



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “La Rehabilitadora” Piura, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

Br. Flores Flores Yessica Rusmery (ORCID: 0000-0003-2728-2119)

**ASESOR:**

Mg. Crisanto Velasco, Robert Soriano (ORCID: 0000-0002-2692-0230)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**PIURA – PERÚ**

2020

## DEDICATORIA

Dedicado a nuestro Dios todopoderoso por brindarme sabiduría, gracias a él estoy por finalizar mi carrera. A mi madre Gloria que constantemente estuvo a mi lado dándome aliento, siendo mi pilar constantemente. A mi padre Hernán por sus consejos para seguir adelante, a mis hijos Fabián y Diego que son mi fuerza para seguir adelante.

A mi esposo Raúl por su empuje, su confianza, por su amor incondicional y dedicar su tiempo para crecer profesionalmente, a mis amigos de la UCV que han cooperado al logro de mi profesión.

## **AGRADECIMIENTO**

En principio darle las gracias a nuestro Dios por concederme en alcanzar mis metas. A la Universidad Cesar Vallejo de Piura por ofrecerme sus enseñanzas a través de docentes destacados y formarme en una profesional destacada.

Agradecerle a nuestro asesor de tesis el Mg. Robert Soriano Crisanto Velasco quien fue nuestro piloto en el desarrollo de nuestra tesis y cada docente por sus enseñanzas en ser parte de este desarrollo global de enseñanzas, como resultado una egresada competitiva.

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, FLORES FLORES YESSICA RUSMERY, identificada con DNI: 43725791, egresada de la carrera de Contabilidad comunico que he realizado el trabajo de investigación denominado **Gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “La Rehabilitadora”. Piura, 2018**; para obtener el título Profesional en la carrera de Contabilidad; declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por la autora que lo suscribe que se entrega en la presente tesis son legítimos y reales.

Así mismo soy responsable de su contenido y asumo como autor las consecuencias ante cualquier falsedad, en caso de engaño de esta declaración, me expongo a lo dispuesto en las normas establecidas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, Julio del 2019



FLORES FLORES YESSICA RUSMERY

## PRESENTACIÓN

Estimados señores del jurado:

Presento ante ustedes, la Tesis titulada “Gestión De Créditos Para Mejorar La Rentabilidad En La Cooperativa De Ahorro y Crédito “*LA REHABILITADORA*”. Piura, 2018” con la finalidad de definir el impacto que tiene la gestión de créditos sobre la rentabilidad en la cooperativa, la misma consiste en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción, especifica la realidad problemática, los trabajos previos, antecedentes, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y por último los objetivos que incluye: objetivo general y objetivo específico.

Capitulo II: Método, da a conocer el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

Capitulo III Y IV: Se conoce los resultados que se especifican a través de la aplicación de instrumentos y en la discusión con los trabajos previos que se verifican en las teorías que tiene relación al tema como indica los resultados que se han recolectado en la presente investigación.

Capítulo V, VI, VII, VIII: Se explica las conclusiones, recomendaciones, se presenta la propuesta y referencias bibliográficas que fue como base importante para el crecimiento de la investigación y por último los nexos respectivos.

Se presenta la realización en cumplir las normas para Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para adquirir el Título profesional de Contador Público, esperando cumplir con los requisitos de aceptación para su conformidad.

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| DEDICATORIA.....                                    | ii  |
| AGRADECIMIENTO.....                                 | iii |
| PÁGINA DEL JURADO.....                              | iv  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....                   | v   |
| PRESENTACIÓN.....                                   | vi  |
| ÍNDICE.....   | vii |
| RESUMEN.....  | ix  |
| ABSTRACT.....                                       | x   |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                | 1   |
| 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....                     | 1   |
| 1.2. TRABAJOS PREVIOS.....                          | 3   |
| 1.2.1. Antecedentes Locales.....                    | 3   |
| 1.2.2. Antecedentes Nacionales.....                 | 4   |
| 1.2.3. Antecedentes Internacionales.....            | 4   |
| 1.3. TEORÍAS RELACIONADAS.....                      | 6   |
| 1.3.1. Cartera de Clientes.....                     | 6   |
| 1.3.2. Tipos de Cartera de Clientes:.....           | 7   |
| 1.3.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito.....         | 7   |
| 1.3.4. Funciones de las Cooperativas.....           | 9   |
| 1.3.5. Supervisión de las Cooperativas.....         | 10  |
| 1.3.6. Créditos.....                                | 10  |
| 1.3.7. Interés.....                                 | 12  |
| 1.3.8. Tasas de Interés.....                        | 13  |
| 1.3.9. Niveles de Morosidad.....                    | 14  |
| 1.3.10. Según Marco Legal de las cooperativas:..... | 14  |
| 1.3.11. Gestión de créditos.....                    | 15  |
| 1.3.12. Cuentas por cobrar.....                     | 15  |
| 1.3.13. Rentabilidad.....                           | 16  |
| 1.3.14. Medidas de rentabilidad:.....               | 17  |
| 1.3.15. Estados financieros.....                    | 18  |
| 1.3.16. Estado de resultados.....                   | 19  |

|   |    |
|---|----|
| 1.3.17. Análisis financiero.....                                  | 21 |
| 1.3.18. Ratios financieros .....                                  | 22 |
| 1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                               | 24 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....                              | 24 |
| 1.6. HIPÓTESIS.....   | 25 |
| 1.7. OBJETIVOS .....  | 25 |
| II. MÉTODO.....   | 25 |
| 2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....                                | 25 |
| 2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN .....                          | 26 |
| 2.2.1. Variables .....  | 26 |
| 2.2.1. Operación de variables .....                               | 27 |
| 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....                                    | 29 |
| 2.3.1 Población.....  | 29 |
| 2.3.2. Muestra .....  | 30 |
| 2.4. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y .. |    |
| CONFIABILIDAD .....   | 30 |
| 2.4.1. Técnica e Instrumentos .....                               | 30 |
| 2.4.2. Procedimientos .....                                       | 31 |
| 2.4.3. Validez y Confiabilidad.....                               | 31 |
| 2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....                           | 32 |
| 2.6. ASPECTOS ÉTICOS .....  | 33 |
| III.RESULTADOS .....  | 34 |
| IV.DISCUSIÓN.....   | 70 |
| V.CONCLUSIONES .....  | 76 |
| VI.RECOMENDACIONES .....  | 78 |
| VII.PROPOSTA.....   | 79 |
| REFERENCIAS .....   | 80 |
| ANEXOS.....   | 84 |



## RESUMEN

La investigación tiene como finalidad diagnosticar el desarrollo de las causas internas de la gestión de créditos que influye en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, sobre la aplicación realizada de trabajo en forma detallada de las causas internas, el grado de gestión de créditos, las circunstancias externas y las medidas relacionadas en la rentabilidad.

El plan de investigación es no experimental, porque no se hará manipulación de la variable, las cuales para el presente trabajo son, gestión de crédito y rentabilidad se observa en su estado natural.

La investigación es aplicada, debido a que se busca la solución de problemas de manera inmediata y generación de conocimientos sobre la gestión de créditos y rentabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora de Piura, brindando un servicio de calidad a los socios, contribuyendo al bienestar familiar de los mismos haciendo que se sientan confiados y seguros del trabajo que realiza la cooperativa.

Con el propósito de su aplicación en la problemática de la investigación. Además, según el nivel es transversal, porque recoge la información respecto al comportamiento de las variables de gestión de créditos y rentabilidad, se observa en su estado natural. El proceso relacionado al análisis de datos se procedió en la encuesta para los colaboradores de la cooperativa

Palabras clave: Gestión, rentabilidad, liquidez, endeudamiento, cooperativa.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research is to diagnose the development of the internal causes of the credit management that influences profitability in the La Rehabilitadora Savings and Credit Cooperative, on the application made of a detailed work of the internal causes, the degree of management of credits, external circumstances and related measures in profitability.

The research plan is not experimental, because manipulation of the variable will not be done, which for the present work are, credit management and profitability is observed in its natural state.

The research is applied, due to the fact that the solution of problems is sought immediately and generation of knowledge about credit management and profitability of Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora de Piura, providing a quality service to the partners, contributing to the family welfare of the same making them feel confident and safe of the work that the cooperative does.

With the purpose of its application in the research problem. Furthermore, depending on the level it is transversal, because it collects the information regarding the behavior of the variables of credit management and profitability, it is observed in its natural state. The process related to the data analysis was carried out in the survey for the cooperative's collaborators

Keywords: Management, profitability, liquidity, indebtedness, cooperative.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el Perú la economía del país mantiene un ritmo de crecimiento constante; dentro de los datos del Boletín N° 28 que especifica el banco de central de Reserva del Perú referente por el mes de Julio 2018; que relaciona el Producto Bruto Interno (PBI) donde tiene un aumento de 5,4%, teniendo un alcance de resultado con un crecimiento favorable de la demanda interna, dinamizada sobre el incremento del consumo y la inversión. Los servicios financieros y de seguros; en el segundo trimestre de 2018 viene creciendo a ritmo de 7,1%. El buen desempeño de la actividad financiera se refleja en el mayor número de créditos corporativos, créditos de consumo; y el aumento de las captaciones de depósitos a la vista y ahorros. (BCRP, 2018).

El sector cooperativo ha resurgido y tiene una presencia importante en el sector financiero: En Perú funcionan más de 500 cooperativas de ahorro y crédito que se observan en no contar con supervisión, no obstante, captan depósitos. Más de 1.5 millones de personas tienen sus ahorros en las cooperativas de ahorro, que asciende a más de S/ 11 mil millones, según detalla la SBS. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una participación de mercado de la cuarta parte del sistema financiero no bancario, tanto en activos como en depósitos. La evolución y el crecimiento de las cooperativas hacen necesario una supervisión efectiva para garantizar la devolución de los aportes a los ahorristas en caso de situaciones insolvencia y quiebra de las cooperativas. (Basso, 2018).

Como se conoce La Cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora, es una institución dedicada a la actividad financiera, en el rubro de las micro finanzas, su finalidad es la captación de ahorros y colocación de créditos entre sus asociados. Donde los socios realizan sus aportes que se encuentran cubiertos por el Fondo Seguro de Depósitos; la cobertura de garantías está a cargo del Fondo de Garantía de Depósitos (FGDE) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que no manipulan los recursos del público, formado y administrado por la Fenacrep desde el 13-07-2017, es miembro desde el 4 de julio de 2015 de las empresas del sistema financiero (SBS No. 540-99). Solo trabaja con sus asociados. Su sede principal se ubica en Lima y

tiene 5 sucursales (Huánuco, Ica, Chiclayo, Pucallpa y Piura). En Piura viene operado desde el año 2010". (López 2016).

La Cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora identificada con RUC 20147859652, CIU: 7740, su rubro de actividad es intermediación financiera. Es una institución dedicada a la actividad financiera, en el rubro de las micro finanzas, su finalidad es la captar de ahorros y colocación de créditos entre sus asociados. Los depósitos realizados por los socios no están cubiertos por el Fondo Seguro de Depósitos; la cobertura de garantías está a cargo del Fondo de Garantía de Depósitos (FGDE) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que no operan con recursos del público, formado y administrado por la Fenacrep desde el 13-07-2017, es miembro desde el 4 de julio de 2015 de las empresas del sistema financiero (SBS No. 540-99). Solo trabaja con sus asociados. Su sede principal se ubica en Lima y tiene sucursales en varias ciudades del país. En Piura viene operando desde el año 2010.

“En la cooperativa se observa que existen problemas con la recuperación de créditos, situación que se refleja en los niveles de morosidad que comprometen la liquidez de la empresa. En el año 2012 la morosidad de 5.27 %, en el 2013 fue 3.89; en 2014, fue 7.29% y en el 2015 alcanzo 10.85%. Dentro de las cuentas morosas se encuentran saldos judiciales (se encuentran en legal), a pesar de los constantes esfuerzos de recuperar la cartera crediticia” (López, 2016). Siendo los receptores de los créditos los mismos asociados, en su mayor ex trabajadores del banco de la nación; los créditos se recuperan mediante descuentos por planilla, pero se dan situaciones que los beneficiarios de los créditos, en algunos casos ya tienen otros préstamos con entidades bancarias y en muchos casos, el descuento por planilla no se llega a concretar, convirtiéndose en cobranza morosa. En el diagnóstico se evidencia que existe morosidad por lo que se debe mejorar la gestión y recuperación de crédito mediante políticas efectivas, para disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la cooperativa.

Por ende, la presente investigación desea abordar la problemática de relacionada con la recuperación de los créditos otorgados, lo que genera problemas con la liquidez. Las cooperativas ahora se encuentran supervisadas por la SBS y si esta situación crediticia sigue así podría pasar los límites que se encuentran aprobados por la SBS quien supervisa a las entidades financieras viene hacer el 10% si llega a sobrepasar traerá consigo la decadencia de la cartera de crédito, esto sería una desagradable

consecuencia la economía de la empresa estaría afectada en su solvencia porque no tendría de donde sustentar sus gastos y sería investigada por lavado de activos como ha ocurrido en otras cooperativas lo que ocasionaría inconvenientes para la economía de la empresa. Para revertir la situación se hace necesario elaborar una propuesta de un plan de gestión y lograr así la recuperación de la cartera de créditos otorgados.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes Locales**

Vega (2017) menciona su investigación “Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura - año 2017”, como sustento de tesis para adquirir el título profesional de contador, Universidad César Vallejo de Piura. La finalidad principal es establecer la morosidad, causas dadas en grupos de créditos.

La investigación ha tenido en principal objetivo como determinar la morosidad de los grupos de créditos de la Financiera Compartamos, Piura - periodo 2017, se realizó un método no experimental no se manipulo ninguna variable independiente, conformada la población de mujeres de 350 que se le otorgó créditos a través de financiera Compartamos en el distrito de Piura con la campaña que mayormente siempre tienen Súper Mujer, la muestra que se realizó fue con 183 mujeres, la muestra realizada es de no probabilístico intencional por los elementos seleccionados donde la muestra se utilizó a través de fórmulas financieras.

La Financiera Compartamos Piura cuenta con un modelo sobre esfuerzo manejable para el conceder créditos al grupo de mujeres que forma Compartamos “Súper Mujer”, donde sus políticas de crédito para sus clientes son procedentes, por el mal manejo se toman malas decisiones de cubrir un gran porcentaje del mercado donde las políticas de créditos no se ven estrictas ni confusas, en que conllevan a asumir todos los riesgos posibles en perjudicar llegando a un fin de seguir continuando, donde la financiera en un posible futuro tendría cuentas impagas, donde sería una pérdida para la financiera por el mal manejo. ...”

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Álvarez (2014), en su desarrollo de investigación que es “Análisis de la Morosidad en las construcciones micro-financieras (IMFS) en el Perú: 2002:01-2011:12”, de acuerdo al proyecto para optar el título como profesional de economista, Universidad Nacional de Piura, Perú. Con el fin de todo principio de investigar sobre la morosidad y cuáles son las causas en las construcciones como se conoce las micro financieras en el Perú en cuanto ha incrementado la morosidad.

El método utilizado tiene como fundamento el análisis econométrico para poder desempeñar y cuantificar sobre la principal micro y macroeconómico en qué estado de atraso se llega a encontrar en recolectar las colectividades micro-financieras del Perú, donde tiene un nivel de investigación de expresivo. Donde se explican las conclusiones en que: Se encuentran factores socioeconómico donde se derivan la oportunidad económica, entre ellos el nivel que tiene la economía; en la actual colisión donde la calma es una consecuencia del negocio en un tiempo anterior, se observan la nivelación de los mismos clientes y cuáles son las ubicaciones empleadas, así se revela sobre las fundaciones de micro-financieras se tiene en mejor cambio en las situaciones que se emplean donde varia siendo negativo el escalón relacionado, en otras palabras, los gestores de créditos están dando todos los criterios relacionado con una protección en un plazo que se determina el periodo y sea un efectivo plazo.

### **1.2.3. Antecedentes Internacionales**

Martínez (2013), en el estudio que lo denomino “Gestión de riesgo en las entidades financieras: el riesgo de crédito y morosidad”, para optar como bachiller en Administración de Dirección de Empresas, en la Universidad de Valladolid - España. El desarrollo que se realizo fue una función práctica siendo apoyada en el sustento relacionado en que se está llevando la operación del crédito que aplica la empresa.

El desarrollo de la investigación fue: se realizó el estudio a través del proceso concluso de la administración sobre el riesgo que se tiene en los créditos que están sujetas en las entidades siendo precisa en entender cuáles son los motivos de dirigir el nivel en una ejecución de funciones de los casos presentados. En los riesgos se encuentran los índices que se observa en la morosidad están relacionado a través

del peligro que se ve de costumbre a encontrar en ciertas circunstancias que esta el país económicamente al largo del periodo de los últimos años. Se tiene que realizar una diligencia en donde se puede llevar la observación en los exámenes de operación activo y un minucioso control en cada una de las operaciones que se realizan en el área e créditos sobre casa gestión que se realiza por si existieran irregularidades.

Baltodano (2014), en su proyecto sustentado “Donde las políticas de crédito que se dan en asumir riesgos crediticios y sucesos rentables en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana en la ciudad de Chepén periodo 2012”, con tesis para así obtener el título de contador público, en Universidad Nacional de Trujillo - Perú. Sobre el proceso de metodología fue de modelo aplicada para este estudio y descriptiva con el esquema que está diseñado la sucesión o línea recta.

El objetivo de investigación fue: lograr analizar sobre políticas en los créditos en la contingencia crediticia y los sucesos que llegan a ser rentables que se están dando en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana en la ciudad de Chepén año 2012. Donde se deduce que la política crediticia son los procedimientos que viene hacer principal a través de las normas que establecen por la entidad financiera para conceder los préstamos solicitados por los clientes; donde la política de créditos es incorrecta se llega a observar en la entidad que va a tener enormes perjuicios como de quebrar; también sobre los resultados que se consiguieron comprende que los trabajadores conocen los resultado que indica cada evaluación de crédito y eso es importante porque son personas que desean que la empresa salga adelante, las cuales se analizan cada procedimiento para minimizar la mora, además les ofrecen evidencias rodo proceso para detallar que la caja municipal de ahorro y crédito Sullana- año 2012 se identifican y cumplen con las reglas de créditos como indica las políticas establecidas en la institución, entonces se minimiza los índices morosidad y se sigue la gestión para así lograr que sean rentables, además se consiguió con los resultados que se procedieron que un 70% de los trabajadores si conocen las reglas de crédito, mientras la otra del 30% no tiene conocimiento de los estándares de créditos.

### **1.3. Teorías relacionadas**

#### **1.3.1. Cartera de Clientes**

Según Barquero Cabrero, J (2004), en su libro de Marketing de Clientes llega a mencionar que cada persona debe dar criterio en cada complemento de estudio con la evaluación que se realiza en la cartera de clientes para que no caiga en morosidad. “El objetivo de este análisis de los clientes es conocer a cada uno de ellos minuciosamente para así lograr identificar qué tipo de acciones se deben proceder y estudiar la evolución de la cartera de crédito vigente, donde se debe prioridad a los proyectos que hay que alcanzar. Se da a continuación los principales elementos que hay en tener en cuenta para una buena evolución.

También determinar el riesgo y fraude de clientes: conocer el riesgo donde lleva a la morosidad sobre el fraude conocer al detalle al cliente donde presentan documentos ilegales es ahí donde entra a tallar el analista conociendo los precedentes y parámetros para la concesión de créditos cuales son las política que sr proceden en estos casos conociendo el perfil del cliente y principios que lo identifican, cada entidad tiene reglamentos que todo funcionario debe conocer desde el inicio que labora para evitar en el camino observaciones irregulares. Todos los datos de morosidad se conocen cuando se obtienen generalmente en el histórico de cobranza, situación financiera, informes comerciales, y otros en general.” (Pág. 99).a

Según Banco Central de Reserva de Venezuela, BCV (2007): “La Calidad de Cartera de Clientes que indica el análisis de préstamos donde se encuentran en las categorías de carteras vencidos y en proceso judicial, donde hay seguimiento de los indicadores que miden el grado de morosidad y nivel de cobertura. Es importante mencionar que los ratios forman una pieza clave para lograr analizar la ejecución de las instituciones que se dedican a la intermediación de fondos, detallando en lo que concierne al riesgo crediticio. Por tanto está en razón los entes que se encargan de los procesos de regulación y de supervisar en una evaluación constante con el comportamiento de las carteras vigentes, a fin de preservar un sano desarrollo del sistema financiero”. (Parr.1).

Nos indica que cartera de clientes es conocer a cada uno de ellos según el perfil del cliente para obtener un buen sistema crediticio a través de la evaluación de crédito.



### **1.3.2. Tipos de Cartera de Clientes:**

#### **a) Cartera Vigente:**

Están relacionadas de los créditos de las cuentas activas donde la entidad financiera toma criterios a escoger según el crédito se le puede otorgar donde se encuentre puntual en los pagos.

Créditos que se encuentre al día en sus pagos, se contabiliza todos los créditos dando disponibilidad al cliente en ampliarle su crédito u otorgarle crédito paralelo

#### **b) Cartera Vencida:**

Según Abazolo, M. (2012) “Vienen hacer las consecuencias que se relacionan o se observan en los créditos que están con atraso de pagos sobre los errores a una pobre evaluación y por obviar los sustentos necesarios, no se realiza el monitoreo y no hay seguimiento necesario antes de otorgar el crédito y las capacitaciones que realiza a la entidad y a los gestores de créditos donde el cliente llega a solicitar su crédito el funcionario es el ente principal para otorgar el crédito y el monto necesario según la capacidad de pago, el funcionario tiene que ser una persona capacitada es por ello que la empresa realiza una inducción porque cada empresa tiene sus políticas y procedimientos de créditos y si falta esto tiene consecuencias de tener una cartera vencida”.

La cartera vigente se sigue otorgando créditos a clientes que se mantienen al día con un historial adecuado, lo contrario a cartera vencida que son clientes que han caído en el sistema por diferentes causas unas de ellas es el sobre giro y el mal manejo que se obtiene hasta la fecha con las tarjetas que se otorgan sin ser evaluados con una tasa alta.

### **1.3.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Según Rabines, (2006) nos dice: “La cooperativa es una empresa donde ofrece sus servicios a sus socios con carácter solidario en otorgar créditos según la necesidad, se encurta formada de manera libre, se realiza de manera voluntaria donde se ofrece servicios comunes. Tiene una vida institucional constituida en forma libre y voluntaria para cubrir las necesidades comunes de cada socio afiliado. La cooperativa tiene una vida institucional que continúa el límite doctrinario de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, cada cooperativa tiene sus disposiciones vigentes y se observa con respeto a los asociados en sus actividades financieras.

Algunos lo conocen como el banco del pueblo porque brinda sus servicios a los socios en créditos para una necesidad.

#### **Sistema de las COOPAC en el Perú:**

- No llegan a obrar para el público, solo brindan sus servicios para sus socios.
- Las COOPAC no realizan fines lucrativos, están especializadas para ofrecer sus servicios financieros.
- Están dirigidos por Ley General de Cooperativas, y por Ley de Banca a través de la 34 Disposiciones Finales y Complementaria que se brinda.
- La Federación es su defensa el órgano que los representa con capacitaciones y asistencia técnica y ha sido históricamente.
- Las cooperativas son organizaciones sin fines de lucro el cual otorga el beneficio del socio que se integra a la cooperativa a través de un crédito, otorgando beneficio al socio.

#### **1.3.3.1. Clases de Cooperativas**

De acuerdo a Gestarcoop (2015). “Se encuentran diversas clases de cooperativas, como necesidades a satisfacer en una comunidad ya sea zona rural como en las grandes ciudades, se encuentran clasificadas con propósito social, el cuáles se:

- 1.3.3.2. Cooperativas de Trabajo:** se encuentra formada por los trabajadores, que ponen el esfuerzo laboral sobre los servicios que son otorgados para dar ventaja a la empresa en producción en bienes que ofrecen.
- 1.3.3.3. Cooperativas Agropecuarias:** se encuentran formados por los productores agropecuarios para saldar sus costos y tener mejor inclusión en el mercado, donde compran insumos, participan en la asistencia técnica y profesional, distribuyen la producción en conjunto, incrementan el volumen y mejoran el precio, donde transforma la producción primaria, etc.
- 1.3.3.4. Cooperativas de Provisión de Servicios Públicos:** Los asociados se benefician con el servicio de provisión por los servicios que presta la cooperativa. Los beneficiarios dando servicios tales como provisión siendo agua potable, teléfono, energía eléctrica, gas y otros.

**1.3.3.5. Cooperativas de Vivienda:** Los socios acceden a este beneficio necesario para la construcción o ampliación de su vivienda o adquirir un inmueble.

**1.3.3.6. Cooperativas de Consumo:** Son entidades que ofrece a sus socios los artículos de los mejores consumos masivos.

**1.3.3.7. Cooperativas de Crédito:** Ofreciendo préstamos a sus socios con el capital propio Cooperativas de Seguros. Otorgan a sus asociados los servicios de seguros de diferentes tipos”. Donde los diferentes tipos de cooperativas que se otorgan según sea la necesidad del socio de los diferentes tipos.

