.50%	-336,198.30	-78.92%
- Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adjudicados y Fuera de Uso	(46,989.20)	(114,588.63)	-0.15%	-0.40%	67,599.43	-58.99%
<b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	<b>963,760.33</b>	<b>968,523.59</b>	<b>2.98%</b>	<b>3.42%</b>	<b>-4,763.26</b>	<b>-0.49%</b>
- Depreciación Acumulada	(373,151.68)	(340,810.52)	-1.15%	-1.20%	-32,341.16	9.49%
OTROS ACTIVOS	22,305.18	28,353.31	0.07%	0.10%	-6,048.13	-21.33%
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>32,337,861.96</b>	<b>28,334,626.86</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,003,235.1</b>	<b>14.13%</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS</b>	<b>13,375,227.43</b>	<b>12,698,032.59</b>	<b>41.36%</b>	<b>44.81%</b>	<b>677,194.84</b>	<b>5.33%</b>
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	7,903,893.24	7,823,963.27	24.44%	27.61%	79,929.97	1.02%
Obligaciones por Cuentas A Plazo	5,351,975.27	4,780,171.28	16.55%	16.87%	571,803.99	11.96%
Gastos por Pagar de Obligaciones con los Asociados	119,358.92	93,898.04	0.37%	0.33%	25,460.88	27.12%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>12,268.20</b>	<b>12,441.86</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.04%</b>	<b>-173.66</b>	<b>-1.40%</b>
Otras Cuentas por Pagar	12,268.20	12,441.86	0.04%	0.04%	-173.66	-1.40%
<b>ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO PLAZO</b>	<b>2,082,279.52</b>	<b>3,344,651.05</b>	<b>6.44%</b>	<b>11.80%</b>	<b>-1,262,371.53</b>	<b>-37.74%</b>
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Instituciones Financieras del País	1,559,904.34	2,816,197.74	4.82%	9.94%	-1,256,293.40	-44.61%
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	500,100.00	500,100.00	1.55%	1.76%	0.00	0.00%
Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones Financieras a Largo Plazo	22,275.18	28,353.31	0.07%	0.10%	-6,078.13	-21.44%
<b>PROVISIONES</b>	<b>1,683.35</b>	<b>833.85</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.00%</b>	<b>849.50</b>	<b>101.88%</b>
Provisiones Asociativas	1,683.35	833.85	0.01%	0.00%	849.50	101.88%
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>2,595,531.10</b>	<b>205,802.70</b>	<b>8.03%</b>	<b>0.73%</b>	<b>2,389,728.40</b>	<b>1161.17%</b>
Otros Pasivos	2,595,531.10	205,802.70	8.03%	0.73%	2,389,728.40	1161.17%
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>18,066,989.60</b>	<b>16,261,762.05</b>	<b>55.87%</b>	<b>57.39%</b>	<b>1,805,227.55</b>	<b>11.10%</b>
Capital Social	6,106,117.26	5,420,131.61	18.88%	19.13%	685,985.65	12.66%
Reservas	5,288,885.47	4,392,777.47	16.36%	15.50%	896,108.00	20.40%
Resultado Neto del Ejercicio	2,875,869.63	2,259,955.73	8.89%	7.98%	615,913.90	27.25%
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>14,270,872.36</b>	<b>12,072,864.81</b>	<b>44.13%</b>	<b>42.61%</b>	<b>2,198,007.55</b>	<b>18.21%</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>32,337,861.96</b>	<b>28,334,626.86</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,003,235.1</b>	<b>14.13%</b>