#### **1.3.4. Funciones de las Cooperativas**

Según Culqui (2013) “Nos menciona la importancia que tiene el sistema financiero nacional en las cooperativas como intermediario en sus funciones para ofrecer una eficacia en las siguientes funciones:

- sobre beneficios del servicio financiero que se le ofrece a sus socios a través de créditos el cual lo va cancelando en cuotas pactadas.
- se brinda información de los ahorros cual es el beneficio que ofrece la cooperativa, y las aportaciones que tiene cada socio, es decir dan información se construyen los recursos por medio de los aportes de los mismos socios que realizan en cuotas mensuales y se logra un remanente anual según el monto de socio. realizados desde el beneficio de las unidades económicas del beneficio para el aportante es lo principal”.

##### **1.3.4.1. Como se Constituye Las Cooperativas**

Según Barrozo (2016) “Se encuentra formada por el mínimo de 10 personas para así continuar con el proceso de formación.

Se encuentran las excepciones para las cooperativas de Trabajo: 6 personas.

El acto de funciones que realiza las cooperativas a través de las Asambleas Establecidas, en donde todos los socios toman decisiones como:

- Se llegan a realizar las elecciones de un a Mesa Directiva para la Asamblea (se da todos los años).
- Conocer el informe de los iniciadores (con una reseña histórica).
- Proyecto de estatuto y nuevos reglamentos que se dan.
- Inscripción y aporte cuotas como socio.

- Denominación De Consejeros.
- Nombramiento de Sindico”.

#### **1.3.4.2. Contenidos Obligatorios del Estatuto:**

1. El nombre y dirección de vivienda (socio).
2. La nominación exacta del objeto social
3. El aporte como socio como derecho de ingreso.
4. La estructura de la administración y la fiscalización y el régimen de las asambleas nominadas.
5. Las clausulas precisas y principales donde se establece los derechos y obligación del socio.
6. Los términos referentes a la disipación y liquidación.

#### **1.3.5. Supervisión de las Cooperativas**

Según Rabines (2016) “La Fenacrep es la en cargada de supervisar del año 1993, a las cooperativas de ahorro y crédito no tienen ninguna distinción y cuando se detectan irregularidades es reportada a la **SBS**.”

A nivel nacional se han registrado un total de 165 de cooperativas de ahorro y crédito activas, que se encuentran adecuadas a la regulación vigente, remiten información sobre su situación y en general actúan de acuerdo a la ley con verdadera vocación cooperativa”.

Se explicó que La FENACREP reporta oportunamente a las SBS la actuación de las falsas cooperativas que son descubiertas en su función de supervisión, para que sean sometidas a la disposición de dicho organismo

Las cooperativas se encuentran supervisadas por la Fenacrep el cual informa a la SBS las faltas irregulares que realicen las cooperativas, velando así que todo esté en lo correcto sin ninguna irregularidad.

#### **1.3.6. Créditos**

Según Porto Gardey (2013), “Considerado el crédito sobre la cantidad de liquidez que se adeuda a una entidad (ejemplo, un banco) o una persona. En este caso los créditos, el banco otorga a sus clientes una cuenta de crédito, donde el cliente puede acceder a la cantidad que necesaria (hay una cantidad máxima que se determina en el contrato de crédito). En forma general el cliente llega a pagar

dicho crédito en forma regular cuando el banco hace llegar el pago a realizar por el dinero utilizado, donde se suman los gastos e interés impuestos por la entidad”. El crédito se relaciona con documento en mano a través del contrato donde especifica todos los detalles y que se tiene que tener en conocimiento sobre la tasa y el periodo de pago que está señalado en el contrato del préstamo. Es el proceso de cultura que se realiza entre el prestador y el beneficiario en monto de dinero que se llega a concretar de mutuo acuerdo a través de procesos de evaluación que se determinan al final en la capacidad de pago.

#### **1.3.6.1. Tipos de Créditos:**

Según Oscar Ortiz (2001) “el crédito tiene un destino indicado a través de acuerdos, el sistema bancario ofrece diferentes créditos según las características que se realizan, los créditos se clasifican en los siguientes:

- a) Créditos con garantía hipotecaria: se destinan para bienes inmuebles, para compra o construcción según lo que se pueda cancelar se realiza en corto o largos plazos.
- b) Créditos entre instituciones financieras: son las que disponen entre las distintas instituciones financieras apoyando su propia actividad crediticia o sus fondos del cumplimiento de liquidez y obligaciones que se debe realizar.
- c) Créditos en Actividades Agrícolas: se conceden a los agricultores y ganaderos con el fin de apoyar sus tareas de siembra y cultivo, así como alimentación y cuidado del ganado que a través de ello pueden cancelar sus préstamos.
- d) Créditos a las Empresas: es el beneficio de la empresa que se conceden a los negocios dando inicio al beneficio de empresas en diferentes facetas, desde el inicio del financiamiento del capital de trabajo hasta el final de proyectos de inversión en diferentes activos físicos de la empresa.
- e) Crédito Comercial: ofreciendo materia prima y acumulación de inventarios que se ofrece a las empresas.
- f) Créditos al Consumo: se ofrecen los servicios de créditos personales, crédito de compra de deuda son servicios que se ofrece según el tipo de consumo.
- g) Créditos Diversos: destinados a actividades no específicas que se ofrece los créditos en otros rubros, entre los que destacan los otorgados para adquisición de instrumentos financieros”.

### 1.3.7. Interés

Según Keynes (2014) “Define el interés como la parte de ganancia que debe pagar el capitalista dinerario y esta parte depende de la tasa de ganancia y de la proporción en la que se divide la ganancia global entre prestamista y prestatario”. Si la proporción entre interés y ganancia fuese siempre constante, la tasa de interés estaría completamente regulada por la tasa de ganancia. Sin embargo, este no es el caso, pues como se verá, el comportamiento de las condiciones de acumulación va a incidir directamente en el comportamiento del tipo de interés a pesar de que, en última instancia, va a estar determinado por la tasa de ganancia.

Miden la rentabilidad de la empresa a través de un crédito realizado a un cliente el cual mide un porcentaje de interés.

#### 1.3.7.1. Tipos de Interés

**1.3.7.1.1. Interés Simple:** Nos indica a través del cálculo del capital inicial donde permanece invariable, el interés ganado no es capitalizado y el interés que se gana se calcula sobre el mismo capital.

**1.3.7.1.2. Interés Compuesto:** Donde los intereses que se ganan en cada periodo llegan a sumar el capital inicial se dice: “capitalización de interés”.

**1.3.7.1.3. Interés Compensatorio:** Están gravados con IR donde se brinda un servicio donde suma el interés por usar el capital de otra persona se puede decir servicio de crédito

**1.3.7.1.4. Interés Mora:** Son indemnizatorios donde busca compensar el retraso por la deuda que fue establecida en fechas donde se incumplió el trato ocasionando intereses del compromiso determinado.

**1.3.7.1.5. Interés Legal:** es fijada por el BCRP, donde el máximo interés que se permite es por la tasa pactada donde se aplican obligaciones, intereses generados se capitalizan.

**1.3.7.1.6. Interés Vencido:** son el interés pagado o cobrado al principio de cada periodo.

**1.3.7.1.7. Interés Bancarios:** son los intereses que se dan a través de un contrato donde refleja la duración de la operación donde el cliente retira el dinero lo deposita en otra entidad pasa de banco a otro banco dinero entre ellos mismos.

**1.3.7.1.8. Interés Extra bancario:** Son los intereses cobrados por el préstamo realizado que tras la cesión de un capital los prestamistas o usureros que no son entidades financieras pactan un acuerdo de porcentaje del préstamo otorgado.

**1.3.7.1.9. Interés Hipotecario:** A través del crédito se cobra un porcentaje que se determina la tasa de interés hipotecario que es menor que otros créditos realizados que es un beneficio para vivienda

### **1.3.8. Tasas de Interés**

Según Chu (2012) “Son el precio pagado por el dinero prestado, a diferencia que el capital social, los inversionistas esperan una recompensa en modo de dividendos y capital que se adquiere”.

En el cual tenemos los siguientes:

#### **1.3.8.1. Tasa de Interés Nominal (tasa negociada)**

Se aplica directamente operaciones de interés simple. Es la tasa convenida para una operación financiera. Esta puede dividirse o multiplicarse en un año (capitalizaciones) para ser expresada en otra entidad de tiempo diferente a la original, con la finalidad de capitalizarse más de una vez. La tasa nominal puede ser igual o distinta de la tasa efectiva esto depende de las condiciones convenidas para la operación. Por ejemplo, si el año lo dividimos en meses es igual a 12. Si dividimos en días es igual a 360, etcétera.

#### **1.3.8.2. Tasa Efectiva Anual (TEA)**

Es la que realmente actúa sobre el capital de una operación financiera y refleja el número de capitalizaciones que se experimentan durante el plazo determinado. Se obtiene de dividir una tasa nominal anual, capitalizables veces al año.

Los meses es el número de veces que dividimos una tasa nominal en un año y al mismo tiempo sirve como exponente. En otras palabras, es **el pago de los intereses sobre los intereses**”.

De las dos tasas la que trabaja las entidades financieras es la tasa efectiva anual el cual es su interés para generar rentabilidad.

### **1.3.9. Niveles de Morosidad**

Según (López 2016) “En el año 2012 la morosidad de 5.27 %, en el 2013 fue 3.89; en 2014, fue 7.29% y en el 2015 alcanzo 10.85%. Dentro de las cuentas morosas se encuentran los saldos judiciales, a pesar del área de cobranza realiza las notificaciones, visitas, llamadas por recuperar la cartera crediticia. Siendo los receptores de los créditos los mismos asociados, en su mayor ex trabajadores del banco de la nación; los créditos se recuperan mediante descuentos por planilla, pero se dan situaciones que los beneficiarios de los créditos, en algunos casos ya tienen otros préstamos con entidades bancarias y en muchos casos, el descuento por planilla no se llega a concretar, convirtiéndose en cobranza morosa. En el diagnóstico se evidencia que existe morosidad por lo que se debe mejorar la gestión y recuperación de crédito mediante políticas efectivas, para disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la cooperativa”.

Si esto continúa así podría pasar los límites que autoriza por la SBS de no pasar el 10% y caso contrario trae la caída de la cartera de crédito, donde afectaría el crecimiento económico de la cooperativa donde no se llega a amparar la solvencia de los egresos realizados. Donde la cooperativa llegara a ser investigada por lavado de activos que ha ocurrido en otras cooperativas, ocasionando así problemas empresariales.

De los niveles de morosidad se tiene que seguir trabajando en bajar el índice de 10% ya que significaría un problema para la empresa.

### **1.3.10. Según Marco Legal de las cooperativas:**

- **Decreto Legislativo N° 85 Publicación:** 21.05.1981. Art.7: Cooperativas de ahorro y crédito. Declara de necesidad nacional, utilidad pública, la promoción y la protección de las Cooperativas, como un sistema eficaz para contribuir al progreso del desarrollo económico, en fuerza de la democracia y a la realización de la razón social.
- **Ley 30822, del 19 de julio del 2018:** nace con la premisa de brindar la seguridad jurídica y legal que las COOPAC y los socios necesitan, lo que definitivamente incrementará la confianza en nuestro movimiento. Este nuevo marco legal abre una serie de nuevos retos y oportunidades, las cuales debemos conocer en su totalidad.



### 1.3.11. Gestión de créditos

“A través de los procesos que se realiza para otorgar el crédito a través de la operación comercial. Existen criterios que determina la importancia del crédito y cobranza que toda empresa realiza para la recuperación y sea algo viable para la entidad. Las ventas de la empresa son sus créditos que otorga; es su materia prima y se debe tener cuidado para el riesgo financiero; se ofrecen de acuerdo a la capacidad de pago que tiene el cliente con cumplir sin caer en atraso con consecuencia cartera vencida.”. (García, 2017)

“Se refiere al proceso relacionado a aprobar el otorgamiento de créditos y ejercer un seguimiento y control del mismo, reduciendo los índices de morosidad, así mismo, puede determinarse realizando paulatinamente una evaluación del total de los créditos que se otorgan y medir con el índice de morosidad de las cuentas por cobrar” (Gómez y Lamus, 2011).

Son ventas importantes que realiza la empresa con los reglamentos o políticas que determina la empresa para proceder con el crédito y no caiga en mora, realizar el procedimiento en forma correcta hasta la cancelación total del crédito; el cual genera liquidez para la empresa.

### 1.3.12. Cuentas por cobrar

Según Guajardo & Andrade (2008), en la contabilidad financiera se definen “Las cuentas por cobrar son diferentes activos, los recursos económicos de una propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro”. Forman parte de la clasificación de activo circulante. Entre las principales cuentas incluidas en este rubro figuran las siguientes:

- **Clientes:** Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Documentos por cobrar:** Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Funcionarios y empleados:** Son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.

**Deudores diversos:** Son las transacciones realizadas a través de documentos sustentables donde representa la actividad de la empresa.

Donde existen cuentas como: intereses por cobrar, dividendos por cobrar, rentas por cobrar, y otros conceptos también por cobrar. También se conoce a los clientes y documentos por cobrar mencionados anteriormente.

Se da un derecho considerable en exigir parte de inversión por la cantidad de ventas de crédito siendo variable según el monto otorgado.

### **1.3.13. Rentabilidad**

Stephen, Randolph, & Jeffrey (2014) se da a conocer “sobre los resultados que se obtienen en un periodo de la rentabilidad, donde indican los ratios de rentabilidad donde se llega a medir (algunos autores lo conocen como indicadores de rentabilidad) y resalta la importancia de saber si la empresa está en correcta marcha en lo económico y financiero, donde el énfasis a la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre el patrimonio esta otorgado, saber si es de rendimiento anual” Según Díaz (2012) refiere rentabilidad como “Es la capacidad que tiene la empresa en incrementar beneficios donde resulta las futuras inversiones”, lo que indica que son los resultados que se obtiene de un periodo acordado, para medir las ganancias y así tomar decisiones futuras. También, nos dice que se puede deducir la rentabilidad de dos maneras, económica (en adelante ROA) y financiera (en adelante ROE) a través de los porcentajes que se indicara si está en marcha la empresa.

Clyde & Roma (2013) “Se define la rentabilidad como el retorno sobre la inversión; una de las formas de medir la rentabilidad a través de los rendimientos del capital de trabajo; la rentabilidad económica muestra la eficacia en usar los activos y se mide dividiendo el beneficio operativo después de impuestos entre el activo neto promedio”.

Según Apaza (2011) “La rentabilidad es la diferencia entre los ingresos obtenidos y el total de los gastos incurridos en la operación, en otras palabras, es el retorno sobre la inversión”.

Indica Moreno (2018) “las oportunidades que tiene el mundo son infinitas, a través de la decisiones en las opciones presentadas para contextualizar la serie de procesos donde se vea reflejada la mejor opción. De los ejemplos se compara en el siguiente:

comprar una casa para luego se alquila y con el mismo dinero se llega a invertir en un negocio es donde resalta la pregunta ¿cuál será la mejor opción? ¿Será rentable? Saberlo sería complejo, donde la rentabilidad logra aparecer en las distintas opciones donde arroja su indicador para saber si será preferible. Como se conoce en rentabilidad como el resultado de dividir el beneficio obtenido entre el capital invertido.

A la hora de invertir siempre resulta un interés para todos de los que dice la Rentabilidad para así tomar una decisión final para la inversión de negocios de tener objetivos precisos para una clara decisión financiera en los ratios que arroja sus resultados; las inversiones realizadas se obtienen el rendimiento financiero, hay que observar que la rentabilidad financiera no llega a plantear las deudas donde se busca el beneficios, y existe diferencia total con rentabilidad económica que si evidencia las deudas que se ha generado para el beneficio de la empresa; atreves de los créditos que realiza la empresa se lleva en cuenta los activos donde no dice si el socio tiene el negocio de rentabilidad financiera en el capital aportado la rentabilidad financiera determina la ganancia que se obtiene sobre el capital que aportado, calculando el beneficio neto (beneficio que se obtiene tras quitar los interés e impuestos).

Las rentabilidades en el estudio es importante, a través del efecto de palanca si es necesario endeudarse para realizar la inversión de maquinaria o inmuebles por la necesidad de la empresa para seguir teniendo liquidez en el estudio de las rentabilidades, viene una cuestión importante, el apalancamiento financiero o el efecto de palanca. Al que se debe llegar en preciso si es necesario endeudarse para invertir o esperar en ahorrar.

#### **1.3.14. Medidas de rentabilidad:**

Chiriboga (2010) Manifiesta que a través de los indicadores que hacen saber el cálculo donde se logra obtener información en el margen de utilidad sobre beneficio de la empresa o pérdida generada, problemas de liquidez en un determinado período que problemas se pueden observar en la empresa.

- **Rentabilidad económica:** Chiriboga (2010) especifica inversión en una medida, con un determinado periodo como la rentabilidad donde la empresa genera valor con independencia, lo que permite una comparación de la rentabilidad con interés

de pago donde la empresa sea rentable o no por tener problemas en el desarrollo de su actividad económica.

- **Rentabilidad financiera:** Chiriboga (2010) opina que a través la rentabilidad financiera se conoce como “ los fondos propios de un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado”., describe que el cálculo que señala indicador donde los accionistas buscan que se incremente para el otorgamiento de la empresa.

La rentabilidad, es la compensación a la inversión, interpreta la ganancia y compensación al costo de oportunidad del capital, en el incentivo a los inversionistas.

Son los beneficios e inversión necesaria mide la eficiencia de la empresa si utiliza bien sus recursos para obtener rentabilidad o si desperdicia sus recursos.

#### **1.3.15. Estados financieros**

“Los estados financieros son definidos directamente como cuadros sistemáticos presentados en forma exacta sin errores diversos sin perjuicio de la empresa, los resultados arrojados de las mismas operaciones y los flujos de efectivo de la gestión de una empresa, con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Los estados financieros se obtienen con relaciones o porcentajes, datos estadísticos e información valiosa acerca de los cálculos y de las condiciones como se encuentra el negocio; no obstante, las numerosas formas que requieren de información, no se apoyan en ellos, debiendo remplazar por resúmenes o modelos informativos con otras características, sin el requisito de las formalidades de reglamento establecido”. (Calderón, 2014).

De la misma manera, “Los Estados Financieros son los documentos formales donde se detalla la situación financiera y los resultados de operación de una entidad. Los EE.FF., deben prepararse con propósitos fundamentales y en general, la primera es preparar para beneficiar los intereses, las necesidades específicas de los usuarios de la información contable; donde la segunda preparación es para al final que establece del periodo para darse a conocer por los usuarios que son indeterminados, con el ánimo de satisfacer el interés de la empresa común del público en evaluando las capacidades en condición, clara, alineado y fácil asesoramiento” (Carvalho, 2010).

Nos manifiesta que “los estados financieros son informes que se entregan a través de documentos con la información económica, de un individuo o entidad. Se conoce de diferentes maneras como el nombre de estados contables, estos informes exponen la situación económica en que se encuentra una empresa, como así también sus variaciones y evoluciones que sufren durante un periodo de tiempo determinado.

Los estados financieros suelen ser de utilidad para el grupo administrativo de la entidad, analistas y terceros que cumplan un rol inversor para con la misma (accionistas, propietarios).

**Pone en manifiesto la situación económica de una entidad en un momento específico** de su vida. Este elemento está conformado por tres conceptos muy usados dentro de los estados financieros”. Raffino. E. (2019).

“El estado financiero que se observa mayormente en el patrimonio de la empresa en un momento preciso y consta de activo, pasivo y patrimonio:

- **El activo** refleja los bienes o derecho de la empresa. El activo incluye el inmovilizado, es decir, los bienes muebles e inmuebles que conforman la estructura física de la organización y el circulante que comprende la tesorería, los derechos de cobro y las mercaderías.
- **El pasivo**, indica las obligaciones que se originan la compra de los activos entre los que se distinguen el pasivo a largo plazo, que son las obligaciones ajenas a un plazo mayor de un año y el pasivo a corto plazo o pasivo que circula como obligaciones ajenas a un plazo menor de un año.
- **El patrimonio**, que comprende a los recursos propios o fondos de la sociedad contenidos en el capital social y las reservas”. Los Estados Financieros nos dice el porcentaje para conocer la situación financiera de la empresa que se presentan a través de cuadros sistemáticos en la condición que se encuentra la empresa.

#### **1.3.16. Estado de resultados**

Córdova (2012) explica que “Es el estado financiero muestra el resultado de las operaciones de una entidad en un período determinado, donde considera como parámetro, los ingresos y gastos que se efectúan, proporcionando la utilidad o pérdida neta de la empresa. El estado financiero se evidencia en documentos en el cual se expresa con detalles y cuidadosa todos los ingresos, egresos, también el beneficio o pérdida dada en una empresa en un período de tiempo determinado (por ejemplo, un trimestre o un año reflejando resultados)”. (p.89)

El **estado de resultados** es importante para exponer el informe detallado de la empresa en refleja los índices financieros, donde se compara los gastos y egresos de la empresa en un periodo señalado, para observar que rentable es la empresa.

#### **Estructura del estado de resultados:**

De acuerdo con Flores (2013) “el estado de resultados presenta la siguiente estructura. (p.75)

1. **Ventas:** son los datos que se concede en el **estado de resultados**. Donde informa cuales son los ingresos que percibe por las ventas en el periodo que se estima.
2. **Coste de ventas:** se realizan pregunta como ¿con que monto compro el producto que ahora está vendiendo?
3. **Utilidad bruta:** la disimilitud de ventas y costo de ventas, donde refiere la ganancia de la empresa, en bruto, con el producto vendido a plazos representativos.
4. **Gastos de operación:** gastos realizados internamente por la empresa por servicios secundarios que se ofrece (luz, agua, salarios, etc.) estos servicios son necesarios para el funcionamiento de la empresa.
5. **Utilidad sobre flujo (EBITDA):** ganancias realizadas por la empresa como accionistas y proveedores sin tener en cuenta gastos financieros, impuestos y otros gastos contables que se interesa en desempeño financiero.
6. **Depreciaciones y amortizaciones:** la empresa adquiere bienes que tiene valores considerables que con el pasar del tiempo van perdiendo su valor como una maquinaria, vehículo sufriendo una depreciación o amortización contable
7. **Utilidad operativa:** refiriendo exclusivamente a los ingresos y gastos operacionales en función de sus actividades, como sabemos que toda empresa se crea con el fin de obtener producción.
8. **Gastos y productos financieros:** se refiere a los pagos que realiza la empresa a otras entidades por servicios prestados.
9. **Utilidad antes de impuestos:** nos indica cual es el desempeño que ha tenido la empresa donde se resta los gastos de los ingresos sin considerar impuestos.  
**Impuestos:** son porcentajes que paga la empresa al Estado según su desempeño

mensual, trimestral o anual, donde el estado obtiene recursos para facilitar la administración.

10. **Utilidad neta:** es la última cuenta que se refleja en el **estado de resultados** esta utilidad se distribuye a los socios si es que la empresa tiene ganancia, donde se observa la pérdida o ganancia.

Muestra para un periodo determinado de una empresa lo que fueron sus ingresos, sus ganancias, gastos y pérdidas”.

### **1.3.17. Análisis financiero**

Según Flores (2013), significa “Distinguir y descentralizar las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o fundamentos, pero el análisis de los estados financieros se hace únicamente el examen separado de sus diversos elementos factores, donde no se espera conclusiones definitivas sobre las causas producidas en los cambios como los resultados del pasado y los actuales que se determina en la empresa, y cuáles son los efectos que se puede tener en el futuro si se observa cambios, siendo necesario reflejar comparaciones entre sus elementos componentes y examinar su contenido para así medir la magnitud relativa de los mismos resultados. (p.106)

Respecto al análisis financiero, Chu (2012) afirma que “La información que describe a las empresas desde las más pequeñas hasta las más grandes, debe comprender las operaciones de las mismas y sus relaciones con el mundo. El análisis de estados financieros puede ser muy útil en este aspecto por que destaca las pautas fuertes y débiles de la empresa en su resultado”. (p.381)

“El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. La función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente decisiones. De acuerdo con esta perspectiva, a lo largo del desarrollo de un análisis financiero, los objetivos perseguidos deben traducirse en una serie de preguntas concretas que deberán encontrar una respuesta adecuada”. (Chu, 2012, p.381).

El Análisis Financiero; es analizar las técnicas en una serie de medidas para evaluar la situación de la empresa, preparando un informe utilizando ratios para la rentabilidad de la empresa.

### **1.3.18. Ratios financieros**

Según Coello (2015) “son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación entre sí de dos datos financieros directos permite analizar el estado actual o pasado de una organización. Los ratios miden a través de indicadores o ratios financieros la gestión de la empresa; donde se desplazan las deudas, ingresos, rentabilidad, liquidez, solvencia, rotación de sus productos, entre otros detallados.

#### **Clasificación**

- **Ratios de liquidez:**

Refiere la suficiencia de la empresa cumpliendo con sus obligaciones de corto plazo, la liquidez general señalando que inicia de los activos procesables en la empresa donde se están financiado con capitales en un largo plazo para determinar la liquidez. Menciona el revestimiento que tienen los activos de mayor liquidez donde se tiene obligaciones de menor plazo de vencimiento como también o de mayor requerimiento.

- **Ratios de gestión o actividad:**

Señalan la eficacia con que la empresa utiliza sus activos para seguir generando ventas.

- **Ratios de apalancamiento financiero:**

Mencionan la capacidad que tiene una empresa para seguir cumpliendo con sus obligaciones de deuda a corto y largo plazo durante periodos determinados.

- **Ratios de rentabilidad:**

Autoriza en analizar el resultado de la eficiencia en la gestión sobre los capitales económicos y financieros de la empresa.

- **Ratios de solvencia:**



Sobre solvencia se conoce por la suficiencia que se da sobre una empresa en estar frente sus deudas con sus bienes en el largo plazo, determina que la empresa si tiene liquidez para seguir en continuidad.

- **Ratios de valor de mercado:**

Calcula la valoración de los mercados financieros sobre el desempeño de la empresa donde tenga rentabilidad.

- **Ratios de dividendos:**

Indican las pautas establecidas en las políticas de dividendos de la empresa.

- **Índices de Rentabilidad:**

“Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera).” Donde la empresa puede medir la capacidad para obtener el beneficio con sus fondos propios.

### Cuadro N°1 Ratios Financieros

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Rendimiento sobre el Patrimonio | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$                       |
| Rendimiento sobre la Inversión  | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$                     |
| Utilidad Activo                 | $\frac{\text{Utilidad antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Activo}}$ |
| Utilidad Ventas                 | $\frac{\text{Utilidad antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Ventas}}$ |
| Utilidad por Acción             | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Número de Acciones Comunes}}$       |
| Margen Bruto                    | $\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$         |
| Margen Neto                     | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$                     |

**Fuente: elaboración propia**

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Preguntas general**

¿Cuál son las características de la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora - Sede Piura, año 2018?

##### **Preguntas específicas**

¿Cuál es el perfil del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?

¿Cuáles son los procedimientos de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?

¿Cuál es el grado de morosidad que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?

#### **1.5. Justificación del estudio**

De acuerdo con Carrasco (2009) todo trabajo de investigación debe ser justificado, es decir debe explicarse por qué se realiza (p.117). La investigación se justifica de manera práctica, económica y social en función a las variables; gestión de créditos y rentabilidad como sigue:

La investigación tiene una justificación practica debido a que la empresa afronta una problemática relacionada con la recuperación de créditos, llegando a incrementar sus niveles de morosidad sobre lo relacionado de las cuentas por cobrar afectando a la liquides de la cooperativa, por lo tanto, el objetivo del estudio es ayudar a la empresa con herramientas de gestión de créditos, que les permita alcanzar un mayor número de colocaciones de créditos y asegurar su recuperación.

Desde el punto de vista económico, se justifica debido que el desarrollo de un plan de gestión de créditos, permite mejorar la calidad de la cartera morosa, los niveles de liquidez y solvencia de la empresa además de mejorar su rentabilidad a corto y mediano plazo, siendo de vital importancia su ejecución por parte de los directivos de la cooperativa. En términos de costos se generan ahorros en términos financieros a favor de la empresa y aumentar las colocaciones de nuevos créditos.

De manera técnica donde se llegará a una solución para promover la recuperación de créditos, disminuir la morosidad en que se busca que la empresa sea rentable para un buen desarrollo especificado. Lo que a su vez podrá permitir a la institución mantener su estabilidad en el sector de las micro finanzas y crecer en las colocaciones y captación

de mayor número de socios y por ende los ingresos de los miles de socios que tiene sus aportes en la cooperativa mismo sector y que presentan una relación consistente con la problemática, buscando así captar números de socios para aumento de patrimonio.

Desde la perspectiva académica, la investigación aporta al conocimiento científico mediante sus resultados que podrán generalizarse y podrán ser utilizados como referencia para futuras investigaciones, en lo relacionado a gestión de créditos y rentabilidad.

## **1.6. Hipótesis**

La siguiente investigación no tiene Hipótesis.

## **1.7. Objetivos:**

### **1.7.1. Objetivo general**

- Determinar las características de la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora Piura, año 2018

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar el perfil de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora
- Conocer cuáles son los procedimientos empleados para la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora
- Estimar el grado de morosidad que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Nos mencionan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño realizado es no experimental, pues no existe manejo de alguna variable. Se explica cómo una observación de manera natural de cómo se presentan los fenómenos para ser analizados posteriormente”.

Es una investigación de corte transversal ya que la recolección de datos se da en una sola etapa. Es una investigación transeccional, pues como lo manifiesta, (Hernández, et al, 2014), tiene como propósito de dar el cálculo en el grado de enlace de dos y/o a través de más variables en un determinado contexto. Su propósito básico es conocer el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de la otra variable relacionadas”.

Se aprecia como investigación mixta pues abarcan datos, cualitativos y cuantitativos para la solución al planteamiento del problema.

**M-O**

Dónde:

M = Muestra

O = Información Obtenida de las Variables

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

**V1: Gestión de créditos** “Son procedimientos utilizados para el otorgamiento y recuperación de los créditos en una operación comercial. En la gestión de créditos y cobranzas, es relevante aplicar una serie de opiniones que permitan a las compañías para el avance de políticas de recuperación factibles. Siendo a crédito la mayor parte de las ventas (préstamos otorgados con un interés viable), no tener cuidado en este objetivo podría poner en riesgo la situación financiera de una entidad. El crédito debe darse en función a la capacidad de pago del cliente (previa evaluación).” (García, 2017)

**V2: Rentabilidad** “Es la facultad de la empresa para generar beneficios que exceden en futuras inversiones, donde los resultados obtenidos en un periodo que se determina y proceder a calcular sobre las ganancias y poder futuras decisiones por el bien de la empresa; se estudia de dos maneras económica (ROA) y financiera (ROE) donde se refleja si hay capacidad económica y financiera.”. (Diaz,2012)

### 2.2.2. Operacionalización de variables

| VARIABLE                   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIONES          | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | INDICADORES                                      | ESCALA  |
|----------------------------|---|----------------------|---|--|---------|
| V1:<br>Gestión de créditos | Se utilizan los procesos para lograr otorgar créditos en consecuencia la recuperación de los procesos determinados del margen comercial. Determina la gestión de créditos y cobranza es fundamental que se encuentre los criterios para aplicar políticas para el desarrollo correcto para la recuperación de sus créditos gestionados, si llega a tener una deficiencia en los procedimientos esto afectaría a la entidad poniendo en riesgo su situación financiera. El crédito debe ser evaluado correctamente de acuerdo a la capacidad de pago que sustente el cliente. (García, 2017) | Modalidad de crédito | Se medirá por el indicador: créditos personales, crédito comercial, utilizando el cuestionario y guía de análisis documental. | - créditos personales<br>- crédito comercial     | ordinal |
|                            |   | Capacidad de pago    | Se medirá por el indicador: característica de clientes y tipo de negocio.   | - característica del socio                       | ordinal |
|                            |   | Política de créditos | Se medirá por el indicador: calificación del crédito y garantías reales.  | - Calificación del crédito<br>- Garantías reales | Ordinal |

|                     |  |                                |   |  |       |
|---------------------|--|--------------------------------|---|--|-------|
| V2:<br>Rentabilidad | Es el arqueo que tiene la empresa para así aumentar los beneficiarios que busca en futuro para lograr invertir de acuerdo a su ingreso obtenido anualmente, especificando los beneficios para determinar decisiones; se logra estudiar la rentabilidad a través de dos maneras financiera (ROE) y económica (ROA) los cuales se podrá comprobar cuál es la capacidad que tiene la empresa anualmente. (Díaz, 2012) | Rentabilidad Patrimonial (ROE) | Se medirá por el indicador: utilidad neta sobre patrimonio  | Utilidad Neta<br>-----<br>Patrimonio     | Razón |
|                     |  | Rentabilidad de activos (ROA)  | Se medirá por el indicador: U. neta sobre activos, mediante cuestionario y guía de análisis documental          | Utilidad Neta<br>-----<br>Total, activos | Razón |
|                     |  | Rentabilidad Bruta/Ventas      | Se medirá por el indicador: U. Bruta sobre ventas utilizando el cuestionario y guía de análisis documental      | Utilidad Bruta<br>-----<br>Ventas        | Razón |
|                     |  | Rentabilidad Neta/ Ventas      | Se medirá por el indicador: utilidad neta sobre ventas utilizando el cuestionario y guía de análisis documental | Utilidad Neta<br>-----<br>Ventas         | Razón |

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La unidad de análisis nos permite corroborar quien va hacer medido y quienes nos otorgaran la información exacta donde se resuelve las incógnitas presentadas. La población del estudio estará adecuado por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora – Piura: total 10 colaboradores comprende:

| ÁREA                       | CANTIDAD DE TRABAJADORES |
|----------------------------|--------------------------|
| ADMINISTRADORA             | 1                        |
| FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS   | 5                        |
| ASISTENTES ADMINISTRATIVOS | 2                        |
| COORDINADOR DE COBRANZA    | 1                        |
| FUNCIONARIO DE COBRANZA    | 1                        |
| TOTAL                      | 10                       |

Fuente: Planilla del personal. Elaborado por el Autor.

La población de Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora de otras agencias que son 20 de colaboradores comprende:

| Nombre del crédito         | N° de Socios |
|----------------------------|--------------|
| JEFE DE CREDITOS PROVINCIA | 1            |
| GESTORES DE CREDITOS       | 9            |
| AUXILIARES DE COBRANZA     | 7            |
| Total                      | 17           |

Fuente: Datos referenciales de la empresa.

Se considera los documentos como se encuentra económicamente y financieramente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora

### 2.3.2. Muestra

Se observa la población que es finita; porque se comprende el total del personal que labora en la Cooperativa La Rehabilitadora Piura (10) colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora, sobre la población de créditos que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

### 2.3.3. Muestreo

Para los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora será posiblemente aleatorio simple; donde cualquiera puede ser estimado como participar en la muestra. Los métodos de muestra del cálculo de probabilidades donde se apoyan en el principio de la aptitud. Es decir, los individuos que pueden tener la misma posibilidad de ser seleccionados para integrar parte de la muestra en realizarse. (Avila, 2006).

### 2.3.4. Criterios de selección

- a) Los criterios de introducción: se incluyen a través muestra a colaboradores que tiene más de 1 año de permanencia en el puesto en (analistas, gestores de créditos, personal de cobranzas).
- b) Los criterios de exclusión serán: se excluye a colaboradores de otras áreas y practicantes.

## 2.4. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

### 2.4.1. Técnica e Instrumentos

| TECNICAS  | INSTRUMENTOS   |
|---|--|
| <b>ENCUESTA:</b> En la investigación se utilizará esta técnica de recopilación de datos cuantitativa, destinada a obtener información sobre las variables de estudio, que se aplicará a los colaboradores operativos, analistas, gestores de créditos, gestores de cobranzas. | <b>GUÍA DE ENCUESTA:</b> Instrumento para recoger información cuantitativa que se usa para medir o registrar diferentes sucesos y contextos. Está estructurada con una serie de preguntas relacionadas con las variables: Inventarios y rentabilidad, para |



|  |   |
|--|---|
|  | responder a los objetivos de investigación.   |
| <b>Análisis Documentario:</b> Es una técnica utilizada para recoger información a partir de documentos que contienen información relacionada con la gestión de créditos, reportes de cobranzas y documentos contables y financieros. | <b>Guía De Análisis Documental</b><br>Contiene un listado de documentos y la información que se requiere para recoger información de a partir de documentos del control de inventarios y gestión financiera para medir la rentabilidad. |

#### 2.4.2. Procedimientos

Para la validez y la confiabilidad del instrumento empleado en el desarrollo del análisis se realizó una prueba piloto a 27 colaboradores de la cooperativa, con 70 interrogantes, los resultados fueron:

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 27 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 27 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### 2.4.3. Validez y Confiabilidad

Para fijar términos de la validez y confiabilidad del instrumento, se determinará a través de la revisión cuidadosa y crítica de expertos de la universidad César Vallejo, si:

- El instrumento presenta relación lógica, quiere decir que existe una relación lógica con los diferentes ítems, donde debe relacionarse con respecto a las dimensiones y variables del análisis de la presente investigación.

- Los instrumentos reflejen consistencia de tal forma que cada ítem sea escrito y relacionado totalmente con cada uno de los indicadores.
- Los instrumentos son suficientes para abarcar totalmente las dimensiones para cada variable de esta información.

Los instrumentos serán validados por 3 expertos de gran trayectoria y experiencia.

| Expertos                                 | Calificación                                    |
|--|---|
| Mgtr. CPC Juan Carlos Wilson Gil         | Muy Bueno (76% - 80%)<br>Excelente (86% - 100%) |
| Mgtr. CPC Edmundo Efraín Pacherras Román | Excelente (90% - 100%)                          |
| Dr. CPC. Luis Gerardo Gómez Jacinto      | Bueno (50% - 60%)<br>Muy Bueno (70% - 80%)      |

Para medir o calcular el nivel de fiabilidad o el nivel de comprensión de los instrumentos para cada uno de los ítems, se aplicará el coeficiente estadístico de **Alpha de Cronbach** > **0.8** al formulario aplicado a los colaboradores de la empresa.

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,819            | 70             |

## 2.5. Métodos de análisis de datos.

Los instrumentos de investigación (cuestionario) serán procesados sobre el paquete estadístico SPSS versión 21.0. Donde se presentan los resultados mediante los siguientes: tablas o gráficos se utilizará el programa Excel 2016.

- Gráficos estadísticos
- Cuadros estadísticos
- Media moda

## **2.6. Aspectos éticos.**

La ética es principal para desarrollo de la investigación. Donde se respetaron ciertos principios en el proceso del desarrollo del proyecto. Se respeta la autoría intelectual de los autores citados en la investigación, la cual se reflejará en citar a cada autor según las normas APA.

El respeto hacia las ideas de las poblaciones que componen como parte del estudio será importante otorgar el crecimiento en la investigación; equivalente a la validez de identidad y honestidad obligatoriamente se resaltan en las interpretaciones exacta de los resultados que se obtienen, conforme la situación del aprendizaje que se realizara.

### III. RESULTADOS

3.1 En base al objetivo general:

**Determinar las características de la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad en cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora.**

**TABLA N°1: sobre seguimiento de los procesos establecidos para otorgar créditos por parte de los gestores.**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 14         | 51,9       | 51,9              | 51,9                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 12         | 44,4       | 44,4              | 96,3                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla Nro. 01, el 51.9% afirman que los gestores SIEMPRE realizan el proceso establecido para el otorgamiento del crédito, mientras que el 44.4% afirman que CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N° 2: La solicitud de créditos de los socios y su obligación de estar al día en sus aportes.**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 21         | 77,8       | 77,8              | 77,8                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 6          | 22,2       | 22,2              | 100,0                |
|        | <b>A VECES</b>      | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°2 el 77.8% afirman que para solicitar un crédito los socios SIEMPRE tienen que estar al día con sus aportes, mientras que el 22.2% CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°3: La edad del socio para calificar en un crédito**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 14         | 51,9       | 51,9                 | 51,9                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7                 | 92,6                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 1          | 3,7        | 3,7                  | 96,3                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°3 el 51.9% afirman que para solicitar un crédito SIEMPRE se toman en cuenta para calificar el mismo a la edad del socio, mientras que el 11 de los encuestados, vale decir el 40.7 % mencionan que CASI SIEMPRE toman como referencia la edad.

**TABLA N°4: La solicitud de crédito de un socio calificación de conyugue que se encuentra reportada en infocorp**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 2          | 7,4        | 7,4                  | 7,4                     |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7                 | 48,1                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 14         | 51,9       | 51,9                 | 100,0                   |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    |                         |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    |                         |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°4 el 51.9% refieren que para calificar en un crédito los socios A VECES califican al conyugue que se encuentra reportada en infocorp, mientras que el 40.7 % que son 11 de los encuestados indican que CASI SIEMPRE no se solicita lo indicado del conyugue.

**TABLA N°5: Sobre el seguimiento como visitas de los socios en su domicilio y/o negocio**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 7,4                  |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 13         | 48,1       | 48,1              | 55,6                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 11         | 40,7       | 40,7              | 96,3                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             | 0                    |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°5 el 48.1% consideran que se realiza seguimiento a socios CASI SIEMPRE como en su domicilio y/o negocio, sin embargo, el 40.7 % A VECES es necesario el seguimiento de vistas en domicilio o negocio.

**TABLA N°6: Ampliación de crédito a un socio calificado como dudoso en el sistema crediticio con otra entidad**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 7,4                  |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>A VECES</b>      | 9          | 33,3       | 33,3              | 40,7                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 15         | 55,6       | 55,6              | 96,3                 |
|        | <b>NUNCA</b>        | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°6 se permitió conocer que el 55.6% afirman que socio calificado como dudoso con otra entidad CASI NUNCA se le amplía el crédito, mientras que el 33.3 % que vienen hacer 9 de los encuestados refieren que A VECES si realizan el procedimiento de la ampliación del crédito.

**TABLA N°7: La documentación que presenta el socio, que sustenten sus ingresos, sus egresos y/o obligaciones que registren en el sistema financiero**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 14         | 51,9       | 51,9              | 51,9                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 7          | 25,9       | 25,9              | 77,8                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 6          | 22,2       | 22,2              | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°7 De 14 de los encuestados que es el 51.9% afirman que la documentación que presenta el socio SIEMPRE tiene que ser sustentables sus ingresos, sus egresos y/o obligaciones que registran el sistema, mientras que 7 de los encuestados que son el 25.9 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°8. Se revisa el historial crediticio de socio y conyugue**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 11         | 40,7       | 40,7              | 40,7                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7              | 81,5                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 5          | 18,5       | 18,5              | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°8 el 40.7% que son 11 de los encuestados afirman que se revisa el historial crediticio del socio y conyugue SIEMPRE, de igual manera 11 de los encuestados que es el 40.7 % refieren que CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°9. Las referencias del socio, personales y comerciales de vecinos y/ o laborales**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 5          | 18,5       | 18,5              | 18,5                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6              | 74,1                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 7          | 25,9       | 25,9              | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°9 el 55.6% afirman que las referencias de un socio CASI SIEMPRE son personales y comerciales y/o laborales, mientras que el 25.6 % A VECES lo hacen.

**TABLA N°10: Las actitudes del socio cuando ha tenido un atraso y se reporta en el sistema de la cooperativa**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 3          | 11,1       | 11,1              | 11,1                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6              | 66,7                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 7          | 25,9       | 25,9              | 92,6                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7               | 96,3                 |
|        | <b>NUNCA</b>        | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°10 el 55.6% afirman que las actitudes del socio CASI SIEMPRE lo comparan cuando ha tenido un atraso que se reporta en el sistema de la cooperativa, mientras que el 25.9 % A VECES lo hacen.



**TABLA N°11: Información con las áreas de RR.HH. de empresas que se tienen convenios para descartar ceses laborales**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 14         | 51,9       | 51,9              | 51,9                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 7          | 25,9       | 25,9              | 77,8                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 5          | 18,5       | 18,5              | 96,3                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°11 el 51.9% afirman que cruzan información SIEMPRE con las áreas de RR.HH. de empresas que se tiene convenios para descartar ceses laborales, mientras que el 25.9 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°12 Reporte de cobranza de los sobregiros de los socios con las llamadas, visitas realizadas**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 14         | 51,9       | 51,9              | 51,9                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 10         | 37,0       | 37,0              | 88,9                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 3          | 11,1       | 11,1              | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°12 el 51.9% muestra los resultados que los reportes de cobranza de los sobregiros de los socios y SIEMPRE lo realizan con llamadas, visitas realizadas, mientras que el 37.0 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°13: Se solicita demostrar liquides y disposición de recursos financieros con que cuenta el socio para cumplir los pagos del crédito**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 17         | 63,0       | 63,0              | 63,0                 |
| <b>CASI SIEMPRE</b>   | 4          | 14,8       | 14,8              | 77,8                 |
| <b>A VECES</b>        | 6          | 22,2       | 22,2              | 100,0                |
| <b>CASI NUNCA</b>     | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>NUNCA</b>          | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>          | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018.

Según la tabla N°13 el 63.0% muestra el resultado con los trabajadores de la cooperativa que se solicita demostrar liquides y disposición SIEMPRE de sus reportes de cobranza de los sobregiros de los socios SIEMPRE lo realizan concursos financieros con que cuenta el socio para cumplir los pagos del crédito, mientras que el 22.2 % que es 6 de los encuestados A VECES lo hacen.

**TABLA N°14. Sobre las fuentes de ingresos de los socios (crédito personal) deben ser actividades con rentas de cuarta o quinta categoría**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 13         | 48,1       | 48,1              | 48,1                 |
| <b>CASI SIEMPRE</b>   | 12         | 44,4       | 44,4              | 92,6                 |
| <b>A VECES</b>        | 2          | 7,4        | 7,4               | 100,0                |
| <b>CASI NUNCA</b>     | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>NUNCA</b>          | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>          | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°14 el 48.1% afirman que las fuentes de ingresos de los socios de crédito personal SIEMPRE con rentas de cuarta o quinta categoría, mientras que el 44.4 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°15: Los créditos sin tener historial crediticio**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 7          | 25,9       | 25,9                 | 25,9                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6                 | 81,5                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 5          | 18,5       | 18,5                 | 100,0                   |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°15 el 55.6% afirman que se otorgan créditos CASI SIEMPRE sin tener historial crediticio, mientras que el 25.9 % SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°16: Sobre garante que puede avalar hasta dos créditos como máximo**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 11         | 40,7       | 40,7                 | 40,7                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7                 | 81,5                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 5          | 18,5       | 18,5                 | 100,0                   |
|        | <b>CASI NUNCA</b>       | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°16 el 40.7% afirman que garante puede avalar hasta dos créditos SIEMPRE como máximo, mientras que de igual manera el 40.7 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°17: Sobre la solicitud de la cooperativa que socio tenga a su nombre un inmueble registrado en SUNARP**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 1          | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7              | 44,4                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 14         | 51,9       | 51,9              | 96,3                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°17 el 51.7% que son 14 de los encuestados afirman que solicitan que socio tenga un inmueble A VECES registrado en SUNARP, mientras que el 40.7 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°18: Socio no cuenta con inmueble propio tendrá que recurrir a un aval que cuente con un inmueble propio para solicitar su crédito**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 3          | 11,1       | 11,1              | 11,1                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 8          | 29,6       | 29,6              | 40,7                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 15         | 55,6       | 55,6              | 96,3                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°18 el 55.6% afirman que si socio no cuenta con un inmueble propio tendrá que recurrir a un aval A VECES que cuente con inmueble propio, mientras que el 29.6 % CASI SIEMPRE lo hacen.

### 3.2 En base a los Objetivos Específicos

#### OBJETIVO N°1:

Determinar el perfil de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora

**TABLA N°19 Los criterios de evaluación establecida por La Cooperativa**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 13         | 48,1       | 48,1              | 48,1                 |
| <b>CASI SIEMPRE</b>   | 10         | 37,0       | 37,0              | 85,2                 |
| <b>A VECES</b>        | 4          | 14,8       | 14,8              | 100,0                |
| <b>CASI NUNCA</b>     | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>NUNCA</b>          | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>          | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°19 con respecto a los resultados el 48.1% afirman que los criterios de evaluación crediticia SIEMPRE son los adecuados, mientras que el 37.0 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°20: Requisitos de la cooperativa para otorgar un crédito**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 17         | 63,0       | 63,0              | 63,0                 |
| <b>CASI SIEMPRE</b>   | 8          | 29,6       | 29,6              | 92,6                 |
| <b>A VECES</b>        | 2          | 7,4        | 7,4               | 100,0                |
| <b>CASI NUNCA</b>     | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>NUNCA</b>          | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>          | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°20 respecto a los resultados el 63.0% afirman que los requisitos solicitados por la cooperativa SIEMPRE son los adecuados, mientras que el 29.6 % CASI SIEMPRE refirieron que son los indicados para un requisito de crédito.

TABLA N°21: Socios que tienen más de 5 créditos en otras entidades

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 2          | 7,4        | 7,4                  | 7,4                     |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 3          | 11,1       | 11,1                 | 18,5                    |
|        | <b>A VECES</b> | 12         | 44,4       | 44,4                 | 63,0                    |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>NUNCA</b>   | 10         | 37,0       | 37,0                 | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°21 en los resultados obtenidos de 12 de los encuestados que es el 44.4% afirmo que A VECES se le otorga créditos a socios que tiene con más de cinco entidades, mientras que 10 de los trabajadores encuestados que el 37% CASI NUNCA realizan este procedimiento por que los socios estaría sobregirados.

TABLA N°22: Aplicación descuentos a los socios que realizan sus pagos antes del plazo

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 10         | 37,0       | 37,0                 | 37,0                    |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6                 | 92,6                    |
|        | <b>A VECES</b> | 1          | 3,7        | 3,7                  | 96,3                    |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°22 el 55.6% que son 15 de los trabajadores encuestados afirman que se CASI SIEMPRE realizan descuentos a los socios cuando realizan sus pagos antes de, mientras que el 37 % SIEMPRE lo hacen con abono directo al capital.