## COOPAC SAN MARTIN DE PORRES LTDA

### Estado de Resultado

	2016	2017	ANALISIS HORIZONT		ANALISIS VERTIC	
	S/	S/	V. Absoluta	V. Relativa	2016	2017
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>6,470,340.82</b>	<b>5,866,499.51</b>	<b>-603,841.31</b>	<b>-9.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Intereses por Disponibles	199,287.74	130,695.65	-68,592.09	-34.42%	3.08%	2.23%
Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	6,242,540.73	5,694,484.47	-548,056.26	-8.78%	96.48%	97.06%
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias		3,790.21	3,790.21			
Otros Ingresos Financieros	28,512.35	37,529.18	9,016.83	31.62%	0.44%	0.64%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>719,393.83</b>	<b>955,201.13</b>	<b>235,807.30</b>	<b>32.78%</b>	<b>11.12%</b>	<b>16.28%</b>
Intereses y Comisiones por Obligaciones con los asociados	366,654.57	565,920.38	199,265.81	54.35%	5.67%	9.65%
Intereses por Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero	185,413.32	221,600.42	36,187.10	19.52%	2.87%	3.78%
Intereses de Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Ex.	39,042.67	42,335.63	3,292.96	8.43%	0.60%	0.72%
Comisiones y Otros Cargos por Obligaciones Financieras	1,881.09	5,268.33	3,387.24	180.07%	0.03%	0.09%
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	122.66		-122.66	-100.00%		
Otros Gastos Financieros	126,279.52	120,076.37	-6,203.15	-4.91%	1.95%	2.05%
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>5,750,946.99</b>	<b>4,911,298.38</b>	<b>-839,648.61</b>	<b>-14.60%</b>	<b>88.88%</b>	<b>83.72%</b>
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio	537,049.64	272,733.86	-264,315.78	-49.22%	8.30%	4.65%
Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio Anteriores		18.36	18.36			
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>5,213,897.35</b>	<b>4,638,582.88</b>	<b>-575,314.47</b>	<b>-11.03%</b>	<b>80.58%</b>	<b>79.07%</b>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>119,424.20</b>	<b>113,611.73</b>	<b>-5,812.47</b>	<b>-4.87%</b>	<b>1.85%</b>	<b>1.94%</b>
Ingresos Diversos	119,424.20	113,611.73	-5,812.47	-4.87%	1.85%	1.94%
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>117,521.71</b>	<b>103,852.26</b>	<b>-13,669.45</b>	<b>-11.63%</b>	<b>1.82%</b>	<b>1.77%</b>
Gastos Diversos	117,521.71	103,852.26	-13,669.45	-11.63%	1.82%	1.77%
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>5,215,799.84</b>	<b>4,648,342.35</b>	<b>-567,457.49</b>	<b>-10.88%</b>	<b>80.61%</b>	<b>79.24%</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>2,339,674.99</b>	<b>2,265,760.83</b>	<b>-73,914.16</b>	<b>-3.16%</b>	<b>36.16%</b>	<b>38.62%</b>
Gastos de Personal	1,556,356.13	1,545,803.92	-10,552.21	-0.68%	24.05%	26.35%
Gastos de Directivos	32,398.40	33,541.89	1,143.49	3.53%	0.50%	0.57%
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	701,866.73	632,625.34	-69,241.39	-9.87%	10.85%	10.78%
Impuestos y Contribuciones	34,451.50	39,899.23	5,447.73	15.81%	0.53%	0.68%
Gastos de Actividades Asociativas	14,602.23	13,890.45	-711.78	-4.87%	0.23%	0.24%
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>2,876,124.85</b>	<b>2,382,581.52</b>	<b>-493,543.33</b>	<b>-17.16%</b>	<b>44.45%</b>	<b>40.61%</b>
<b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>174,978.07</b>	<b>142,715.96</b>	<b>-32,262.11</b>	<b>-18.44%</b>	<b>2.70%</b>	<b>2.43%</b>
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	53,757.59	14,036.67	-39,720.92	-73.89%	0.83%	0.24%
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en pago	19,519.15	48,144.75	28,625.60	146.65%	0.30%	0.82%
Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	101,701.33	108,607.88	6,906.55	6.79%	1.57%	1.85%
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>2,701,146.78</b>	<b>2,239,865.56</b>	<b>-461,281.22</b>	<b>-17.08%</b>	<b>41.75%</b>	<b>38.18%</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>213,015.39</b>	<b>52,827.58</b>	<b>-160,187.81</b>	<b>-75.20%</b>	<b>3.29%</b>	<b>0.90%</b>
Ingresos Extraordinarios	432,574.39	2,733.06	-429,841.33	-99.37%	6.69%	0.05%
Ingresos de Ejercicios Anteriores	70,055.57	54,146.91	-15,908.66	-22.71%	1.08%	0.92%
Gastos Extraordinario	286,330.67		-286,330.67	-100.00%	4.43%	
Gastos de Ejercicios Anteriores	3,283.90	4,052.39	768.49	23.40%	0.05%	0.07%
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>2,914,162.17</b>	<b>2,292,693.14</b>	<b>-621,469.03</b>	<b>-21.33%</b>	<b>45.04%</b>	<b>39.08%</b>
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>38,292.54</b>	<b>32,737.41</b>	<b>-5,555.13</b>	<b>-14.51%</b>	<b>0.59%</b>	<b>0.56%</b>
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	<b>2,875,869.63</b>	<b>2,259,955.73</b>	<b>-615,913.90</b>	<b>-21.42%</b>	<b>44.45%</b>	<b>38.52%</b>



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 2

Yo, CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Procesos de Créditos y Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista. 2017", de la estudiante Luz Emerita Muñoz Estela, identificada con DNI N° 74639615, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de julio del 2019



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

.....  
**CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez**  
**DNI: 10434449**

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



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 2 de 2

Yo, CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "Procesos de Créditos y Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista. 2017", de la estudiante María Leyla Pérez Vargas, identificada con DNI N° 73440133, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de julio del 2019

CPCC. CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. COPS.M. N° 19-209

CPC. Carlos Daniel Rosales Bardalez  
DNI: 10434449

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



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de  
Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

### AUTORES:

Luz Emérita Muñoz Estela; (ORCID 0000-0001-5542-3957)  
María Leyla Pérez Vargas; (ORCID 0000-0002-0388-8696)

### ASESOR:

C.P.C.C. Carlos Daniel Rosales Bardalez; (ORCID 0000-0002-2311-1577)

### LINEA DE INVESTIGACIÓN:

- 
- 
- 
- 
- 19**
- 
- 
- 
- 
- 

Resumen de coincidencias
✕

19 %

< Se están viendo fuentes estándar >

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	9 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3 % >
3	Entregado a TecnoCam... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 % >
4	dspace.ucuenca.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
5	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 % >

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	--	---

Nosotros, María Leyla Pérez Vargas, identificada con DNI N°73440133, Luz Emerita Muñoz Estela, identificada con DNI N°74639615, egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

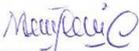
.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA  
 DNI: 73440133

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA  
 DNI: 74639615

FECHA: 06 de diciembre del 2019

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



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

MBA. Jhon Bautista Fasabi

**A LA VERSIÓN FINAL DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

María Leyla, PÉREZ VARGAS

Luz Emerita, MUÑOZ ESTELA

**INFORME TÍTULADO:**

“Procesos de Créditos y Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de  
Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017”

**PARA OBTENER EL TITULO DE:**

Contador Publico

**SUSTENTADO EN FECHA:** 13 de julio de 2019

**NOTA O MENCIÓN:**

María Leyla Pérez Vargas 15

Luz Emerita Muñoz Estela 13

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