**TABLA N°23 El análisis de estudio de antigüedad del socio y el proceso de evolución en los últimos años**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 8          | 29,6       | 29,6              | 29,6                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6              | 85,2                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 4          | 14,8       | 14,8              | 100,0                |
|        | <b>CASI</b>         | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°23 el 55.6% afirman que realizan un análisis del socio SIEMPRE en su proceso de evolución en los últimos años, mientras que el 29.6 % SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°24: Verificación del negocio y/o domicilio del socio en qué condiciones se encuentra; y si es apto para un crédito**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 14         | 51,9       | 51,9              | 51,9                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7              | 92,6                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 100,0                |
|        | <b>CASI</b>         | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°24 respecto al resultado el 51.9% que son 14 de los encuestados afirman que SIEMPRE realizan verificación del negocio y/o domicilio del socio, mientras que el 40.7 % CASI SIEMPRE realizan verificación para constatar si es apto para un crédito.

**TABLA N° 25 Referencias personales, comerciales y bancarias antes de otorgar un crédito por negocio**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 8          | 29,6       | 29,6              | 29,6                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 17         | 63,0       | 63,0              | 92,6                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 100,0                |
|        | <b>CASI</b>         | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°25 el 63.0% afirman que CASI SIEMPRE proceden a realizar referencias personales, comerciales y bancarias mientras que el 29.6% SIEMPRE realizan referencia para otorgar un crédito por negocio.

**TABLA N°26: Sobre endeudamiento de los socios en el rubro comercial**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 5          | 18,5       | 18,5              | 18,5                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 9          | 33,3       | 33,3              | 51,9                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 13         | 48,1       | 48,1              | 100,0                |
|        | <b>CASI</b>         | 0          | 0          | 0                 |                      |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 |                      |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 |                      |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°26 el 48.1% afirman que socios del rubro comercial A VECES se sobre endeudan con otras entidades financieras mientras que el 33.3% indican que CASI SIEMPRE lo hacen.



**TABLA N°27 Las tasas que ofrece la cooperativa y la diferencia con otras entidades**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 9          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6              | 88,9                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 3          | 11,1       | 11,1              | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°27 el 55.6% afirman que la tasas que ofrece la cooperativa CASI SIEMPRE son atractivas a diferencia de otras entidades, mientras que el 33.3 % SIEMPRE son mejores las tasas de la cooperativa.

**TABLA N°28 Documentos solicitados para ofrecer un crédito en la cooperativa**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 9          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 16         | 59,3       | 59,3              | 92,6                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°28 el 59.3% afirman que solicita CASI SIEMPRE toda la documentación para proceder con el crédito, mientras que el 33.3 % SIEMPRE solicitan toda la documentación.

**TABLA N°29 Aprobación del crédito y seguimiento de la inversión del negocio**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 8          | 29,6       | 29,6              | 29,6                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 13         | 48,1       | 48,1              | 77,8                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 5          | 18,5       | 18,5              | 96,3                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°29 de 13 de los encuestados que es el 48.1% afirman que se procede CASI SIEMPRE con el seguimiento que se realiza al socio después de su aprobación y desembolso del crédito, mientras que el 29.6% indican que SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°30 Crédito adicional para socio recurrente**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 8          | 29,6       | 29,6              | 29,6                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 17         | 63,0       | 63,0              | 92,6                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°30 el 63.0% afirman que realizan créditos adicionales CASI SIEMPRE a socios recurrentes, mientras que el 29.6 % que son 17 de los encuestados SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°31 Antigüedad del socio en su trabajo o negocio**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 13         | 48,1       | 48,1                 | 48,1                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 12         | 44,4       | 44,4                 | 92,6                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 2          | 7,4        | 7,4                  | 100,0                   |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°31 el 48.1% afirman que realizan SIEMPRE evaluación de antigüedad del socio en su trabajo o negocio, mientras que el 44.4 % que son 12 de los encuestados CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°32 Score del socio para solicitar un crédito**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 9          | 33,3       | 33,3                 | 33,3                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6                 | 88,9                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 2          | 7,4        | 7,4                  | 96,3                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>            | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°32 el 55.6% que vienen hacer 15 de los encuestados afirman que realizan CASI SIEMPRE la verificación del score del socio para proceder con el crédito, mientras que el 33.3 % SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°33 Los créditos que otorga la Cooperativa**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 12         | 44,4       | 44,4                 | 44,4                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 10         | 37,0       | 37,0                 | 81,5                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 4          | 14,8       | 14,8                 | 96,3                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>            | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°33 el 44.4% afirman que los créditos que otorga la cooperativa SIEMPRE son para cualquier tipo de negocio, mientras que el 37.0 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°34 Garante para un crédito**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 2          | 7,4        | 7,4                  | 7,4                     |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 14         | 51,9       | 51,9                 | 59,3                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 9          | 33,3       | 33,3                 | 92,6                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 2          | 7,4        | 7,4                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°34 el 51.9% afirman que CASI SIEMPRE solicitan a socio un garante para proceder con su crédito, mientras que el 33.3 % A VECES lo solicitan.

**TABLA N°35 Socios recurrentes que se encuentran mal en el sistema**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 11         | 40,7       | 40,7                 | 40,7                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 9          | 33,3       | 33,3                 | 74,1                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 7          | 25,9       | 25,9                 | 100,0                   |
|        | <b>CASI NUNCA</b>       | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°35 el 40.7% afirman que SIEMPRE realizan un crédito a socio recurrente (antiguo) que se encuentre mal en el sistema financiero, mientras que el 33.3 % CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°36 Socios nuevos que se encuentren en CPP (Con Problemas Potenciales)**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 2          | 7,4        | 7,4                  | 7,4                     |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 16         | 59,3       | 59,3                 | 66,7                    |
|        | <b>A VECES<br/>CASI</b> | 9          | 33,3       | 33,3                 | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°36 el 59.3% que vienen hacer 16 de los encuestados afirman que CASI SIEMPRE proceden a otorgar créditos a socios nuevos que se encuentren en CPP, mientras que el 33.3 % A VECES lo realizan.

**TABLA N°37 Historial crediticio del socio**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 1          | 3,7        | 3,7                  | 3,7                     |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7                 | 44,4                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 14         | 51,9       | 51,9                 | 96,3                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°37 el 51.9% afirman que otorgan créditos a socios A VECES sin tener historial crediticio, mientras que el 40.7 % CASI SIEMPRE lo hacen.

**TABLA N°38 Socios reingresantes y sus antecedentes negativos con la cooperativa**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 1          | 3,7        | 3,7                  | 3,7                     |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 5          | 18,5       | 18,5                 | 22,2                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 7          | 25,9       | 25,9                 | 48,1                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 5          | 18,5       | 18,5                 | 66,7                    |
|        | <b>NUNCA</b>            | 9          | 33,3       | 33,3                 | 100,0                   |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°38 el 33.3% afirman que NUNCA aceptan que un ex socio con antecedentes negativos con la cooperativa reingrese, mientras que el 25.9 % AVECES aceptan que reingresen.

**TABLA N°39 La cooperativa otorga más de 2 créditos a un socio**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | SIEMPRE | 1          | 3,7        | 3,7                  | 3,7                     |
|        | CASI    | 8          | 29,6       | 29,6                 | 33,3                    |
|        | SIEMPRE | 16         | 59,3       | 59,3                 | 92,6                    |
|        | A VECES | 2          | 7,4        | 7,4                  | 100,0                   |
|        | CASI    | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | NUNCA   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |
|        | NUNCA   |            |            |                      |                         |
|        | Total   |            |            |                      |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°39 de los 16 encuestados que es el 59.3% afirman que A VECES se le puede otorgar más de 2 créditos a socio, mientras que el 29.6 % CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°40 Créditos con Hipotecas**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 9          | 33,3       | 33,3                 | 33,3                    |
|        | <b>CASI</b>    | 7          | 25,9       | 25,9                 | 59,3                    |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 10         | 37,0       | 37,0                 | 96,3                    |
|        | <b>A VECES</b> | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>CASI</b>    | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |
|        | <b>NUNCA</b>   |            |            |                      |                         |
|        | <b>Total</b>   |            |            |                      |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°40 el 37.0% afirman que A VECES realizan a socios créditos con hipotecas, mientras que el 33.3 % SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°41 Socio no afiliado y su aval en el procedimiento de su crédito**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6                 | 55,6                    |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 8          | 29,6       | 29,6                 | 85,2                    |
|        | <b>A VECES</b> |            |            |                      |                         |
|        | <b>CASI</b>    | 4          | 14,8       | 14,8                 | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°41 el 55.6% afirman que SIEMPRE proceden con un crédito para un no afiliado que tenga un aval de la red de convenio, mientras que el 29.6 % CASI SIEMPRE lo realizan.

**OBJETIVO N°2:**

**Conocer cuáles son los procedimientos empleados para la concesión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora**

**TABLA N°42 Créditos paralelos con la misma tasa**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7                  | 3,7                     |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 16         | 59,3       | 59,3                 | 63,0                    |
|        | <b>A VECES</b> | 9          | 33,3       | 33,3                 | 96,3                    |
|        | <b>CASI</b>    | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°42 el 59.3% que viene hacer 16 encuestados afirman que CASI SIEMPRE proceden a otorgarles 2 créditos a socios con la misma tasa, mientras que el 33.3 % A VECES lo realizan.



**TABLA N°43 Socios mayores o iguales a 70 de años**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | SIEMPRE      | 4          | 14,8       | 14,8                 | 14,8                    |
|        | CASI         | 6          | 22,2       | 22,2                 | 37,0                    |
|        | SIEMPRE      | 16         | 59,3       | 59,3                 | 96,3                    |
|        | A VECES      | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | CASI         | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |
|        | NUNCA        |            |            |                      |                         |
|        | <b>Total</b> |            |            |                      |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°43 de los 16 encuestados que es el 59.3% afirman que A VECES se atienden a socios mayores de 70 años, mientras que el 22.2% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°44 La cancelación total de su crédito y si procede la atención de un nuevo crédito**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7                  | 3,7                     |
|        | <b>CASI</b>    | 8          | 29,6       | 29,6                 | 33,3                    |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 14         | 51,9       | 51,9                 | 85,2                    |
|        | <b>A VECES</b> | 3          | 11,1       | 11,1                 | 96,3                    |
|        | <b>CASI</b>    | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>   |            |            |                      |                         |
|        | <b>NUNCA</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |
|        | <b>Total</b>   |            |            |                      |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°44 de los 14 encuestados que es el 51.9% afirman que A VECES se atiende con un crédito a socio sin haber transcurrido dos meses de la cancelación total de su crédito que le realizo a la cooperativa por una compra de deuda que le otorgo otra entidad, mientras que el 29.6% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 45 Socio recurrente de negocio hasta cuantos créditos se le puede otorgar**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 7,4                  |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 7          | 25,9       | 25,9              | 33,3                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 17         | 63,0       | 63,0              | 96,3                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°45 el 63.0% afirman que A VECES se le puede otorgar hasta 3 créditos a un socio de negocio, mientras que el 25.9% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°46 Crédito paralelo para su negocio**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 1          | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 10         | 37,0       | 37,0              | 40,7                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 16         | 59,3       | 59,3              | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°46 el 59.3% afirman que A VECES se le puede otorgar un crédito paralelo para su negocio, mientras que el 37.0% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°47 Verificación del negocio antes de proceder con el crédito**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 17         | 63,0       | 63,0              | 63,0                 |
| <b>CASI SIEMPRE</b>   | 7          | 25,9       | 25,9              | 88,9                 |
| <b>A VECES</b>        | 2          | 7,4        | 7,4               | 96,3                 |
| <b>CASI NUNCA</b>     | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
| <b>NUNCA</b>          | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>          | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°47 el 63.0% afirman que A VECES se atienden a socios mayores de 70 años, mientras que el 22.2 CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°48 Endeudamiento del socio más su conyugue**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 2          | 7,4        | 7,4               | 7,4                  |
| <b>CASI SIEMPRE</b>   | 6          | 22,2       | 22,2              | 29,6                 |
| <b>A VECES</b>        | 13         | 48,1       | 48,1              | 77,8                 |
| <b>CASI NUNCA</b>     | 6          | 22,2       | 22,2              | 100,0                |
| <b>NUNCA</b>          | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>          | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°48 el 48.1% afirman que A VECES evalúan el endeudamiento de conyugue de socio si tienen entre los dos más de 7 entidades, mientras que el 22.2% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°49 Socio con antigüedad de dos años en su negocio y contar con buen historial crediticio**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 18         | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 8          | 29,6       | 29,6              | 96,3                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°49 el 66.7% afirman que SIEMPRE se verifica la antigüedad de negocio de un nuevo socio que se mayor de dos años y que cuente con buen historial, tener buenas referencias, mientras que el 29.6% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 50 Verificación en el trabajo de socio saber si es permanente para un descuento con normalidad**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 10         | 37,0       | 37,0              | 37,0                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 14         | 51,9       | 51,9              | 88,9                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 96,3                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°50 el 51.9% afirman que CASI SIEMPRE se realiza verificación de su trabajo buscando referencias si es permanente para otorgarle un crédito, mientras que el 37.0% que vienen hacer 10 de los encuestados indican que SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°51 Información del jefe de RR.HH. sobre préstamo que realiza el socio con otra entidades**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 9          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 10         | 37,0       | 37,0              | 70,4                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 0          | 29,6       | 29,6              | 100,0                |
|        | <b>CASI</b>         | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°51 que vienen hacer 10 encuestados que es el 37.0% afirman que CASI SIEMPRE solicitan información del jefe de RR.HH. saber si socio solicita crédito con la cooperativa y a la vez con otras entidades financieras, mientras que el 33.3% SIEMPRE lo realizan para no tener problemas de morosidad.

**TAB LA N° 52 Documentos sustentables para un crédito personal por descuento por planilla**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 17         | 63,0       | 63,0              | 63,0                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 7          | 25,9       | 25,9              | 88,9                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 96,3                 |
|        | <b>CASI</b>         | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°52 el 63.0% afirman que SIEMPRE solicitan todos los documentos sustentables para otorgar un crédito personal a través del descuento de planilla que cuente con capacidad en sus boletas para su descuento, mientras que el 25.9% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 53 En crédito comercial se califica al conyugue**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
| <b>CASI SIEMPRE</b>   | 11         | 40,7       | 40,7              | 44,4                 |
| <b>A VECES</b>        | 14         | 51,9       | 51,9              | 96,3                 |
| <b>CASI NUNCA</b>     | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
| <b>NUNCA</b>          | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>          | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°53 de los 14 encuestados que es el 51.9% afirman que A VECES califica al conyugue de socio si se encuentra bien en el sistema financiero, mientras que el 40.7% que viene hacer 11 de los encuestados CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 54 Garante del socio se considera a su conyugue que labora en una entidad con la cual se tiene convenio.**

|                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>CASI SIEMPRE</b> | 4          | 14,8       | 14,8              | 14,8                 |
| <b>A VECES</b>             | 2          | 7,4        | 7,4               | 22,2                 |
| <b>CASI SIEMPRE</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
| <b>CASI NUNCA</b>          | 6          | 22,2       | 22,2              | 44,4                 |
| <b>NUNCA</b>               | 15         | 55,6       | 55,6              | 100,0                |
| <b>Total</b>               | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°54 el 55.6% afirman que NUNCA se solicita como aval el conyugue de socio, mientras que el 22.2 % que viene hacer 6 de los encuestados indican que CASI NUNCA lo realizan.

### OBJETIVO N°3

**Estimar el grado de morosidad que posee la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora**

**TABLA N°55 Socio renuncia a la cooperativa afecta el patrimonio de la cooperativa**

|                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido SIEMPRE | 6          | 22,2         | 22,2              | 22,2                 |
| CASI SIEMPRE   | 12         | 44,4         | 44,4              | 66,7                 |
| A VECES        | 8          | 29,6         | 29,6              | 96,3                 |
| CASI NUNCA     | 1          | 3,7          | 3,7               | 100,0                |
| NUNCA          | 0          | 0            | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>   | <b>27</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°55 el 44.4% afirman que CASI SIEMPRE si socio renuncia a la cooperativa afecta el patrimonio de la cooperativa, mientras que el 29.6% A VECES lo realizan.

**TABLA N° 56 Socio mal en el sistema financiero y su solicitud por dos créditos a un socio que se encuentra mal en el sistema se le puede atender con dos créditos**

|                | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido SIEMPRE | 1          | 3,7          | 3,7               | 3,7                  |
| CASI SIEMPRE   | 0          | 0            | 0                 | 0                    |
| A VECES        | 5          | 18,5         | 18,5              | 22,2                 |
| CASI NUNCA     | 12         | 44,4         | 44,4              | 66,7                 |
| NUNCA          | 9          | 33,3         | 33,3              | 100,0                |
| <b>Total</b>   | <b>27</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°56 de los 12 encuestados que es el 44.4% afirman que CASI NUNCA proceden en otorgarle dos créditos a socio que se encuentra mal en el sistema financiero, mientras que el 33.3% NUNCA proceden.

**TABLA N° 57 Compra de deudas de socios que se encuentran mal en el sistema financiero**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 1          | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7               | 7,4                  |
|        | <b>A VECES</b>      | 5          | 18,5       | 18,5              | 25,9                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 11         | 40,7       | 40,7              | 66,7                 |
|        | <b>NUNCA</b>        | 9          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°57 el 40.7% afirman que CASI NUNCA proceden con compras de deudas de socios que se reportan mal en el sistema financiero, mientras que el 33.3% NUNCA lo realizan.

**TABLA N° 58 Socios reportados mal en el sistema financiero y las campañas crediticias que ofrece la cooperativa**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 1          | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7               | 7,4                  |
|        | <b>A VECES</b>      | 2          | 7,4        | 7,4               | 14,8                 |
|        | <b>CASI NUNCA</b>   | 6          | 22,2       | 22,2              | 37,0                 |
|        | <b>NUNCA</b>        | 17         | 63,0       | 63,0              | 100,0                |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°58 el 63.0% afirman que NUNCA otorgan campañas crediticias a socios reportados mal en el sistema financiero, mientras que el 22.2% que son 6 de los encuestados CASI NUNCA lo realizan.



**TABLA N° 59 Socio recurrente de negocio que se encuentra en dudoso con otra entidad**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 2          | 7,4        | 7,4               | 7,4                  |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                   |                      |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7               | 11,1                 |
|        | <b>A VECES</b> | 2          | 7,4        | 7,4               | 18,5                 |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                   |                      |
|        | <b>NUNCA</b>   | 9          | 33,3       | 33,3              | 51,9                 |
|        | <b>NUNCA</b>   | 13         | 48,1       | 48,1              | 100,0                |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°59 el 48.1% afirman que NUNCA se atiende socio recurrente de negocio que esta reportado como dudoso con otra entidad, mientras que el 33.3% que son 9 de los encuestados CASI NUNCA lo realizan.

**TABLA N°60 Socio y su cronograma para planificar sus pagos**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 17         | 63,0       | 63,0              | 63,0                 |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                   |                      |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 8          | 29,6       | 29,6              | 92,6                 |
|        | <b>A VECES</b> | 2          | 7,4        | 7,4               | 100,0                |
|        | <b>CASI</b>    | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°60 de los 17 encuestados que es el 63.0% afirman que SIEMPRE entregan a socio su cronograma para que planifique sus pagos, mientras que el 29.6% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 61 El socio y el vencimiento de su cuota**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 2          | 7,4        | 7,4                  | 7,4                     |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7                 | 48,1                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 13         | 48,1       | 48,1                 | 96,3                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>            | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°61 el 48.1% afirman que A VECES alertan al socio del vencimiento de su cuota, mientras que el 40.7% que son 11 de los encuestados CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 62 Atraso de cuotas y notificaciones físicas y virtuales**

|        |                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>          | 8          | 29,6       | 29,6                 | 29,6                    |
|        | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | 12         | 44,4       | 44,4                 | 74,1                    |
|        | <b>A VECES</b>          | 5          | 18,5       | 18,5                 | 92,6                    |
|        | <b>CASI<br/>NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7                  | 96,3                    |
|        | <b>NUNCA</b>            | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>Total</b>            | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°62 el 44.4% afirman que CASI SIEMPRE llevan notificaciones físicas y virtuales a socios que se atrasan en sus pagos, mientras que el 29.6% SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N°63 Los créditos independientes han tenido un buen impacto en la cooperativa**

|              | Frecuencia     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       | <b>SIEMPRE</b> | 2          | 7,4               | 7,4                  |
|              | <b>CASI</b>    | 4          | 14,8              | 22,2                 |
|              | <b>SIEMPRE</b> | 14         | 51,9              | 74,1                 |
|              | <b>A VECES</b> | 5          | 18,5              | 92,6                 |
|              | <b>CASI</b>    | 2          | 7,4               | 100,0                |
|              | <b>NUNCA</b>   |            |                   |                      |
|              | <b>NUNCA</b>   |            |                   |                      |
| <b>Total</b> | 27             | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°63 el 51.9% afirman que A VECES que los créditos independientes han tenido un buen impacto en la cooperativa, mientras que el 18.5% CASI NUNCA lo han tenido.

**TABLA N° 64 Cuándo socio tiene sobregiros en sus boletas de pago se acerca a cancelar su diferencia**

|              | Frecuencia     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido       | <b>SIEMPRE</b> | 0          | 0                 | 0                    |
|              | <b>CASI</b>    | 11         | 40,7              | 40,7                 |
|              | <b>SIEMPRE</b> | 14         | 51,9              | 92,6                 |
|              | <b>A VECES</b> | 2          | 7,4               | 100,0                |
|              | <b>CASI</b>    | 0          | 0                 | 0                    |
|              | <b>NUNCA</b>   |            |                   |                      |
|              | <b>NUNCA</b>   |            |                   |                      |
| <b>Total</b> | 27             | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°64 el 51.9% afirman que A VECES los socios tienen sobregiro en sus boletas de pago se acercan a cancelar su diferencia, mientras que el 40.7% que son 11 de los encuestados CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 65 Socios que no tienen capacidad de pago en sus boletas, pero tienen otro ingreso sustentable**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
| <b>CASI</b>           | 3          | 11,1       | 11,1              | 14,8                 |
| <b>SIEMPRE</b>        | 17         | 63,0       | 63,0              | 77,8                 |
| <b>A VECES</b>        | 5          | 18,5       | 18,5              | 96,3                 |
| <b>CASI</b>           | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
| <b>NUNCA</b>          |            |            |                   |                      |
| <b>NUNCA</b>          |            |            |                   |                      |
| Total                 | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°65 el 63.0% afirman que A VECES se le ha otorgado crédito a socios que no tienen capacidad en sus boletas, pero tienen otros ingresos que sustentables, mientras que el 18.5% CASI NUNCA lo realizan.

**TABLA N° 66 Cuota del socio y el compromiso de cancelarlo**

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido <b>SIEMPRE</b> | 1          | 3,7        | 3,7               | 3,7                  |
| <b>CASI</b>           | 8          | 29,6       | 29,6              | 33,3                 |
| <b>SIEMPRE</b>        | 15         | 55,6       | 55,6              | 88,9                 |
| <b>A VECES</b>        | 3          | 11,1       | 11,1              | 100,0                |
| <b>CASI</b>           |            |            |                   |                      |
| <b>NUNCA</b>          |            |            |                   |                      |
| Total                 | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°66 el 55.6% afirman que A VECES socio indica el motivo por que no cancelo y se compromete a cancelarlo, mientras que el 29.6% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 67 El comité de créditos para la evaluación del crédito**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 7          | 25,9       | 25,9                 | 25,9                    |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7                 | 66,7                    |
|        | <b>A VECES</b> | 8          | 29,6       | 29,6                 | 96,3                    |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>NUNCA</b>   | 1          | 3,7        | 3,7                  | 100,0                   |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°67 el 40.7% que vienen hacer 11 de los encuestados afirman que CASI SIEMPRE se realiza comité de créditos para una respectiva evaluación del crédito que el ejecutivo de negocio realizo, mientras que el 29.6% que son 8 de los encuestados A VECES lo realizan.

**TABLA N° 68 Desembolsos después del comité de créditos**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b> | 15         | 55,6       | 55,6                 | 55,6                    |
|        | <b>CASI</b>    |            |            |                      |                         |
|        | <b>SIEMPRE</b> | 9          | 33,3       | 33,3                 | 88,9                    |
|        | <b>A VECES</b> | 3          | 11,1       | 11,1                 | 100,0                   |
|        | <b>CASI</b>    | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>NUNCA</b>   | 0          | 0          | 0                    | 0                       |
|        | <b>Total</b>   | 27         | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°68 el 55.0% afirman que SIEMPRE se realizan los desembolsos después del comité de créditos, mientras que el 33.3% CASI SIEMPRE lo realizan.

**TABLA N° 69 Información de la tasa que ofrece la cooperativa para los socios.**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 4          | 14,8       | 14,8              | 14,8                 |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 16         | 59,3       | 59,3              | 74,1                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 7          | 25,9       | 25,9              | 100,0                |
|        | <b>CASI</b>         | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>NUNCA</b>        | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°69 el 59.3% que son 16 de los encuestados afirman que CASI SIEMPRE se les brinda información transparente sobre las tasas aplicables a los créditos que se ofertan en la cooperativa, mientras que el 25.9% A VECES lo realizan.

**TABLA N° 70 El aval que tiene un inmueble propio ¿puede ser un familiar?**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | <b>SIEMPRE</b>      | 0          | 0          | 0                 | 0                    |
|        | <b>CASI SIEMPRE</b> | 11         | 40,7       | 40,7              | 40,7                 |
|        | <b>A VECES</b>      | 13         | 48,1       | 48,1              | 88,9                 |
|        | <b>CASI</b>         | 2          | 7,4        | 7,4               | 96,3                 |
|        | <b>NUNCA</b>        | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>NUNCA</b>        | 1          | 3,7        | 3,7               | 100,0                |
|        | <b>Total</b>        | 27         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: encuesta sobre la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018

Según la tabla N°70 el 48.1% afirman que A VECES que el aval puede ser un familiar que tenga un inmueble propio, mientras que el 40.7% vienen hacer 11 de los encuestados CASI SIEMPRE lo realizan.

## **Análisis de rentabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora**

Se realizó un análisis e interpretación de los Estados Financieros de la cooperativa para analizar la rentabilidad de los años tomados 2017 - 2018

### **Análisis e Interpretación de los Estados de Situación Financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora**

Determina sobre situación financiera realizada al 31 de diciembre del año 2018, se pudo evidenciar que el total de activos aumento en S/. 46, 557,444 con una variación del 33% y esto refiere a que se procedieron mayores ventas (créditos) por los meses de mayo, junio, julio y agosto.

#### **Análisis de Ratios**

|                                 |                            |             |             |
|---------------------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| <b>Rentabilidad Patrimonial</b> | utilidad neta / patrimonio | 2017        | 2018        |
|                                 |                            | <b>3.8%</b> | <b>4.6%</b> |

En los años 2017 fue 3.8% y en el 2018 de 4.6% con una variación de 0.8% lo cual se observa que el patrimonio y la utilidad neta se incrementó.

|                                    |                              |              |             |
|------------------------------------|------------------------------|--------------|-------------|
| <b>Rentabilidad de los activos</b> | utilidad neta / activo total | 2017         | 2018        |
|                                    |                              | <b>1.08%</b> | <b>1.1%</b> |

La rentabilidad de los activos fue 1.08% en el año 2017 y 1.1% en el año 2018 con una variación de 0.02% debido que el año 2018 hubo una mayor utilidad y monto de los activos

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. VALIDEZ INTERNA:

Shuttleworth (2017) señala que validez interna, nos indica que es la medida importante en los estudios cuantitativos donde nos asegura que el diseño de la investigación de un observador continúe de cerca el principio de las causas y efectos relacionados, ¿podría existir una causa o causas alternativas que expliquen mis observaciones y resultados?

Los instrumentos de recolectar de datos podrán ser sometidos a la prueba estadística ALPHA DE CRONBACH con una confiabilidad  $> 0.8$  y así mismo las fichas de análisis documentarios serán sometidas a un juicio de expertos.

#### Estabilidad de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,819            | 70              |

### 4.2. VALIDEZ EXTERNA:

Shuttleworth (2017); no señala que validez externa, es uno del tipo de validez más difíciles de lograr y es la base de todo buen diseño experimental, ¿sobre qué poblaciones, entornos, variables de tratamiento y variables de medición se puede generalizar este efecto?

El presente estudio de investigación puede ser generalizado, es decir, puede ser aplicado en otras muestras, personas, población, ambientes y variaciones para los diseños de investigación cuantitativo y cualitativo; nuestro estudio se basa en las decisiones basadas a la evolución financiera.



### **4.3. DISCUSIÓN GENERAL**

#### **4.3.1. Discusión sobre las características de la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad.**

Según el presente estudio, se determina que la gestión de créditos es deficiente y el propósito es analizar el desarrollo, la estructura, así como reflejar los indicadores que guían sobre la cooperativa de Ahorro y Crédito n co La Rehabilitadora pueda alcanzar los propósitos planteados.

Así tenemos que, si la gestión de créditos es mayor, probablemente tenga un efecto en la rentabilidad, es por ello que la gestión de crédito es un instrumento administrativo fundamental en la cooperativa y puede tener un desarrollo firme de sus operaciones; si este suceso no tiene un funcionamiento adecuado puede terminar perjudicando su situación económica.

Durante el periodo 2017 la colocación de créditos netos fue de S/. 1,630,893.49 y en el periodo 2018 de S/. 3,136,106.79 con una variación de S/. 1,505,213.3; y con respecto a saldos de cartera en el año 2017 se ha tenido una cartera de S/1,933,754.44 y año 2018 un saldo de cartera de S/. 3,637,540.28 con una variación S/. 1,703,785.84; es cierto que aumento en el año 2018 los créditos, pero en el mismo periodo ha habido socios que han realizado cancelación total de su préstamo el cual perjudico la cartera de créditos de la cooperativa, la falta de seguimiento de cartera de los funcionarios de negocios en recuperar los saldos de cartera en aumentar mayores números de préstamos para asegurar la recuperación para reducir la morosidad; otros de los casos que afecta en la cooperativa es cuando el socio renuncia y retira todos sus aportes afectando el patrimonio de la cooperativa. La gestión de créditos depende de una buena colocación por parte del funcionario de negocio, esto debido a que los créditos son otorgados de acuerdo a una evaluación crediticia, pues se tendrá mayor posibilidad de bajar los índices de morosidad y aumente la rentabilidad. Que refiere incrementar los grados de morosidad ocasiona daños y perjuicios afectando la rentabilidad de la cooperativa. Así tenemos que el crédito viene hacer un proceso fundamental para obtener el incremento de las ventas realizadas sobre créditos interés en beneficio de la empresa, donde el método es brindar al cliente distintas las facilidades para realizar sus pagos estipulados, ejecutando

así la labor del comerciante, industrial o consumidor, que no detalla la disposición alguna de beneficiar un bien o servicio con efectivo total, estableciendo de esta manera con el objetivo de toda compañía que es producir rentabilidad o ingresos relacionados. (Hidalgo, 2010)

Como se observa en los resultados, con respecto al proceso de los créditos se tiene que se están obviando pasos básicos como filtrar a conyugue de socio, cuando este último se encuentre en pérdida en el sistema financiero, se tiene además que estos casos se dan mayormente en los créditos PYMES. Si esto pasa, uno de los riesgos es que los socios no cancelen la deuda, en algunos casos por falta de investigación del asesor de crédito. El otorgar un crédito sin previa evaluación, genera un impacto negativo de acuerdo a las políticas de crédito, lo cual repercute en la rentabilidad, vale decir que esta cartera no es sana para la cooperativa porque tiene un riesgo de liquidez y el aumento de morosidad.

#### **4.3.2. DISCUSIONES ESPECÍFICAS.**

##### **4.3.2.1 En base a determinar el perfil de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora**

El estudio menciona que se debe presentar un buen proceso de gestión de créditos, en base al perfil del socio que tenga un buen antecedente crediticio, mayores de 20 años antes de los 70 años, su capacidad de pago a través de boletas de pago que les permita atender el pago si es descuento por planilla, y otros ingresos sustentables, para socios nuevos máximo deben de tener deudas con cuatro (4) entre préstamos de consumo y líneas de crédito, para socios antiguos máximo con cinco (5) entidades. y un ingreso mínimo de S/.1,000, antigüedad mayor de un año, si es CAS se le solicita garante que sea permanente en su trabajo, si es por crédito PYME tener buena experiencia crediticia en el sistema financiero, antigüedad mayor de dos años en su negocio, documentos del negocio (Licencia de Funcionamiento, RUC, Boletas de compra de mercadería, cuaderno de ventas, Balance General de los 2 últimos años, 3 pagos últimos de IGV o Impuesto a la Renta Sunat, capacidad de pago que es la cantidad deuda que puede manejar de acuerdo a sus ingresos, gastos del negocio y personales (incluyendo las personas que

dependan de él), que tenga una propiedad inscrita en Registros Públicos sino tiene se le solicita garante con inmueble propio y que se encuentre bien en el sistema financiero, la situación de las entidades financieras no mejorara; por ende se determina iniciar una evaluación de la gestión realizada de créditos en la cooperativa del personal involucrado, pero es importante evaluar las políticas en general del área de créditos , así como las otras áreas que tengan relación para un logro planteado, realizar la capacitación y evaluación al personal para el logro del objetivo planteado, así mismo el reglamento de crédito y cobranza que la institución mantiene no está definido adecuadamente, por lo que existe falencias tales como: falta de segregación de funciones, capacitación al personal de manera permanente, actualización de procesos en el departamento de crédito y cobranza lo que a la vez afecta a la situación económica de la institución (Gutiérrez, 2015).

#### **4.3.2.2. En base a conocer cuáles son los procedimientos empleados para la concesión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora**

La cooperativa concede créditos, según las normas prestatarias que establecen, las cuales son compatibles con las prácticas utilizadas en la administración de instituciones financieras, que se reconocen como practicas sanas y en protección del interés.

Los préstamos que concede la cooperativa son evidenciados por un pagare incompleto que el socio coloca firma y huella y otros documentos (solicitud de crédito, carta de compromiso, contrato del préstamo, autorización de descuento por planilla, verificación domiciliaria y solicitud de descuento firmada por jefe de RR.HH. donde labora el socio) hay falta de información por parte de los funcionarios de negocios hacia a los socios en indicarle lo que están firmando y que corresponde cada documento que firma y sobre las tasas es otra de las deficiencias que hay veces que no se informa.

El crédito se otorga de acuerdo a la capacidad de pago de la boleta, se trabaja mayormente con el 50% del neto de la liquidez y se evalúa atreves del análisis cuantitativo y el análisis cualitativo (historial crediticio, entorno familiar, objeto

del crédito, cierre de evaluación) del socio, créditos hasta S/.10,000 son trabajados en agencia Piura una vez aprobado crédito por el comité se procede al desembolso del crédito, mayor de S/.10,000 se envía a oficina principal de Lima lo evalúa el área de créditos, mayor a S/. 25,000 se le solicita que cuente con un inmueble propio si no tuviese se le solicitara un aval que cuente con inmueble propio mayores créditos de S/. 60,000 se hipoteca inmueble propio; después de aprobado el crédito el socio firma su cronograma para realizar su desembolso, con esto confirma su aceptación de tasas y otros cargos que tiene que cancelar.

Otros procesos son los de término legal, los cuales se ejecutarán, siempre y cuando a los deudores principales y solidarios la cooperativa pueda proceder en sus gestiones de cobro, inclusive por esta vía, cualquier cantidad de dinero que adeude un socio por cualquier concepto

En suma, un crédito definiendo toda operación realizada donde el banco asume riesgo por medio de firmas del cliente, el crédito se necesita confianza de parte del que lo otorga para continuar con la gestión del proceso establecido (Marcurse, 2014).

#### **4.3.2.3. En base a estimar el grado de morosidad que posee la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora**

El índice de morosidad fue de 3.63% año 2017, 3.09% al año 2018%, según indica la SBS sin pasar el 10% de los índices de cálculo de morosidad por la cartera no es sana ahí riesgo perjudicial para la cooperativa. Por otro lado verificamos que los créditos otorgados a socios independientes no son los adecuados, con los objetivos de la cooperativa, tal como se muestra en los resultados, donde indica que los créditos independientes no está funcionando correctamente, los socios no asumen el compromiso que tienen con la cooperativa en cancelar su crédito en cuotas, y esto ocasiona una caída de liquidez, el área de cobranza cumple su rol de notificar la deuda, también tiene parecido la investigación realizada por Tirado (2015), concluye que sobre el análisis extenuante se puede resumir, que la empresa, no apoya sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito y en cobranza, sino lo hace a través de

procedimientos prácticos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es preciso el error el que ha ocasiona inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa por situaciones dadas-.

Es así que la cooperativa debe optar en que los créditos independientes como CAS deben tener un aval de convenio esto ayudara a que la cooperativa no genere un aumento de índice de morosidad. Los efectos que la debilidad financiera que puede acabar en el cierre formal de la institución financiera; para evitar estos inconvenientes se está solicitando aval de convenio, si socio de crédito independiente no cancela se le pasa el descuento al aval.

Se analizó el ratio sobre el patrimonio (ROE) es decir de 3.8% en el 2017 y de 4.6% en el año 2018 teniendo una variación de 0.8% y esto se debe al patrimonio y la utilidad neta se incrementó, lo que beneficia a la cooperativa; como lo indica Sánchez (2016) es aquella que con continuidad se manifiesta en la relación que hay entre las ganancias y en relación del capital que ha sido invertido, donde el rendimiento de los activos es preciso, la cual se ve reflejado continuamente en los estados financieros de la empresa.

Esta investigación está enfocada en el crecimiento de créditos gestionados el cual proporciona liquidez en la cooperativa con los intereses cobrados por crédito gestionado por los analistas capacitados, y esto se demuestra en los estados financieros a través de los ratios de liquides de la cooperativa, como se observa en los activos totales (ROA) fue de 1.08% en el año 2017 y 1.1% en el periodo 2018 con una variación de 0.02% con mayor utilidad y monto de los activos; tal como lo demuestra Coello (2015) son factores o razones que brindan unidades contables y financieras sobre la medida y comparación, a través de las mismas, la relación entre sí de dos referentes financieros directos permite analizar cómo va el estado actual o pasado de una organización si es viable. Si se gestiona mayormente venta de créditos siempre que tenga capacidad y sustento para una evaluación aumentara la rentabilidad, es de importancia diferenciar unos de otros créditos.

## V. CONCLUSIONES

1. Las características de la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad en la cooperativa de ahorros y créditos la rehabilitadora son las deficiencias por parte de algunos funcionarios de negocio por recuperar cartera de créditos y en el proceso de evaluación por falta de recopilar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando procesos importantes para seguir con el otorgamiento del crédito sano, ya que en el periodo 2018 la colocación de créditos ha generado un efecto positivo pero al no definir procesos, políticas y ni procedimientos la cartera se ha visto perjudicada.

2. Se determinó que el perfil del socio es tener un buen antecedente crediticio, edad de 20 y antes de los 70 años, capacidad de pagos sustentables, endeudamiento de hasta cuatro (4) con excepción hasta cinco (5) entidades, ingreso mínimo de S/. 1,000, si es CAS o independiente con aval de convenio, para créditos PYME tener un inmueble inscritos en Registros Públicos sino tiene se le solicita garante con inmueble propio y que se encuentre bien en el sistema financiero.

Esto está de la mano con la responsabilidad del funcionario de negocio siendo su función principal de analizar, promover, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de socios, asegurando la calidad de la cartera que gestiona, así se concluye que la recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta realización del proceso de crédito que realiza el funcionario de negocio.

3. Los procedimientos de la concesión de un crédito son por medio de firma y huella en el pagare incompleto y otros documentos como: solicitud de crédito, carta de compromiso, contrato del préstamo, autorización de descuento por planilla, verificación para su descuento con normalidad, pagare de socio, pagare incompleto de cliente, solicitud de crédito, verificación domiciliaria, verificación domiciliaria del garante. Por otro lado, se concluye que la empresa, no cuenta con un plan de gestión para el proceso de concesión de créditos, es por ello que se han encontrado ciertos errores, este plan guiaría mejor en los procedimientos para el otorgamiento de los créditos y por ende conseguir los objetivos planteados por parte de la

cooperativa y se deduce que la cooperativa no brinda la información necesaria a sus socios.

4. Se estimó que el grado de morosidad de la cooperativa en el periodo 2018 se ha obtenido de 3.09% que nos indica que de 3 de cada 100 socios son morosos, utilizando los índices de la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS la cooperativa se encuentra dentro del rango, por lado, con la ejecución del comité de mora se espera seguir bajando el índice de morosidad que afecta la rentabilidad., Así mismo se evidenció que la cooperativa no tiene un control sobre políticas de otorgamiento de créditos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A la gerencia, definir procesos, políticas y procedimientos para otorgar y recuperar cartera de créditos y en caso de no estar en función las necesidades de la cooperativa reorganizar los mismos para así facilitar la actuación de los funcionarios de negocios en función de cumplimiento de los objetivos institucionales en potenciar el área de incentivar al socio a continuar como aportante brindando beneficios de campañas médicas, actividades festivas, regalos sorpresas a través de juegos los fines de semana y se recomienda a los funcionarios de negocio antes de otorgar un crédito se realice la respectiva información cuantitativa y cualitativa para evitar moras por pagos que afecta la liquidez de la cooperativa.
2. Se recomienda a la jefatura de negocio, implementar la firma de nuevos convenios con municipalidades, universidades; con la finalidad de captar socios que cumplan el perfil que la cooperativa solicita a través de los antecedentes crediticios con la finalidad de evitar moras por pagos que afecte la liquidez de la cooperativa.
3. Se recomienda al área de riesgos, implementar un manual de gestión para los procesos de concesión de créditos; ya que los créditos que se otorgan, son los principales activos de la institución, de ellos depende la liquidez de la empresa. El objetivo primordial de este manual de gestión es descubrir deficiencias o irregularidades en los procesos de la institución y buscar soluciones.
4. Se recomienda a área de cobranzas, mejorar los niveles de su cartera para reducir los índices de morosidad, reuniéndose semanalmente con el comité de cobranza, e implementando actividades de seguimiento mediante notificaciones en domicilio del moroso y/o en su trabajo.



## **VII. PROPUESTA**

Se propone incentivar al socio a seguir aportando a la cooperativa sin necesidad de renunciar ofreciéndole la facilidad de retirar sus aportes a través de un crédito cubierto cancelarlo por caja sin necesidad de descontarle en su boleta por un periodo de 12 meses (aquellos socios que no tienen capacidad en su boleta pero tienen otros ingresos), y de esta manera no bajara el patrimonio de la cooperativa.

Se propone nuevos convenios al área de riesgos presentando propuestas de diferentes entidades que deseen tener convenios con la cooperativa como: municipalidades, Universidades, Cajas municipales; presentando documentos sustentables como la relación de los trabajadores nombrados, permanentes, indeterminados, CAS, filtrarlos en el sistema financiero, adjuntado los Estados Financieros de las empresas interesadas en tener convenio saber si es rentable y no tengan inconvenientes de descuentos el cual será firmado por el jefe de RR.HH. para su descuento con normalidad del socio.

## REFERENCIAS

- Álvarez Alburqueque, E. (2014). Análisis de la morosidad en las Instituciones Microfinancieras (IFMS) en el Perú: 2002:01 - 2011:12. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/623/ECO-ALV-ALB-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Abazolo, S. (2012). Con su libro de Cartera Vencida, Lima - Perú .
- Apaza, M. (2011) Con su libro Rentabilidad esperada por los recursos: empresariales [sgc.udh.virtual.com/s/Finanzas](http://sgc.udh.virtual.com/s/Finanzas).
- Ayesta, L. (2012), Procedimiento de implementación de políticas de recuperación de créditos, Trujillo Perú.
- Baltodano Tejada , R. (2014). Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012. Trujillo, Perú. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/620/baltodano\\_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/620/baltodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Banco Central de Reserva del Perú (2018). Resumen Informativo Semanal N° 28, Julio 2018. Recuperado: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Nota-Semanal/2018/resumen-informativo-28-2018.pdf>
- Banco Central de Reserva de Venezuela (2007)- calidad de cartera de clientes de Venezuela.
- Barrozo J. (2016) con su libro de La constitución de las cooperativas, Lima – Perú.
- Bernal Cesar (2016). Metodología de la investigación. 4ª. Edición. Editorial Pearson. Colombia.
- Calle, Jorge (2017) Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura - año 2017. Tesis de Contador público. Universidad Cesar Vallejo Piura. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10789>
- Coello Martínez, Adrián. Revista Actualidad Empresarial. (2015, octubre 15). Indicadores financieros [: Actualidad Empresarial N.º 336 - Primera Quincena de Octubre 2015]. Recuperado 1 de julio de 2018, de

[http://aempresarial.com/servicios/revista/336\\_9\\_ECQEIWHCPBRBKXJFTCQDFROQGYNYCDJHGALOXSRMUJJOEHXKAAA.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/336_9_ECQEIWHCPBRBKXJFTCQDFROQGYNYCDJHGALOXSRMUJJOEHXKAAA.pdf)

- Córdova Padilla Marcial (2012) *Gestión financiera*. 1a. edición. ECOE Ediciones, 2012. Bogotá. 444 p.
- Chiriboga, R. L. (2010). *Sistema Financiero*. Quito, Ecuador: Publigráficas Jokama
- Calderón, C. (2014). *Los Estados Financieros son perjuicio a la empresa*, Lima, Perú.
- Clyde & Roma (2013) *La Rentabilidad y el beneficio operativo después de impuestos*, México.
- Chu Rubio, Manuel (2012). *Fundamentos de Finanzas*. 7ª. Edición. Edit. Financial Advisory Partners SAC. Lima. Perú
- Culqui M.(203) con su libro *Importancia del sistema financiero en función de las cooperativas*, Lima- Perú.
- Diario Gestión (29-01-2018): SBS: En Perú más de 500 cooperativas de ahorro y crédito no tienen supervisión, pero captan depósitos. Recuperado: <https://gestion.pe/economia/sbs-peru-500-cooperativas-ahorro-credito-supervision-captan-depositos-225999>
- Díaz, L. M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. En F. U. Garcilaso (Ed.). ISBN-13: 978-84-15774-11-2: EDUMED. doi:Depósito Legal: 2012112891
- Fernández, E. (2006), *Análisis de la transferencia del costo de crédito en el comercio corporativo*, Lima.
- Flores Soria, Jaime (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial*. 3era. Edición. Centro de especialidad en contabilidad y finanzas- CECOF Asesores. Lima.
- García, Arturo (2017) *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. Conexión Esan (4-8-2017). Recuperado: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>
- Gestrcoop (2015); *Clases de cooperativas y sus servicios*, Lima – Perú.
- Gómez. G. & Lamus. D. (2011) con sus libro *Análisis de la gestión de créditos y propuestas de mejoramiento en el fondo e empleados de la universidad Icesi* (tesis de grado) universidad de Icesi ,Santiago de Cali, Colombia.

- Guajardo & Andrade (2008). Contabilidad Financiera. 5ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México.
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) Metodología de la investigación. 6ª. Edición: Edtorial. Mc Graw Hill Educación. México.
- Hidalgo, M(2010), servicio con efectivo en la producción de rentabilidad, Ecuador.
- Ley de cooperativas. Ley 30822, del 19 de julio del 2018. Recuperado: <https://www.fenacrep.org/assets/media/forum-nacional-nuevo-marco-legal-coopac.pdf>
- Lawrence, J. (2007) Recomendación de supervisión de créditos por cuentas por cobrar, México.
- López, Rosa (2016) “La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora - Piura, año 2016". Tesis de Licenciado en Administración. Universidad Cesar Vallejo Piura. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12310>
- Martínez, J. (2009), Filtración del cliente en antecedentes del área de créditos, Ecuador.
- Martínez Martínez, M. d. (2013). Gestión de Riesgos en las Entidades financ. Soria. Universidad de Valladolid, España. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/61509927.pdf>
- Noriega, J. (2011), Administración por cuentas por cobrar en la industria maquiladora de prendas de vestir, Guatemala, México.
- Porto G. (2013) con su libro El crédito de una entidad hacia el cliente (optar el grado de Administración), México
- Raffino. E. (2019) “Estados Financiero para una mejor alternativa”, México.
- Rivera, O. (2014), Propuesta de estrategia Financiera para el departamento de crédito y cobranzas, Venezuela.
- Sánchez, L. (2016) El rendimiento de los activos, la cual se ve reflejado en los estados financieros de la empresa, México.
- Shuttleworth, M.(2017), Variable interna y externa en población extrema de pobreza, México.
- Stephen, R., Randolph, W., & Jeffrey, J. (2014). finanzas corporativas. México.

Tirado, J (2015), Operaciones crediticias en políticas de crédito, Cuenca, Ecuador.

Vera, S(2011) Gestión de créditos y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida,  
Pichincha, Ecuador.

# ANEXOS

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia

| "Gestión de créditos para mejorar la rentabilidad de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora, Piura 2018"  |  |                          |                                |  |   |   |   |   |  |
|--|--|--------------------------|--------------------------------|--|---|---|---|---|--|
| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | VARIABLE                 | DIMENSIONES                    | INDICADORES  | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN   | UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA   | TÉCNICA/ INSTRUMENTO  |   |  |
| <b>GENERAL</b><br>¿Cuáles son las características de la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad en cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora- ¿Sede Piura, año 2018?  | <b>GENERAL</b><br>Determinar las características de la gestión de créditos para mejorar la rentabilidad en cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora - Sede Piura, año 2018  | V1 = Gestión de Créditos | Modalidad de crédito           | - Crédito personal.<br>- Crédito Comercial         | <b>NO EXPERIMENTAL</b><br><br>Pues no existe manipulación de alguna variable, se basa en observaciones de la situación de cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora   | <b>UNIVERSO</b><br>Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora. | <b>TÉCNICA</b><br>- Análisis Documentario.<br>- Encuesta.                     |   |  |
|  |  |                          | Capacidad de pago              | - Características del socio.                       |   |   |   | <b>POBLACIÓN</b><br>- 27 Colaboradores de la cooperativa. | <b>INSTRUMENTO</b><br>- Guía de Análisis de Documentos.<br>- Cuestionario. |
|  |  |                          | Política de créditos           | - Calificación del crédito.<br>- Garantías Reales. |   |   |   |   |  |
| <b>ESPECÍFICOS</b><br><br>1. ¿Cuál es el perfil del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?<br><br>2. ¿Cuáles son los procedimientos de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?<br><br>3. ¿Cuál es el grado de morosidad que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora? | <b>ESPECÍFICOS</b><br><br>1. Determinar el perfil de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora<br>2. Conocer cuáles son los procedimientos empleados para la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora<br>3. Estimar el grado de morosidad que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora | V2 = Rentabilidad        | Rentabilidad Patrimonial (ROE) | <u>Utilidad Neta Patrimonio</u>                    | <b>TRANSVERSAL</b><br><br>Periodo = 2018<br><br><b>MIXTA</b><br><br>Porque abarcan datos, cualitativos y cuantitativos para la solución al planeamiento del problema, bajo el siguiente esquema<br><br><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">M - O</div> | <b>MUESTRA</b><br><br>- 27 Colaboradores de la cooperativa.           | <b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b><br><br>Sistema IBM SPSS Statistics Versión 22. |   |  |
|  |  |                          | Rentabilidad de Activos (ROA)  | <u>Utilidad Neta Total Activos</u>                 |   |   |   |   |  |
|  |  |                          | Rentabilidad Bruta/Ventas      | <u>Utilidad Bruta Ventas Netas</u>                 |   |   |   |   |  |
|  |  |                          | Rentabilidad Neta/Ventas       | <u>Utilidad Neta Ventas</u>                        |   |   |   |   |  |

## ANEXO N°2: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Juan Carlos Wilson Gil con DNI N° 02624813 Magister en Gestión Pública  
 N° ANR/COP 072461 de profesión CONTADOR PÚBLICO COLEGADO  
 desempeñándome actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Análisis Documentario y/o Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de Análisis Documentario de Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       | ✓         |           |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | ✓         |
| 3. Actualidad  |            |           |       |           | ✓         |
| 4. Organización  |            |           |       | ✓         |           |
| 5. Suficiencia   |            |           |       |           | ✓         |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | ✓         |
| 7. Consistencia  |            |           |       | ✓         |           |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 9. Metodología   |            |           |       | ✓         |           |

  
 Mgtr. CPC. Juan Carlos Wilson Gil  
 MAT 07-2461



| Guia de Cuestionario de Cooperativa de Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       | ✓         |           |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | ✓         |
| 3. Actualidad  |            |           |       |           | ✓         |
| 4. Organización  |            |           |       | ✓         |           |
| 5. Suficiencia   |            |           |       |           | ✓         |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | ✓         |
| 7. Consistencia  |            |           |       | ✓         |           |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 9. Metodología   |            |           |       | ✓         |           |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana a los Catorce días del mes de Mayo del Dos Mil Diecinueve.

  
 Mgtr. CPC. Juan Carlos Wilson Gil  
 MAT 07-2461

Mgtr: : GESTIÓN PÚBLICA  
 DNI : 02624815  
 Especialidad : CONTABILIDAD  
 E-mail : JUANWILSONGIL@HOTMAIL.COM

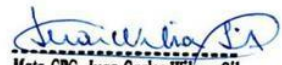
**GESTION DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA PIURA 2018**  
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ANALISIS DOCUMENTARIO**

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |     | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |               |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |               |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    | ✓  |                       |    |    |     |               |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                  |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       | ✓  |    |     |               |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    | ✓  |                       |    |    |     |               |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del                |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |

|                |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|
|                | tema de la investigación                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   |  |
| 8.Coherencia   | Tiene relación entre las variables e indicadores            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  | ✓ |  |
| 9.Metodología  | La estrategia responde a la elaboración de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   |  |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura,..... de Mayo de 2019.

  
 Mgr. CPC. Juan Carlos Wilson Gil  
 MAT 07-2461

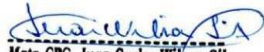
Mgr.: Gestión Pública.  
 DNI: 02624815  
 Teléfono: 969400912  
 E-mail: JUAN.WILSON.GIL@HOTMAIL.COM

**GESTION DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA PIURA 2018**  
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

| Indicadores            | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |     | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
|                        |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |               |
| ASPECTOS DE VALIDACION |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |               |
| 1. Claridad            | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    | ✓  |                       |    |    |     |               |
| 2. Objetividad         | Esta expresado en conductas observables                  |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       | ✓  |    |     |               |
| 3. Actualidad          | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 4. Organización        | Existe una organización lógica entre sus ítems           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    | ✓  |                       |    |    |     |               |
| 5. Suficiencia         | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |
| 6. Intencionalidad     | Adecuado para valorar las dimensiones del                |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | ✓   |               |

|                |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                | tema de la investigación                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.Coherencia   | Tiene relación entre las variables e indicadores            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.Metodología  | La estrategia responde a la elaboración de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

|  |
|--|
| Piura,..... de Mayo de 2019.<br><br><div style="text-align: right;"> <br/> <b>Mgr. CPC. Juan Carlos Wilson Gil</b><br/>           MAT 07-2461         </div> <div style="text-align: center;"> <b>Mgr.: GESTIÓN PÚBLICA.</b><br/> <b>DNI: 02624815</b><br/> <b>Teléfono: 969400912</b><br/> <b>E-mail: JUAN.WILSON.GIL@HOTMAIL.COM</b> </div> |
|--|

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **EDMUNDO EFRAIN PACHERRES ROMAN** con DNI N° 16799597, Magister en Administración con mención en Gerencia Gubernamental, Contador Público Colegiado con Matricula N° 251.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Fichas de Análisis documental del Objetivo General y Objetivos Específicos N° 01, 02, y 03 del Proyecto de Investigación: **GESTIÓN DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LA REHABILITADORA", PIURA 2018.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de Análisis Documentario de cooperativa de ahorro y crédito "LA REHABILITADORA" | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad  |            |           |       |           | ✓         |
| 2. Objetividad   |            |           |       |           | /         |
| 3. Actualidad  |            |           |       |           | /         |
| 4. Organización  |            |           |       |           | /         |
| 5. Suficiencia   |            |           |       |           | ✓         |
| 6. Intencionalidad   |            |           |       |           | /         |
| 7. Consistencia  |            |           |       |           | /         |
| 8. Coherencia  |            |           |       |           | /         |
| 9. Metodología   |            |           |       |           | /         |

  
Mg. Edmundo E. Pacherras Roman  
CONTADOR INDEPENDIENTE  
N° 251

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **EDMUNDO EFRAIN PACHERRES ROMAN** con DNI N° 16799597, Magister en Administración con mención en Gerencia Gubernamental, Contador Público Colegiado con Matricula N° 251.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Fichas de Análisis documental del Objetivo General y Objetivos Específicos N° 01, 02, y 03 del Proyecto de Investigación: **GESTIÓN DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LA REHABILITADORA", PIURA 2018.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de encuesta de cooperativa de ahorro y crédito "LA REHABILITADORA" | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|---|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad   |            |           |       |           | ✓         |
| 2. Objetividad  |            |           |       |           | ✓         |
| 3. Actualidad   |            |           |       |           | ✓         |
| 4. Organización   |            |           |       |           | ✓         |
| 5. Suficiencia  |            |           |       |           | ✓         |
| 6. Intencionalidad  |            |           |       |           | ✓         |
| 7. Consistencia   |            |           |       |           | ✓         |
| 8. Coherencia   |            |           |       |           | ✓         |
| 9. Metodología  |            |           |       |           | ✓         |

  
**Edmundo E. Pachterres Roman**  
AUXILIAR INDEPENDIENTE  
1912-1988

**GESTION DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA PIURA 2018**  
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ANALISIS DOCUMENTARIO**

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |     | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |               |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |               |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 90 | 90  |               |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                  |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95 |     |               |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95 |     |               |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95 |     |               |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    | 100 |               |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del                |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95 |     |               |

  
 Mg. Edmundo E. Pacheco P.  
 AUDITOR INDEPENDIENTE  
 INSC. N.º 12345



|                |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |     |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|-----|
|                | tema de la investigación                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |     |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    | 100 |
| 8.Coherencia   | Tiene relación entre las variables e indicadores            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 90 |     |
| 9.Metodología  | La estrategia responde a la elaboración de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    | 95  |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura,..... de Mayo de 2019.

  
**Mg. Edmundo E. Pacheco Roman**  
 AUDITOR INDEPENDIENTE  
 Mgtr.: MAT. 251  
 DNI:  
 Teléfono:  
 E-mail:

**GESTION DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA PIURA 2018**  
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**


| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |     |     | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|-----|-----|---------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91  | 96  |               |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95  | 100 |               |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 90  |     |               |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                  |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95  |     |               |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95  |     |               |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95  |     |               |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 100 |     |               |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del                |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    | 95  |     |               |

  
**Mg. Eduino B. Pachterres Roman**  
 AUDITOR INDEPENDIENTE  
 MAT. 251

|                |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |     |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|-----|
|                | tema de la investigación                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |     |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    | 100 |
| 8.Coherencia   | Tiene relación entre las variables e indicadores            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 90 |     |
| 9.Metodología  | La estrategia responde a la elaboración de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    | 95  |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura,..... de Mayo de 2019.



**Mg. Edmundo E. Pacheco Roman**  
**AUDITOR INDEPENDIENTE**  
 Mgtr.: MAT. 251  
 DNI:  
 Teléfono:  
 E-mail:

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUIS GERARDO GOMEZ JALINÓ con DNI N° 02825425 Magister en ADMINISTRACION  
 N° ANR/COP 556, de profesión CONTADOR PUBLICO  
 desempeñándome actualmente como PROFESOR INVESTIGADOR  
 en UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Guía de Análisis Documentario y/o Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Guía de documentario | Análisis | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|----------------------|----------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad          |          |            |           |       | X         |           |
| 2. Objetividad       |          |            |           |       | X         |           |
| 3. Actualidad        |          |            |           | X     |           |           |
| 4. Organización      |          |            |           | X     |           |           |
| 5. Suficiencia       |          |            |           | X     |           |           |
| 6. Intencionalidad   |          |            |           |       | X         |           |
| 7. Consistencia      |          |            |           |       | X         |           |
| 8. Coherencia        |          |            |           |       | X         |           |
| 9. Metodología       |          |            |           | X     |           |           |

| Guía de Documentario | Análisis | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|----------------------|----------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad          |          |            |           | X     |           |           |
| 2. Objetividad       |          |            |           | X     |           |           |
| 3. Actualidad        |          |            |           | X     |           |           |
| 4. Organización      |          |            |           | X     |           |           |
| 5. Suficiencia       |          |            |           | X     |           |           |
| 6. Intencionalidad   |          |            |           | X     |           |           |
| 7. Consistencia      |          |            |           | X     |           |           |
| 8. Coherencia        |          |            |           | X     |           |           |
| 9. Metodología       |          |            |           | X     |           |           |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de Mayo de Dos mil diecinueve.

  
**Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 07 - 707

Mgtr. : Luis Gerardo Gómez Jacinto  
 DNI : 62825475  
 Especialidad : Contabilidad y Finanzas  
 E-mail : zgomezj@uap.edu.pe

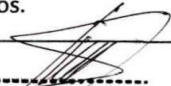
**GESTION DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA PIURA 2018**  
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ANALISIS DOCUMENTARIO**

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |     | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |               |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |               |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    | 60 |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                  |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    | 55 |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    | 55 |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  | 50 |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    | 55 |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del                |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    | 60 |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |

|                |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
|                | tema de la investigación                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 60 |
| 8.Coherencia   | Tiene relación entre las variables e indicadores            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 55 |
| 9.Metodología  | La estrategia responde a la elaboración de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 60 |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 15 de Mayo de 2019.

  
**Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 07 - 707

Mgr.: Luis Gerardo Gómez Jacinto  
 DNI: 02825475  
 Teléfono: 969633342  
 E-mail: lgomezj@sup.edo.pp

**GESTION DE CREDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
 CREDITO LA REHABILITADORA PIURA 2018  
 FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**


| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente<br>0 - 20 |    |    |    | Regular<br>21 - 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy Buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |     | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
|                               |  | 0                    | 6  | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |               |
| <b>ASPECTOS DE VALIDACION</b> |  | 5                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |               |
| 1. Claridad                   | Esta formulado con un lenguaje apropiado                 |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    | 80 |                       |    |    |     |               |
| 2. Objetividad                | Esta expresado en conductas observables                  |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      | 70 |    |    |                       |    |    |     |               |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    | 60 |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 4. Organización               | Existe una organización lógica entre sus ítems           |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  | 50 |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 5. Suficiencia                | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    | 60 |                      |    |    |    |                       |    |    |     |               |
| 6. Intencionalidad            | Adecuado para valorar las dimensiones del                |                      |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    | 65 |                       |    |    |     |               |



|                |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
|                | tema de la investigación                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 75 |
| 8.Coherencia   | Tiene relación entre las variables e indicadores            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 70 |
| 9.Metodología  | La estrategia responde a la elaboración de la investigación |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 60 |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, ...15... de Mayo de 2019.

  
**Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 07 - 707

Mgr.: Luis Gerardo Gomez Jacinto  
 DNI: 62825475  
 Teléfono: 969633342  
 E-mail: lgoomezj@unp.edu.pe

## ANEXO N°3: ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información para determinar la gestión y rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora. La información que usted brinde será utilizada con fines académicos los cuales ayudaran a cumplir con el objetivo de la misma, la cual titula "Gestión de Créditos para mejorar la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora"

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_  
Sector en el que se desempeña: \_\_\_\_\_  
Tiempo en el rubro: \_\_\_\_\_

|                |                     |               |                   |              |
|----------------|---------------------|---------------|-------------------|--------------|
| <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| <b>1</b>       | <b>2</b>            | <b>3</b>      | <b>4</b>          | <b>5</b>     |

#### OBJETIVO GENERAL

**OBJETIVO N°1: DETERMINAR EL NIVEL DE INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LA RENTABILIDAD DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA**

#### VARIABLE N°1: GESTIÓN DE CRÉDITOS

##### **DIMENSIÓN N°1: MODALIDAD DE CRÉDITO**

| <b>INDICADOR N°1: CREDITOS PERSONALES</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
|---|----------------|---------------------|---------------|-------------------|--------------|
| 1. ¿ Los gestores de créditos siguen el proceso establecido para el otorgamiento de crédito?  |                |                     |               |                   |              |
| 2. ¿Cuándo un socio solicita un crédito es necesario que estén al día con sus aportes?  |                |                     |               |                   |              |
| 3. ¿Para solicitar un crédito se califica la edad del socio en la cooperativa?  |                |                     |               |                   |              |
| 4. Si el socio se encuentra bien en central de riesgo, pero conyugue esta reportada en infocorp ¿La cooperativa procede con el crédito? |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2: CREDITOS COMERCIAL:</b>   |                |                     |               |                   |              |
| 5. ¿Se realizan seguimientos como visitas de los socios en su domicilio y/o negocio?  |                |                     |               |                   |              |
| 6. ¿A un socio se le puede ampliar su crédito estando calificado como dudoso en el sistema crediticio con otra entidad?                 |                |                     |               |                   |              |

##### **DIMENSION N°2: CAPACIDAD DE PAGO**

| <b>INDICADOR N°1: CARACTERÍSTICAS DEL SOCIO:</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>POCAS VECES</b> | <b>NUNCA</b> |
|--|----------------|---------------------|---------------|--------------------|--------------|
| 7. ¿Un socio debe adjuntar todos los documentos que sustenten sus ingresos, sus egresos y/o obligaciones que registren en el sistema financiero? |                |                     |               |                    |              |
| 8. ¿Se revisa el historial crediticio de socio y conyugue?   |                |                     |               |                    |              |
| 9. ¿Se solicita referencias del socio, personales y comerciales de vecinos y/o laborales ?   |                |                     |               |                    |              |
|  | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b>  | <b>NUNCA</b> |
| 10. ¿Se cruza información con las áreas de RR.HH. con las empresas que se tienen convenios para descartar ceses laborales?                       |                |                     |               |                    |              |

|   |                |                     |               |                   |              |
|---|----------------|---------------------|---------------|-------------------|--------------|
| 11. ¿Se compara las actitudes del socio cuando ha tenido un atraso que se reporta en el sistema de la cooperativa?                        |                |                     |               |                   |              |
| 12. ¿ Se realiza el reporte de cobranza por los sobregiros que tiene socio con las llamadas, visitas realizadas?                          |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSION N°3: POLITICAS DE CREDITOS</b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°1 CALIFICACION DEL CREDITO</b>   |                |                     |               |                   |              |
| 13. ¿Se solicita demostrar liquidez y disposición de recursos financieros con que cuenta el socio para cumplir los pagos del crédito?     |                |                     |               |                   |              |
| 14. ¿Las fuentes de ingresos de los socios (crédito personal) deben ser actividades con rentas de cuarta o quinta categoría?              |                |                     |               |                   |              |
| 15. ¿La cooperativa otorga créditos sin tener historial crediticio?   |                |                     |               |                   |              |
| 16. ¿Un garante puede avalar hasta dos créditos como máximo?  |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2 GARANTIAS REALES</b>   |                |                     |               |                   |              |
| 17. ¿La cooperativa solicita que socio tenga a su nombre un inmueble registrado en SUNARP?  |                |                     |               |                   |              |
| 18. ¿Si un socio no cuenta con inmueble propio tendrá que recurrir a un aval que cuente con un inmueble propio para solicitar su crédito? |                |                     |               |                   |              |
| <b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>OBJETIVO N°1: DETERMINAR EL PERFIL DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA</b>                         |                |                     |               |                   |              |
| <b><u>VARIABLE N°1: GESTIÓN DE CRÉDITOS</u></b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSION N°1: MODALIDAD DE CRÉDITO</b>  |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°1: CREDITOS PERSONALES</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 19. ¿Los criterios de evaluación crediticia establecida por La Cooperativa son los adecuados?   |                |                     |               |                   |              |
| 20 ¿Usted considera que los requisitos solicitados por la Cooperativa para otorgar un crédito son accesibles?                             |                |                     |               |                   |              |
| 21 ¿Se le puede otorgar crédito a un socio que tiene más de 5 créditos en otras entidades?  |                |                     |               |                   |              |
| 22 ¿Se realizan descuentos a los socios que realizan sus pagos antes del plazo?   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2: CREDITOS COMERCIAL:</b>   |                |                     |               |                   |              |
| 23 ¿Se realiza la verificación del negocio y/o domicilio se evalúan en qué condiciones se encuentra; y si es apto para un crédito ?       |                |                     |               |                   |              |
| 24 ¿Se realiza el análisis de estudios del tiempo de antigüedad del socio y se analiza su evolución en los últimos años?                  |                |                     |               |                   |              |
| 25 ¿Se revisa referencias personales, comerciales y bancarias antes de otorgar un crédito por negocio?                                    |                |                     |               |                   |              |
| 26 ¿Cree usted que los socios actuales del rubro comercial de la cooperativa se encuentran sobre endeudados?                              |                |                     |               |                   |              |
| 27 ¿Considera que las tasas de interés son adecuadas a comparación de otras entidades?  |                |                     |               |                   |              |
|   |                |                     |               |                   |              |

| <b>DIMENSION N°2: CAPACIDAD DE PAGO</b>  |                |                     |               |                   |              |
|--|----------------|---------------------|---------------|-------------------|--------------|
| <b>INDICADOR N°1: CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE:</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 28 ¿Un socio adjunta los documentos solicitados como DNI, boletas o registro de compras y vtas, copia de cronogramas de otras entidades, etc?              |                |                     |               |                   |              |
| 29 ¿Luego de la aprobación y desembolso del crédito, se ha realizado un seguimiento de la inversión del negocio?   |                |                     |               |                   |              |
| 30 ¿Se le puede otorgar un crédito adicional, a socio recurrente?  |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2: TIPO DE NEGOCIO O ACTIVIDAD</b>  |                |                     |               |                   |              |
| 31 ¿La cooperativa evalúa la antigüedad del socio en su trabajo o negocio?   |                |                     |               |                   |              |
| 32 ¿La cooperativa verifica el score del socio antes de solicitar y después de del crédito?  |                |                     |               |                   |              |
| 33 ¿Los créditos que otorga la Cooperativa son para cualquier tipo de negocio?   |                |                     |               |                   |              |
| 34 ¿La cooperativa solicita garante o garantía para un crédito por negocio?  |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSION N°3: POLÍTICAS DE CRÉDITOS</b>  |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°1 CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 35. ¿La cooperativa otorga créditos a socios recurrentes que se encuentran mal en el sistema?  |                |                     |               |                   |              |
| 36. ¿La cooperativa otorga créditos a socios nuevos que se encuentren en CPP (Con Problemas Potenciales)?  |                |                     |               |                   |              |
| 37. ¿La cooperativa otorga créditos sin tener historial crediticio?  |                |                     |               |                   |              |
| 38. ¿Se otorga créditos a socios re ingresantes que tienen antecedentes negativos con la cooperativa?  |                |                     |               |                   |              |
| 39. ¿La cooperativa otorga más de 2 créditos a un socio?   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2 GARANTÍAS REALES</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 40. ¿La cooperativa otorga créditos con Hipotecas?   |                |                     |               |                   |              |
| 41. ¿Cuándo un no afiliado solicita un crédito, la cooperativa le solicita aval de alguien que si tenga convenio?  |                |                     |               |                   |              |
| <b>OBJETIVO N°2: CONOCER CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA</b> |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSION N°1: MODALIDAD DE CRÉDITO</b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°1: CRÉDITOS PERSONALES</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 42. ¿A un socio se le puede otorgar dos créditos paralelos con la misma tasa?  |                |                     |               |                   |              |
| 43. ¿Se atiende a socios recurrentes mayores o iguales a 70 de años?   |                |                     |               |                   |              |
| 44. ¿Se atienden a socios que cancelan el total de su crédito por una compra de deuda que le realizo otra entidad?   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2: CRÉDITOS COMERCIALES</b>   |                |                     |               |                   |              |
| 45. ¿Un socio recurrente de negocio solo puede tener 3 créditos con la cooperativa?  |                |                     |               |                   |              |

|   |                |                     |               |                   |              |
|---|----------------|---------------------|---------------|-------------------|--------------|
| 46. ¿Se le puede otorgar un crédito paralelo para su negocio?   |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSIÓN N°2 CAPACIDAD DE PAGO</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| <b>INDICADOR N°1 CARACTERÍSTICAS DEL SOCIO</b>  |                |                     |               |                   |              |
| 47. ¿Antes de la aprobación del crédito se realiza visita del negocio y verificamos momentáneamente el negocio?   |                |                     |               |                   |              |
| 48. ¿El endeudamiento del socio más su conyugue no debe ser mayor a 7 entidades?  |                |                     |               |                   |              |
| 49. ¿Para otorgar un crédito mínimo tiene que tener negocio con antigüedad mayor de dos años y estar bien en el sistema financiero?                               |                |                     |               |                   |              |
| 50. ¿Se verifica en su trabajo si un socio es permanente para un descuento con normalidad por planilla?   |                |                     |               |                   |              |
| 51. ¿Se solicita información a jefe de RR.HH. si socio está realizando otro préstamo y a la vez con la cooperativa?   |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSIÓN N°3 POLÍTICA DE CRÉDITOS</b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°1: CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO</b>  |                |                     |               |                   |              |
| 52. ¿Se presenta todos los documentos sustentables para un crédito descuento por planilla?  |                |                     |               |                   |              |
| 53. ¿En crédito comercial se califica al conyugue?  |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2: GARANTÍAS REALES</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 54. ¿En una solicitud de crédito por negocio se le puede considerar como garante a la conyugue del socio que labora en una entidad con la cual se tiene convenio? |                |                     |               |                   |              |
| <b>OBJETIVO N°3: ESTIMAR EL GRADO DE MOROSIDAD QUE POSEE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA</b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSIÓN N°1: TIPO DE CRÉDITO</b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°1: CRÉDITOS PERSONALES</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 55. ¿Se atienden a socios recurrentes que están mal en central de riesgo?   |                |                     |               |                   |              |
| 56. ¿Se le compra deudas a socios que están mal en el sistema?  |                |                     |               |                   |              |
| 57. ¿Si a un socio que se encuentra mal en el sistema se le puede atender con dos créditos?   |                |                     |               |                   |              |
| 58. ¿Los socios que están mal en el sistema financiero pueden acceder a campañas crediticias otorgadas por la cooperativa?  |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2: CRÉDITOS COMERCIAL</b>  |                |                     |               |                   |              |
| 59. ¿Se le puede atender a socio recurrente que se encuentra en dudoso con otra entidad?  |                |                     |               |                   |              |
| 60. ¿Se le emite a socio su cronograma para planificar sus pagos?   |                |                     |               |                   |              |
| <b>DIMENSIÓN N°2: CAPACIDAD DE PAGO</b>   |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°1: CARACTERÍSTICAS DEL SOCIO</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 61. ¿El socio es alertado por la cooperativa antes del vencimiento de su cuota?   |                |                     |               |                   |              |
| 62. ¿Cuándo un socio se atrasa en sus pagos, se le lleva notificaciones físicas o virtuales?  |                |                     |               |                   |              |
| 63. ¿Los créditos independientes han tenido un buen impacto en la cooperativa?  |                |                     |               |                   |              |
| 64. ¿Cuándo socio tiene sobregiros en sus boletas de pago se acerca a cancelar su diferencia?   |                |                     |               |                   |              |

| <b>DIMENSIÓN N°3 POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>   |                |                     |               |                   |              |
|---|----------------|---------------------|---------------|-------------------|--------------|
| <b>INDICADOR N°1: CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO</b>  | <b>SIEMPRE</b> | <b>CASI SIEMPRE</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI NUNCA</b> | <b>NUNCA</b> |
| 65. ¿Se le ha otorgado crédito a socios que no tienen capacidad de pago en sus boletas, pero tienen otro ingreso sustentable? |                |                     |               |                   |              |
| 66. ¿Si socio no cancela su cuota; indica el motivo por que no cancelo y se compromete a cancelarlo?                          |                |                     |               |                   |              |
| 67. ¿Se realiza el comité de créditos para una respectiva evaluación del crédito que, el ejecutivo de negocio realizo?        |                |                     |               |                   |              |
| 68. ¿Los desembolsos se realizan después de la aprobación del comité de créditos?   |                |                     |               |                   |              |
| 69. ¿Se brinda información transparente sobre las tasas aplicables a los créditos que se ofertan en la cooperativa?           |                |                     |               |                   |              |
| <b>INDICADOR N°2 GARANTIAS REALES</b>   |                |                     |               |                   |              |
| 70. El aval que tiene un inmueble propio ¿puede ser un familiar?  |                |                     |               |                   |              |

## ANEXO N°4 RESULTADO DE ENCUESTA

|    | 2 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 |
|----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  |   | 1   | 1   | 2   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 2  |   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 1   | 4   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 3  |   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 4   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   |
| 4  |   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   |
| 5  |   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 6  |   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 4   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 7  |   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 8  |   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 9  |   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 4   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 10 |   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   |
| 11 |   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 12 |   | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 4   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   |
| 13 |   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 14 |   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 15 |   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   |
| 16 |   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 17 |   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 18 |   | 1   | 1   | 2   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 19 |   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 1   | 4   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   |
| 20 |   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 21 |   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 1   |
| 22 |   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| 23 |   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 24 |   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 25 |   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 26 |   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 4   |
| 27 |   | 1   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 4   | 3   | 3   | 1   | 1   | 4   |
| 28 |   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

|    | P35 | P36 | P37 | P38 | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 | P45 | P46 | P47 | P48 | P49 | P50 | P51 | P52 | P53 | P54 | P55 | P56 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 1   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 5   | 2   | 5   |
| 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 1   | 5   |
| 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 5   | 2   | 4   |
| 4  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 5   | 2   | 5   |
| 5  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   | 4   | 3   | 5   |
| 6  | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 4   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 5   | 1   | 4   |
| 7  | 2   | 2   | 3   | 5   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 3   | 4   | 1   | 5   |
| 8  | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 5   | 2   | 4   |
| 9  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 5   | 2   | 5   |
| 10 | 1   | 2   | 2   | 5   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 4   | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 5   |
| 11 | 1   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 5   | 3   | 4   |
| 12 | 3   | 3   | 2   | 5   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 5   | 2   | 4   |
| 13 | 2   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 5   | 2   | 4   |
| 14 | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   |
| 15 | 3   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 5   | 3   | 3   |
| 16 | 1   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 5   | 3   | 4   |
| 17 | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 5   | 3   | 4   |
| 18 | 1   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 5   | 2   | 5   |
| 19 | 3   | 3   | 2   | 5   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 1   | 5   |
| 20 | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 5   | 3   | 4   |
| 21 | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 3   | 1   | 1   |
| 22 | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 23 | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 24 | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 25 | 1   | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 26 | 1   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 4   | 2   | 4   | 3   |
| 27 | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 5   | 1   | 3   | 4   | 4   | 1   | 4   | 3   | 4   | 1   | 5   | 1   | 4   |



|    | P57 | P58 | P59 | P60 | P61 | P62 | P63 | P64 | P65 | P66 | P67 | P68 | P69 | P70 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 5   | 5   | 5   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 2  | 4   | 5   | 5   | 1   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 3  | 4   | 5   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 4  | 5   | 4   | 5   | 1   | 2   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 5  | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 6  | 4   | 5   | 4   | 1   | 3   | 1   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 7  | 5   | 5   | 5   | 1   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 8  | 5   | 5   | 5   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 9  | 4   | 4   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 3   |
| 10 | 4   | 5   | 5   | 1   | 2   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 2   | 2   | 4   |
| 11 | 4   | 5   | 5   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 12 | 5   | 3   | 4   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 2   | 3   |
| 13 | 5   | 5   | 5   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 1   | 1   | 2   | 3   |
| 14 | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| 15 | 3   | 5   | 4   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| 16 | 4   | 5   | 5   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 17 | 4   | 5   | 4   | 1   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 18 | 5   | 5   | 5   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 19 | 4   | 5   | 5   | 1   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 20 | 4   | 5   | 5   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 21 | 5   | 5   | 1   | 1   | 1   | 5   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 3   |
| 22 | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 23 | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 24 | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 25 | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| 26 | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 5   | 4   | 4   | 2   | 3   | 1   | 3   | 4   |
| 27 | 3   | 5   | 5   | 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 1   | 1   | 5   |

## ANEXO N°5: FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE SITUACIÓN FINANCIERA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

**DATOS DE LA APLICACIÓN:**

**APLICADOR:**

**NOMBRE DE LA INSTITUCION:** Cooperativa de ahorro y crédito “LA REHABILITADORA”. Piura 2018

**DOCUMENTOS REVISADOS:**

| DOCUMENTOS                                 | SE REVISÓ |    | INDICADOR A ANALIZAR                           | OBJETIVO   |
|--|-----------|----|--|--|
|  | SI        | NO |  |  |
| Registro de colocaciones                   |           |    | Créditos personales<br>Créditos comerciales    | Conocer las colocaciones a nivel de personal y comercial |
| Fichas de evaluación de créditos           |           |    | Características de clientes<br>Tipo de negocio | Conocer el perfil de los clientes                        |
| Políticas de créditos y cobranzas          |           |    | Montos de créditos (colocaciones)<br>Garantías | Conocer el monto de las colocaciones y garantías         |
| Balance general al 31-12-18                |           |    | Cuentas por cobrar morosas                     | Conocer situación de cobranzas y nivel de                |
| Estado de pérdidas y ganancias al 31-12-18 |           |    | ROE  | Conocer la utilidad operativa                            |
|  |           |    | ROA  | Utilidad neta y rendimiento del patrimonio               |
|  |           |    | Rentabilidad bruta/ ventas                     |  |
|  |           |    | Rentabilidad neta/ ventas                      |  |

## Anexo N°6 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 EN SOLES

#### **ACTIVO**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>DISPONIBLE Y REND. DEVENGADOS</b>                           | <b>26,685,837</b>  |
| CAJA   | 354,202            |
| BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANC. DEL PAIS           | 26,312,970         |
| BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR          | 0                  |
| OTRAS DISPONIBILIDADES   | 17,310             |
| RENDIMIENTOS DEVENGADOS DEL DISPONIBLE                         | 1,355              |
| <b>FONDOS INTERBANCARIOS Y REND. DEVENGADOS</b>                | <b>0</b>           |
| FONDOS INTERBANCARIOS  | 0                  |
| RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE FONDOS INTERBANCARIOS               | 0                  |
| <b>INV. NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO NETO Y REND. DEVENG.</b>   | <b>0</b>           |
| INV. NEG. DISP. PARA LA VENTA EN VALORES REP. DE CAP.          | 0                  |
| INV. NEG. DISP. PARA LA VENTA EN VALORES REP. DE DEUDA         | 0                  |
| INV. FINANCIERAS A VENCIMIENTO                                 | 0                  |
| REND. DEVENGADOS DE INV. NEG. Y A VENCIMIENTO                  | 0                  |
| - PROVISIONES PARA INV. NEG. Y A VENCIMIENTO                   | 0                  |
| <b>CARTERA DE CREDITOS NETOS Y REND. DEVENGADOS</b>            | <b>134,711,460</b> |
| CREDITOS VIGENTES  | 130,692,541        |
| CREDITOS REESTRUCTURADOS                                       | 0                  |
| CREDITOS REFINANCIADOS   | 482,314            |
| CREDITOS VENCIDOS  | 7,653,260          |
| CREDITOS EN COBRANZA JUDICIAL                                  | 1,397,812          |
| RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CREDITOS VIGENTES                   | 4,745,210          |
| - PROVISIONES PARA CREDITOS                                    | 10,259,677         |
| <b>CUENTAS POR COBRAR NETOS Y REND. DEVENGADOS</b>             | <b>5,283,950</b>   |
| CUENTAS POR COBRAR POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS             | 0                  |
| OTRAS CUENTAS POR COBRAR                                       | 5,504,667          |
| RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CUENTAS POR COBRAR                  | 0                  |
| - PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR                          | 220,717            |
| <b>BIENES REALIZ., RECIB. EN PAGO ADJ. Y FUERA DE USO NETO</b> | <b>2,306,163</b>   |
| BIENES REALIZABLES   | 10,343             |
| BIENES RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS                         | 3,095,579          |
| BIENES FUERA DE USO  | 0                  |
| - PROVISIONES PARA BIENES REALIZ, REC. EN PAGO, ADJ. Y F. USO  | 799,759            |
| <b>INVERSIONES PERMANENTES NETOS Y REND. DEVENG.</b>           | <b>416,625</b>     |

|  |                    |
|--|--------------------|
| INV. POR PARTICIP. PATRIMONIAL EN PERS. JUR. DEL PAIS  | 318,425            |
| OTRAS INVERSIONES PERMANENTES                          | 110,925            |
| RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE INV. PERMANENTES            | 0                  |
| - PROVISIONES PARA INVERSIONES PERMANENTES             | 12,725             |
| <b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>                  | <b>16,999,756</b>  |
| - DEPRECIACION ACUMULADA                               | 0                  |
| <b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b> | <b>0</b>           |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>                                   | <b>1,577,714</b>   |
| - AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS AMORTIZABLES       | 0                  |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                                    | <b>187,981,505</b> |
| <b>CONTINGENTES DEUDORAS</b>                           | <b>0</b>           |
| <b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>                       | <b>17,385,041</b>  |
| <b>CONTRACUENTA DE CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>     | <b>15,566,550</b>  |

---

|                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| <b>Cálculo del Activo</b> | <b>187,981,505</b> |
|---------------------------|--------------------|

---

|                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| <b>Meses de Retraso</b> | <b>(0)</b>            |
| <b>COOPERATIVA</b>      | <b>LA</b>             |
|                         | <b>REHABILITADORA</b> |
|                         | <b>LTDA 24</b>        |

---

**PASIVO**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS Y GTOS. POR PAGAR</b>        | <b>110,557,888</b> |
| OBLIGACIONES A LA VISTA  | 0                  |
| OBLIGACIONES POR CUENTAS DE AHORRO                             | 6,607,989          |
| OBLIGACIONES POR CUENTA A PLAZO                                | 103,693,777        |
| OTRAS OBLIGACIONES   | 120,352            |
| GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS             | 135,770            |
| <b>FONDOS INTERBANCARIOS Y GTOS. POR PAGAR</b>                 | <b>0</b>           |
| FONDOS INTERBANCARIOS  | 0                  |
| GASTOS POR PAGAR POR FONDOS INTERBANCARIOS                     | 0                  |
| <b>ADEUDOS Y OBLIG. FINANC. A CORTO PLAZO Y GTOS POR PAGAR</b> | <b>19,234,530</b>  |
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMP. E INST. FINANC. DEL PAIS             | 19,065,694         |
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMP. DEL EXTERIOR Y ORG. FINANC. INTER.   | 0                  |
| OTROS ADEUDOS Y OBLIG. DEL PAÍS Y DEL EXTERIOR                 | 0                  |
| GASTOS POR PAGAR DE ADEUDOS Y OBLIG. FIN. A CORTO PLAZO        | 168,836            |
| <b>CUENTAS POR PAGAR Y GTOS. POR PAGAR</b>                     | <b>761,638</b>     |
| OTRAS CUENTAS POR PAGAR  | 761,638            |
| GASTOS POR PAGAR DE CUENTAS POR PAGAR                          | 0                  |
| <b>ADEUDOS Y OBLIG. A LARGO PLAZO Y GTOS. POR PAGAR</b>        | <b>2,127,197</b>   |
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMP. E INST. FINAN. DEL PAIS              | 2,127,197          |

|  |                    |
|--|--------------------|
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMP. DEL EXT. Y ORG. FINAN. INTERNAC.         | 0                  |
| OTROS ADEUDOS Y OBLIGACIONES DEL PAIS Y DEL EXTERIOR               | 0                  |
| GASTOS POR PAGAR DE ADEUD. Y OBLIG. FIN. A LARGO PLAZO             | 0                  |
| <b>PROVISIONES</b>   | <b>59,736</b>      |
| PROVISIONES PARA CREDITOS CONTINGENTES                             | 0                  |
| PROVISIONES PARA OTRAS CONTINGENCIAS                               | 59,736             |
| PROVISIONES ASOCIATIVAS  | 0                  |
| <b>OBLIGACIONES EN CIRCULACION Y GTOS. POR PAGAR</b>               | <b>0</b>           |
| OTROS INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA                        | 0                  |
| GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES EN CIRCULACION                    | 0                  |
| <b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS</b>             | <b>0</b>           |
| <b>OTROS PASIVOS</b>   | <b>9,942,385</b>   |
| OTROS PASIVOS  | 9,942,385          |
| <b>TOTAL DEL PASIVO</b>  | <b>142,683,374</b> |
| <br>   |                    |
| <b><u>PATRIMONIO</u></b>   |                    |
| CAPITAL SOCIAL   | 21,816,545         |
| CAPITAL ADICIONAL  | 0                  |
| RESERVAS   | 18,412,163         |
| AJUSTES AL PATRIMONIO  | 2,983,808          |
| RESULTADOS ACUMULADOS  | 0                  |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO                                       | 2,085,615          |
| <b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>  | <b>45,298,131</b>  |
| <b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                               | <b>187,981,505</b> |
| <b>CONTINGENTES ACREEDORAS</b>                                     | <b>0</b>           |
| RESPONS. POR AVALES Y CARTAS FIANZAS OTORGADAS                     | 0                  |
| RESPONS. POR LINEAS DE CRED NO UTILIZ Y CRED CONC NO DESEMBOLSADOS | 0                  |
| RESPONSABILIDAD POR LITIGIOS, DEMANDAS Y OTRAS CONTINGENCIAS       | 0                  |
| <b>CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>                  | <b>17,385,041</b>  |
| <b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>                                 | <b>15,566,550</b>  |

## ANEXO N°7: ESTADO DE RESULTADOS

### ESTADO DE RESULTADOS

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>INGRESOS FINANCIEROS</b>                                  | <b>23,402,467</b> |
| INTERESES POR DISPONIBLES                                    | 1,194,919         |
| INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS             | 0                 |
| INGRESOS POR INVERSIONES NEGOCIABLES Y A VENCIMIENTO         | 0                 |
| INGRESOS POR VALORIZ DE INVERS NEGOC. Y A VENCIMIENTO        | 0                 |
| INTERESES Y COMISIONES POR CARTERA DE CREDITOS               | 22,142,099        |
| INGRESOS DE CUENTAS POR COBRAR                               | 0                 |
| PARTICIPACIONES GANADAS POR INVERSIONES PERMANENTES          | 0                 |
| OTRAS COMISIONES   | 2,244             |
| DIFERENCIAS DE CAMBIO DE OPERACIONES VARIAS                  | 50,505            |
| REAJUSTE POR INDEXACION                                      | 0                 |
| COMPRA-VENTA DE VALORES                                      | 0                 |
| OTROS INGRESOS FINANCIEROS                                   | 12,700            |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                                    | <b>7,903,188</b>  |
| INTERESES Y COMISIONES POR OBLIGAC. CON ASOCIADOS            | 6,202,213         |
| INTERESES Y COMISIONES POR FONDOS INTERBANCARIOS             | 0                 |
| PERDIDA POR VALORIZACION DE INVERS NEGOC. Y A VENC           | 0                 |
| INTERESES POR ADEUDOS Y OBLIG CON EMP. E INST FIN DEL PAIS   | 1,638,473         |
| INTERESES POR ADEUD Y OBLIG CON INST FIN DEL EXT Y ORG FIN I | 0                 |
| INTERESES POR OTROS ADEUD Y OBLIG DEL PAIS Y DEL EXTERIOR    | 0                 |
| INTERESES, COMISIONES Y OTROS CARGOS DE CTAS. POR PAGAR      | 0                 |
| INTERESES POR OBLIGACIONES EN CIRCULACION                    | 0                 |
| COMISIONES Y OTROS CARGOS POR OBLIGACIONES FINANCIERAS       | 2,708             |
| DIFERENCIA DE CAMBIO DE OPERACIONES VARIAS                   | 59,794            |
| REAJUSTE POR INDEXACION                                      | 0                 |
| COMPRA-VENTA DE VALORES Y PERDIDA POR PARTIC. PATRIMON       | 0                 |
| PRIMAS PARA EL FONDO DE CONTINGENCIAS                        | 0                 |
| OTROS GASTOS FINANCIEROS                                     | 0                 |
| <b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>                               | <b>15,499,279</b> |
| PROVISIONES PARA DESVALORIZ. DE INVERS. DEL EJERCICIO        | 0                 |
| PROVISIONES PARA DESVALORIZ .DE INVERS. DE EJERC ANTERIORES  | 0                 |
| PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CREDITOS DEL EJERCICIO    | 4,245,391         |
| PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD DE CRED DE EJERC ANTERIORES  | 0                 |
| <b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>                                | <b>11,253,888</b> |
| <b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>                    | <b>161</b>        |

|   |                   |
|---|-------------------|
| INGRESOS POR OPERACIONES CONTINGENTES                               | 0                 |
| INGRESOS DIVERSOS   | 161               |
| <b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>                             | <b>263,932</b>    |
| GASTOS POR OPERACIONES CONTINGENTES                                 | 0                 |
| GASTOS DIVERSOS   | 263,932           |
| <b>MARGEN OPERACIONAL</b>   | <b>10,990,117</b> |
| <b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>                                     | <b>8,630,188</b>  |
| GASTOS DE PERSONAL  | 5,523,473         |
| GASTOS DE DIRECTIVOS  | 330,889           |
| GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS DE TERCEROS                          | 2,625,878         |
| IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES  | 149,948           |
| GASTOS DE ACTIVIDADES ASOCIATIVAS                                   | 0                 |
| <b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>                                      | <b>2,359,929</b>  |
| <b>PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN</b>                     | <b>813,713</b>    |
| PROVISIONES POR INCOBRABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR                | 1,478             |
| PROVISIONES PARA BIENES REALIZ, REC EN PAGO, ADJ Y F DE U           | 526,581           |
| PROVISIONES PARA CONTINGENCIAS Y OTRAS                              | 45,341            |
| DEPRECIACION DE INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO                      | 188,983           |
| AMORTIZACION DE GASTOS  | 51,330            |
| <b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>                                       | <b>1,546,216</b>  |
| <b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>                                      | <b>539,399</b>    |
| INGRESOS EXTRAORDINARIOS  | 516,061           |
| INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES                                   | 67,626            |
| GASTOS EXTRAORDINARIOS  | 0                 |
| GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES                                     | 44,288            |
| <b>RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACIÓN</b>                      | <b>2,085,615</b>  |
| <b>RESULTADO DEL EJERC ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTO A LA RENTA</b> | <b>2,085,615</b>  |
| <b>DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA</b>                          | <b>0</b>          |
| <b>IMPUESTO A LA RENTA</b>  | <b>0</b>          |
| <b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>                                 | <b>2,085,615</b>  |

**ANEXO N°8: ÍNDICES FINANCIEROS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA**

| <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA</b> |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>INDICES FINANCIEROS POR COOPAC</b>                    |                                      |
| <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>                       |                                      |
| <b>EN SOLES</b>  |                                      |
| <b>COOPERATIVA</b>                                       | <b>LA REHABILITADORA<br/>LTDA 24</b> |
| <b><u>RIESGO DE LIQUIDEZ</u></b>                         |                                      |
| % RELACION DISPONIBLE/DEPOSITOS                          | 24.19                                |
| % DISPONIBLE / ACTIVO TOTAL                              | 14.20                                |
| % ACTIVOS LIQUIDOS / PASIVOS CTO PLAZO+10% APO           | 20.27                                |
| <b><u>RIESGO CREDITICIO</u></b>                          |                                      |
| % MOROSIDAD (CART. ATRAZADA/CART. DE CREDITO)            | 6.45                                 |
| % PROTECCION (PROV / CARTERA ATRAZADA)                   | 113.35                               |
| % PROVISIÓN / CARTERA DE CREDITOS BRUTA                  | 7.32                                 |
| <b><u>SOLVENCIA Y ENDEUDAMIENTO</u></b>                  |                                      |
| % (CAP.SOCIAL+ CAP.ADI) / DEPOSITOS                      | 19.78                                |
| % (CAP.SOCIAL+CAP.ADI) / ACTIVO TOTAL                    | 11.61                                |
| % RESERVAS / ACTIVO TOTAL                                | 9.79                                 |
| % RESERVAS / CAPITAL SOCIAL                              | 84.40                                |
| % PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL                              | 75.90                                |
| PASIVO TOTAL / PATRIM. NETO (VECES)                      | 3.15                                 |
| ACTIVO TOTAL / PATRIM. NETO (VECES)                      | 4.15                                 |
| <b><u>ACTIVIDAD</u></b>                                  |                                      |
| % INMOBILIZACION: ACT.FIJO / PATRIM. NETO                | 37.53                                |
| <b><u>RENTABILIDAD</u></b>                               |                                      |
| % MARGEN DE CONTRIBUCIÓN FINANCIERA                      | 66.23                                |
| % INGRES. FINANC./ ACTIVOS RENTABLES (a)                 | 14.82                                |
| % RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO - ROE (a)                  | 4.60                                 |
| % RENTABILIDAD DEL ACTIVO - ROA (a)                      | 1.11                                 |
| % RENTABILIDAD DEL CAPITAL (a)                           | 9.56                                 |
| % RENTABILIDAD GENERAL                                   | 8.91                                 |
| <b><u>EFICIENCIA</u></b>                                 |                                      |
| % GTOS. DIRECTIVOS / ING. FINANCIERO                     | 1.41                                 |
| % IMPRODUCTIVIDAD: ACT.NO RENT / ACT.TOT                 | 22.00                                |
| % GASTOS ADM. / ACT. TOT. (a)                            | 4.59                                 |
| % GASTOS ADM. / INGRS. FINANCIEROS                       | 36.88                                |



## ANEXO N°9: ANÁLISIS VERTICAL DE SITUACIÓN FINANCIERA

| DESCRIPCION DE CUENTA                                | 2017       | ANÁLISIS VERTICAL | 2018        | ANALISIS VERTICAL |
|--|------------|-------------------|-------------|-------------------|
| <b>ACTIVO</b>  |            |                   |             |                   |
| <b>DISPONIBLE</b>                                    | 26,881,383 | 19%               | 26,685,837  | 14%               |
| CAJA   | 245,030    | 0%                | 354,202     | 0%                |
| BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO DEL   | 23,708,308 | 17%               | 26,312,970  | 14%               |
| BANCOS Y OTRA INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR | 0          | 0%                | 0           | 0%                |
| OTRAS DISPONIBILIDADES                               | 2,921,762  | 2%                | 17,310      | 0%                |
| RENDIMIENTO DEVENGADO DEL DISPONIBLE                 | 6,283      | 0%                | 1,355       | 0%                |
| <b>CARTERA DE CREDITOS</b>                           | 99,620,465 | 70%               | 134,711,460 | 72%               |
| <b>CREDITOS VIGENTES</b>                             | 95,857,054 | 68%               | 130,692,541 | 70%               |
| CREDITOS REESTRUCTURADOS                             | 0          | 0%                | 0           | 0%                |
| CREDITOS REFINANCIADOS                               | 384,705    | 0%                | 482,314     | 0%                |
| CREDITOS VENCIDOS                                    | 5,465,569  | 4%                | 7,653,260   | 4%                |
| CREDITOS EN COBRANZA JUDICIAL                        | 1,546,902  | 1%                | 1,397,812   | 1%                |
| RENDIMIENTO DEVENGADOS DE CREDITOS VIGENTES          | 3,954,895  | 3%                | 4,745,210   | 3%                |
| - PROVISIONES PARA CREDITOS                          | 7,588,660  | 5%                | 10,259,677  | 5%                |
| <b>CUENTAS POR COBRAR</b>                            | 1,804,998  | 1%                | 5,283,950   | 3%                |
| CUENTAS POR COBRAR POR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS   | 0          | 0%                | 0           | 0%                |
| OTRAS CTAS POR COBRAR                                | 2,024,932  | 1%                | 5,504,667   | 3%                |
| RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CTAS POR COBRAR           | 0          | 0%                | 0           | 0%                |
| -PROVICIONES PARA CTAS POR COBRAR                    | 219,934    | 0%                | 220,717     | 0%                |
| <b>BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO</b>         | 326,905    | 0%                | 2,306,163   | 1%                |
| BIENES REALIZABLES                                   | 6,444      | 0%                | 10,343      | 0%                |
| BIENES RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS               | 606,769    | 0%                | 3,095,579   | 2%                |
| BIENES FURA DE USO                                   | 0          | 0%                | 0           | 0%                |
| -PROV. PARA BIENES REALIZABLES, REC. EN PAGO         | 286,308    | 0%                | 799,759     | 0%                |
| <b>INVERSIONES PERMANENTES</b>                       | 322,585    | 0%                | 416,625     | 0%                |
| INVER. POR PARTIC. PATRIM. EN PERSONAS JURIDICAS DEL | 320,927    | 0%                | 318,425     | 0%                |
| OTRAS INVERSIONES PERMANENTES                        | 14,383     | 0%                | 110,925     | 0%                |
| REND. DEVENGADOS DE INVER. PERMANENTES               | 0          | 0%                | 0           | 0%                |
| -PROVICIONES PARA INVERSIONES PERMANENTES            | 12,725     | 0%                | 12,725      | 0%                |
| <b>INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO</b>                | 10,778,441 | 8%                | 16,999,756  | 9%                |
| (-)DEPRESIACION ACUMULADA                            | 0          | 0%                | 0           | 0%                |
| <b>IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES</b>         | 0          | 0%                | 0           | 0%                |

|   |                    |             |                    |             |
|---|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| OTROS ACTIVOS   | 1,689,284          | 1%          | 1,577,714          | 1%          |
| (-)AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS AMORTIZABLES           | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| <b>TOTAL DEL ACTIVO</b>                                     | <b>141,424,061</b> | <b>100%</b> | <b>187,981,505</b> | <b>100%</b> |
| CONTINGENTES DEUDORAS                                       | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS                                   | 10,076,318         | 7%          | 17,385,041         | 9%          |
| CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS                                   | 15,192,902         | 11%         | 15,566,550         | 8%          |
| <b>PASIVO</b>   |                    | <b>0%</b>   |                    | <b>0%</b>   |
| OBLIGACIONES CON LOS SOCIADOS                               | 79,440,441         | 78%         | 110,557,888        | 77%         |
| OBLIGACIONES A LA VISTA                                     | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| OBLIGACIONES POR CTAS DE AHORRO                             | 5,826,840          | 6%          | 6,607,989          | 5%          |
| OBLIGACIONES POR CTAS A PLAZO                               | 73,402,233         | 72%         | 103,693,777        | 73%         |
| OTRAS OBLIGACIONES  | 131,141            | 0%          | 120,352            | 0%          |
| GASTOS DE PAGAR DE OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS           | 80,227             | 0%          | 135,770            | 0%          |
| FONDOS INTERBANCARIOS                                       | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| FONDOS INTERBANCARIOS                                       | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| GASTOS POR PAGAR POR FONDOS INTERBANCARIOS                  | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO            | 9,171,312          | 9%          | 19,234,530         | 13%         |
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMPR. EN INST. FINAC. DEL PAIS.        | 9,128,506          | 9%          | 19,065,694         | 13%         |
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMPR. DEL EXTERIOR Y ORG. FINAN.       | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
|   | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| GASTOS POR PAGAR DE ADEUDOS Y OBLIG. FIN. A CORTO PLAZO     | 42,806             | 0%          | 168,836            | 0%          |
| CUENTAS POR PAGAR Y GTOS POR PAGAR                          | 366,150            | 0%          | 761,638            | 1%          |
| GASTOS POR PAGAR DE CUENTAS POR PAGAR                       | 366,150            | 0%          | 761,638            | 1%          |
| GASTOS POR PAGAR DE CUENTAS POR PAGAR                       | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO                              | 3,302,889          | 3%          | 2,127,197          | 1%          |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES CON EMPRESAS E INST. FINAN. DEL PAIS | 3,302,889          | 3%          | 2,127,197          | 1%          |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES CON EMPR. DEL EXTERIOR Y             | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| OTROS ADEUDOS Y OBLIGACIONES DEL PAIS Y DEL EXTERIOR        | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| GASTOS POR PAGAR DE ADEUD. Y OBLIG. FIN. A LARGO PLAZO      | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |
| PROVISIONES   | 91,814             | 0%          | 59,736             | 0%          |
| PROVISIONES PARA CREDITOS CONTINGENTES                      | 0                  | 0%          | 0                  | 0%          |

|  |             |      |             |      |
|--|-------------|------|-------------|------|
| PROVISIONES PARA OTRAS CONTINGENCIAS                 | 91,814      | 0%   | 59,736      | 0%   |
| PROVISIONES ASOCIATIVAS                              | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| OBLIGACIONES EN CIRCULACION                          | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| OTROS INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA          | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES EN CIRCULACION      | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES DIFERIDAS      | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| OTROS PASIVOS  | 9,007,643   | 9%   | 9,942,385   | 7%   |
| OTROS PASIVOS  | 9,007,643   | 9%   | 9,942,385   | 7%   |
| TOTAL PASIVO   | 101,380,249 | 100% | 142,683,374 | 100% |
| PATRIMONIO   |             | 0%   |             | 0%   |
| CAPITAL SOCIAL                                       | 20,475,089  | 51%  | 21,816,545  | 48%  |
| CAPITAL ADICIONAL                                    | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| RESERVAS   | 18,016,387  | 45%  | 18,412,163  | 41%  |
| AJUSTES AL PATRIMONIO                                | 30,103      | 0%   | 2,983,808   | 7%   |
| RESULTADOS ACUMULADOS                                | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO                         | 1,522,233   | 4%   | 2,085,615   | 5%   |
| TOTAL DEL PATRIMONIO                                 | 40,043,812  | 100% | 45,298,131  | 100% |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO                        | 141,424,061 | 100% | 187,981,505 | 100% |
| CONTINGENTES ACREEDORAS                              | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| RESP. POR AVALES Y CARTAS FINANZAS OTORGADAS         | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| RESP. POR LINEAS DE CREDITO NO UTILIZADAS Y CREDITOS | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| RESP. POR LITIGIOS, DEMANDAS Y OTRAS CONTINGENCIAS   | 0           | 0%   | 0           | 0%   |
| CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN                    | 10,076,318  | 7%   | 17,385,041  | 9%   |
| CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS                          | 15,192,902  | 11%  | 15,566,550  | 8%   |

### ANEXO N°10: ANÁLISIS HORIZONTAL DE SITUACIÓN FINANCIERA

| DESCRIPCION DE CUENTA                                | 2017       | 2018        | ANÁLISIS HORIZONTAL       | ANÁLISIS HORIZONTAL       |
|--|------------|-------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>ACTIVO</b>  |            |             | <b>VARIACION ABSOLUTA</b> | <b>VARIACION RELATIVA</b> |
| DISPONIBLE   | 26,881,383 | 26,685,837  | -195,546                  | -1%                       |
| CAJA   | 245,030    | 354,202     | 109,172                   | 45%                       |
| BCOS Y OTR. EMPRES. DEL SISTEMA FINANCIERO           | 23,708,308 | 26,312,970  | 2,604,662                 | 11%                       |
| OTRAS DISPONIBILIDADES                               | 2,921,762  | 17,310      | -2,904,452                | -99%                      |
| RENDIMIENTO DEVENGADO DEL DISPONIBLE                 | 6,283      | 1,355       | -4,928                    | -78%                      |
| CARTERA DE CREDITOS                                  | 99,620,465 | 134,711,460 | 35,090,995                | 35%                       |
| CREDITOS VIGENTES                                    | 95,857,054 | 130,692,541 | 34,835,487                | 36%                       |
| CREDITOS REESTRUCTURADOS                             | 0          | 0           | 0                         | 0%                        |
| CREDITOS REFINANCIADOS                               | 384,705    | 482,314     | 97,609                    | 25%                       |
| CREDITOS VENCIDOS                                    | 5,465,569  | 7,653,260   | 2,187,691                 | 40%                       |
| CREDITOS EN COBRANZA JUDICIAL                        | 1,546,902  | 1,397,812   | -149,090                  | -10%                      |
| RENDIMIENTO DEVENG. DE CREDITOS VIGENTES             | 3,954,895  | 4,745,210   | 790,315                   | 20%                       |
| - PROVISIONES PARA CREDITOS                          | 7,588,660  | 10,259,677  | 2,671,017                 | 35%                       |
| CUENTAS POR COBRAR                                   | 1,804,998  | 5,283,950   | 3,478,952                 | 193%                      |
| CTAS POR COBRAR POR VTA DE BIENES Y SERVICIOS        | 0          | 0           | 0                         | 0%                        |
| OTRAS CTAS POR COBRAR                                | 2,024,932  | 5,504,667   | 3,479,735                 | 172%                      |
| RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CTAS POR COBRAR           | 0          | 0           | 0                         | 0%                        |
| -PROVICIONES PARA CTAS POR COBRAR                    | 219,934    | 220,717     | 783                       | 0%                        |
| BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO                | 326,905    | 2,306,163   | 1,979,258                 | 605%                      |
| BIENES REALIZABLES                                   | 6,444      | 10,343      | 3,899                     | 61%                       |
| BIENES RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS               | 606,769    | 3,095,579   | 2,488,810                 | 410%                      |
| BIENES FURA DE USO                                   | 0          | 0           | 0                         | 0%                        |
| -PROV. PARA BIENES REALIZABLES, REC. EN PAGO         | 286,308    | 799,759     | 513,451                   | 179%                      |
| INVERSIONES PERMANENTES                              | 322,585    | 416,625     | 94,040                    | 29%                       |
| INVER. POR PARTIC. PATRIM. EN PERSONAS JURIDICAS DEL | 320,927    | 318,425     | -2,502                    | -1%                       |
| OTRAS INVERSIONES PERMANENTES                        | 14,383     | 110,925     | 96,542                    | 671%                      |
| REND. DEVENG. DE INVER. PERMANT.                     | 0          | 0           | 0                         | 0%                        |

|   |             |             |            |      |
|---|-------------|-------------|------------|------|
| -PROVISIONES PARA INVERSIONES PERMANENTES                   | 12,725      | 12,725      | 0          | 0%   |
| INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO                              | 10,778,441  | 16,999,756  | 6,221,315  | 58%  |
| (-)DEPRESIACION ACUMULADA                                   | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES                       | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| OTROS ACTIVOS   | 1,689,284   | 1,577,714   | -111,570   | -7%  |
| (-)AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS AMORTIZABLES           | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| TOTAL DEL ACTIVO  | 141,424,061 | 187,981,505 | 46,557,444 | 33%  |
| CONTINGENTES DEUDORAS                                       | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS                                   | 10,076,318  | 17,385,041  | 7,308,723  | 73%  |
| CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS                                   | 15,192,902  | 15,566,550  | 373,648    | 2%   |
| PASIVO  |             |             |            |      |
| OBLIGACIONES CON LOS SOCIADOS                               | 79,440,441  | 110,557,888 | 31,117,447 | 39%  |
| OBLIGACIONES A LA VISTA                                     | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| OBLIGAC. POR CTAS DE AHORRO                                 | 5,826,840   | 6,607,989   | 781,149    | 13%  |
| OBLIGACIONES POR CTAS A PLAZO                               | 73,402,233  | 103,693,777 | 30,291,544 | 41%  |
| OTRAS OBLIGACIONES  | 131,141     | 120,352     | -10,789    | -8%  |
| GASTOS DE PAGAR DE OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS           | 80,227      | 135,770     | 55,543     | 69%  |
| FONDOS INTERBANCARIOS                                       | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| FONDOS INTERBANCARIOS                                       | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| GASTOS POR PAGAR POR FONDOS INTERBANCARIOS                  | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO            | 9,171,312   | 19,234,530  | 10,063,218 | 110% |
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMPR. EN INST. FINAC. DEL PAIS.        | 9,128,506   | 19,065,694  | 9,937,188  | 109% |
| ADEUDOS Y OBLIG. CON EMPR. DEL EXTERIOR Y ORG. FINAN.       | 0           | 0           | 0          | 0%   |
|   | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| GASTOS POR PAGAR DE ADEUDOS Y OBLIG. FIN. A CORTO PLAZO     | 42,806      | 168,836     | 126,030    | 294% |
| CTAS POR PAGAR Y GTOS POR PAGAR                             | 366,150     | 761,638     | 395,488    | 108% |
| GTOS POR PAG DE CTAS POR PAGAR                              | 366,150     | 761,638     | 395,488    | 108% |
| GTOS POR PAGAR DE CTAS POR PAGAR                            | 0           | 0           | 0          | 0%   |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO                              | 3,302,889   | 2,127,197   | -1,175,692 | -36% |
| ADEUDOS Y OBLIGACIONES CON EMPRESAS E INST. FINAN. DEL PAIS | 3,302,889   | 2,127,197   | -1,175,692 | -36% |
| A. Y OBLIGACS CON EMPR. DEL EXTE.                           | 0           | 0           | 0          | 0%   |

|  |             |             |            |       |
|--|-------------|-------------|------------|-------|
| OTROS ADEUDOS Y OBLIGACIONES DEL PAÍS Y DEL EXTERIOR   | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| GASTOS POR PAGAR DE ADEUD. Y OBLIG. FIN. A LARGO PLAZO | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| PROVISIONES  | 91,814      | 59,736      | -32,078    | -35%  |
| PROVISIONES PARA CTOS CONTING.                         | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| PROVIS. PARA OTRAS CONTINGEN.                          | 91,814      | 59,736      | -32,078    | -35%  |
| PROVISIONES ASOCIATIVAS                                | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN                            | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| OTROS INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA            | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES EN CIRCULACION        | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| I. A LA RTA Y PARTICIPAC. DIFERIDS                     | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| OTROS PASIVOS  | 9,007,643   | 9,942,385   | 934,742    | 10%   |
| OTROS PASIVOS  | 9,007,643   | 9,942,385   | 934,742    | 10%   |
| TOTAL PASIVO   | 101,380,249 | 142,683,374 | 41,303,125 | 41%   |
| PATRIMONIO   |             |             | 0          | 0%    |
| CAPITAL SOCIAL   | 20,475,089  | 21,816,545  | 1,341,456  | 7%    |
| CAPITAL ADICIONAL                                      | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| RESERVAS   | 18,016,387  | 18,412,163  | 395,776    | 2%    |
| AJUSTES AL PATRIMONIO                                  | 30,103      | 2,983,808   | 2,953,705  | 9812% |
| RESULTADOS ACUMULADOS                                  | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| RESULTADO NETO DEL EJERCICIO                           | 1,522,233   | 2,085,615   | 563,382    | 37%   |
| TOTAL DEL PATRIMONIO                                   | 40,043,812  | 45,298,131  | 5,254,319  | 13%   |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO                          | 141,424,061 | 187,981,505 | 46,557,444 | 33%   |
| CONTINGENTES ACREEDORAS                                | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| RESP. POR AVALES Y CTAS FZAS OTORGADAS                 | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| RESP. POR LINEAS DE CREDITO NO UTILIZADAS Y CREDITOS   | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| RESP. POR LITIGIOS, DEMANDAS Y OTRAS CONTINGENCIAS     | 0           | 0           | 0          | 0%    |
| CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN                      | 10,076,318  | 17,385,041  | 7,308,723  | 73%   |
| CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS                            | 15,192,902  | 15,566,550  | 373,648    | 2%    |

## ANEXO 11: FICHA DE ANÁLISIS DE SITUACIÓN FINANCIERA

### FICHA DE ANÁLISIS DE ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

TÍTULO: GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA - PIURA 2017 - 2018

AUTOR: YESSICA RUSMERY FLORES FLORES

DOCUMENTO: ANÁLISIS DE EE. FF

| VARIABLE     | DIMENSIONES              | INDICADORES                 | 2017  | 2018   |
|--------------|--------------------------|-----------------------------|-------|--------|
| RENTABILIDAD | ROE                      | UTILIDAD NETA/PATRIMONIO    | 3.80% | 4.60%  |
|              | ROA                      | UTILIDAD NETA/TOTAL ACTIVOS | 1.08% | 1.11%  |
|              | RENTABILIDAD B.<br>/VTAS | UTILIDAD BRUTA/VTAS         | 69%   | 66.23% |
|              | RENTABILIDAD N.<br>/VTAS | UTILIDAD NETA/VTAS          | 8.71% | 8.91%  |
|              |                          |                             |       |        |

**ANEXO N°12: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS 2018**

| <b>PERIODO</b>    | <b>COLOCACION BRUTA</b> | <b>NETA</b>  |
|-------------------|-------------------------|--------------|
| <b>ENERO</b>      | 125,600                 | 100,570.58   |
| <b>FEBRERO</b>    | 214,050                 | 149,356.04   |
| <b>MARZO</b>      | 168,200                 | 122,588.79   |
| <b>ABRIL</b>      | 253,580                 | 213,681.79   |
| <b>MAYO</b>       | 733,000                 | 519,533.57   |
| <b>JUNIO</b>      | 471,000                 | 355,070.75   |
| <b>JULIO</b>      | 509,900                 | 327,993.71   |
| <b>AGOSTO</b>     | 690,400                 | 542,657.29   |
| <b>SEPTIEMBRE</b> | 206,400                 | 162,957.67   |
| <b>OCTUBRE</b>    | 257,400                 | 228,007.06   |
| <b>NOVIEMBRE</b>  | 299,000                 | 252,307.45   |
| <b>DICIEMBRE</b>  | 176,650                 | 161,382.09   |
|                   | 4,105,180               | 3,136,106.79 |



## ANEXO N°13 ALFA DE CRONBACH

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34 P35 P36 P37 P38 P39 P40 P41 P42 P43 P44 P45 P46 P47 P48 P49 P50 P51 P52 P53 P54 P55 P56 P57 P58 P59 P60 P61 P62 P63 P64 P65 P66 P67 P68 P69 P70  
/SCALE('prueba piloto 20-05') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

### Fiabilidad

#### Escala: prueba piloto 20-05

##### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 27 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 27 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,819             | 70             |

# ANEXO N°14 GESTIÓN CREDITICIA



N°

## ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO N° ..... /20....

OFICINA .....

Comité de Crédito: Normal   
 Refinanciado   
 Ampliado

En ..... siendo las ..... del día ..... se reunieron:

Jefe de Negocios ..... Analista de Crédito Integrante: .....  
 Jefe (a) de Oficina: ..... Analista de Crédito Integrante: .....  
 Analista de Crédito Integrante: ..... Analista de Crédito Integrante: .....

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | ACTIVIDAD ECONÓMICA/<br>ENTIDAD | N° DE<br>ENTIDADES | DESTINO<br>CRÉDITO | MONTO<br>SOLICIT. | TASA<br>% | PLAZO | DECISIÓN |
|----|---------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-----------|-------|----------|
| 1  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |
| 2  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |
| 3  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |
| 4  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |
| 5  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |
| 6  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |
| 7  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |
| 8  |                     |                                 |                    |                    |                   |           |       |          |

Siendo las ....., culminó la sesión de Comité de Crédito ..... y en señal de conformidad de la misma firman sus integrantes.

**Comentario:**

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
Jefe de Negocios  
Firma y Sello

.....  
.....  
Analista de Crédito Proponente  
Firma y Sello

.....  
.....  
Analista de Crédito Integrante  
Firma y Sello

.....  
.....  
Analista de Crédito Integrante  
Firma y Sello

.....  
.....  
Analista de Crédito Integrante  
Firma y Sello

.....  
.....  
Analista de Crédito Integrante  
Firma y Sello

.....  
.....  
Firma y Sello de quien aprueba

Opinión de Riesgos

|    |                          |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

.....  
.....  
Firma y Sello de Unidad de Riesgos

N°

**COMITÉ DE CALIDAD DE CARTERA N° ..... /20.....**

Encargado  Oficina  Fecha

| N° | Descripción                             | Caso 1: Analista .....      | Caso 2: Analista .....      |
|----|---|-----------------------------|-----------------------------|
|    |   | Nombre y Apellido del Socio | Nombre y Apellido del Socio |
| 1  | Tipo de Caso ( Mora , Deserción, otros) |                             |                             |
| 2  | Giro / Actividad                        |                             |                             |
| 3  | Numero de Créditos recibidos            |                             |                             |
| 4  | Monto de Prestamo y plazo               |                             |                             |
| 5  | Dias de Mora acumulada                  |                             |                             |
| 6  | Numero de cuota en que cayo en mora     |                             |                             |
| 7  | Promedio de días de atraso              |                             |                             |
| 8  | Central de Riesgos antes del desembolso |                             |                             |
| 9  | Registra Excepciones (datallar)         |                             |                             |
| 10 | Excedente valor cuota                   |                             |                             |
| 11 | Deuda total en el Sistema Financiero    |                             |                             |

**DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE MORA Y/O DESERCIÓN**

| Caso 1 | Caso 2 |
|--------|--------|
|--------|--------|

|   |  |
|---|--|
| <b>Familiares</b> ( Salud, pérdidas de ingresos adicionales, gastos imprevistos, etc)   |  |
|   |  |
| <b>Negocios</b> ( Mala evaluación, Disminución de Ventas, Sobreendeudamiento, disminución de margen, cuentas por cobrar, fraude interno, etc) |  |
|   |  |
| <b>Externo</b> ( Competencia, siniestro, estafa, etc)   |  |
|   |  |

Siendo las ....., culminó la sesión de Calidad de Cartera y en señal de conformidad de la misma firman sus integrantes.

**Comentario:**

.....  
 ...  
 .....  
 ...  
 .....

.....  
 Firma y Sello

.....  
 Firma y Sello

.....  
 Firma y Sello

.....  
 Firma y Sello

.....  
 Firma y Sello

.....  
 Firma y Sello

## CONTROL DE VISITA A SOCIOS

Oficina

Tipo de Supervisión: .....

### DATOS GENERALES DEL CLIENTE

|                   |                      |                      |                      |                |                      |
|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------------|
| Nombres           | <input type="text"/> | N° Dependientes      | <input type="text"/> | Tipo de Prod.  | <input type="text"/> |
| Apellidos Paterno | <input type="text"/> | Analista de Crédito  |                      | Estado Civil   | <input type="text"/> |
| Apellido Materno  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |                      | Act. Económica | <input type="text"/> |

### DATOS DEL CRÉDITO

|                       |                      |                  |                      |             |                      |                      |
|-----------------------|----------------------|------------------|----------------------|-------------|----------------------|----------------------|
| Capital               | <input type="text"/> | Saldo Capital    | <input type="text"/> | Teléfono    | <input type="text"/> | <b>Entidad</b>       |
| Activo Fijo           | <input type="text"/> | Calificación     | <input type="text"/> | Días Atraso | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Consumo               | <input type="text"/> | Motivo de atraso | <input type="text"/> | Fecha Des.  | <input type="text"/> |                      |
| Dirección del Negocio | <input type="text"/> |                  |                      |             |                      |                      |

### CROQUIS DEL NEGOCIO / ESTADO DE CUENTA

**EVALUACIÓN Y CICLO DE VENTAS**

| Lunes            | Martes | Miércoles  | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo | Total               |
|------------------|--------|--|--------|---------|--------|---------|---------------------|
|                  |        |  |        |         |        |         |                     |
| Ventas Mensuales |        | Gastos Fam. (Alimentación, Alqu, Educación, Salud, Transp) |        |         |        |         | Días de Trabajo mes |
| Ventas Semanales |        | Servicios ( Luz, Agua, Telefono, Celular, cable)           |        |         |        |         |                     |
| Ventas Diarias   |        | Otros ingresos complementarios                             |        |         |        |         | Promedio Mensual    |
| Ventas Anuales   |        | Total endeudamiento sistema financiero                     |        |         |        |         |                     |

**COMENTARIOS Y/O OBSERVACIONES**

Referencias del socio \_\_\_\_\_

Situación del Negocio \_\_\_\_\_

Estados Financieros \_\_\_\_\_

Capacidad de Pago \_\_\_\_\_

Resultado de la Visita \_\_\_\_\_

Otros Aspectos Eval. \_\_\_\_\_

.....  
 Firma y Nombre del Socio  
 DNI N°

.....  
 Responsable del Crédito  
 Sello y Firma

.....  
 Sello y Firma del Jefe