



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“CRECIMIENTO DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD A
CAUSA DEL COVID-19 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO, PERIODO 2020”**

PRESENTADO POR

BACH. WALDIR JULIAN MAMANI DURAN

ASESOR

DR. TEOFILO LAURACIO TICONA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS (FCJEP)**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis () / Trabajo de suficiencia profesional (X) / Trabajo académico (___), titulado:

“CRECIMIENTO DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD A CAUSA DEL COVID-19 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO, PERIODO 2020”

Presentado por el (la):

BACH. WALDIR JULIAN MAMANI DURAN

Para obtener el grado académico () o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad () de **CONTADOR PÚBLICO** asesorado por el/ **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA** con **RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 1959- 2024-FCJEP-UJCM**, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
CONTABILIDAD	BACH. WALDIR JULIAN MAMANI DURAN	“CRECIMIENTO DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD A CAUSA DEL COVID-19 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CABANILLAS MAÑAZO, PERIODO 2020”	8%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 8% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 10 de Setiembre de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA.....	13
1.1. Antecedentes	13
1.2. Descripción del centro laboral	14
1.3. Contexto socioeconómico	17
1.4. Descripción y explicación del puesto de trabajo.....	18
1.5. Propósito del puesto de trabajo	20
1.6. Proceso Contable.....	24
1.7. Resultados concretos que se alcanzaron	25
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN	27
2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.	27
2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.	29
CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	40

3.1. Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera.....	40
3.2. Desarrollo de experiencias	48
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de la cartera de crédito y provisión evolución trimestral .. 37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo	16
Figura 2 Ubicación Geográfica	18
Figura 3 Índices de morosidad mensual del año2020	33
Figura 4 Estado de situación financiera	42
Figura 5 Estado integral de resultados	43

RESUMEN

Para enfrentar la morosidad, la cooperativa adoptó evaluaciones rigurosas de crédito respaldadas por tecnologías avanzadas como las centrales de riesgos. El uso de los sistemas Xperian, Equifax y Sentinel permitió una identificación precisa de la solvencia de los solicitantes, lo que resultó en una disminución significativa de la tasa de morosidad y una mejora en la calidad de la cartera de créditos. Estas herramientas proporcionaron datos críticos y análisis predictivos que ayudaron a prever comportamientos de pago y detectar posibles riesgos de manera temprana, permitiendo a la cooperativa actuar proactivamente. Además, la integración de herramientas como Xperian, Equifax y Sentinel no solo mejoró la gestión de riesgos y la evaluación de solvencia crediticia, sino que también fortaleció la capacidad de la cooperativa para mantener registros financieros precisos y actualizados. Estas herramientas facilitaron la recopilación y análisis de datos en tiempo real, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. Además, la capacitación continua en el uso de estas tecnologías y en la evaluación de riesgos permitió al personal anticipar y mitigar riesgos potenciales de manera efectiva, asegurando la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa. Concluyendo en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. implementó estrategias efectivas de gestión de riesgos, reduciendo significativamente la morosidad. Evaluaciones rigurosas de crédito y tecnologías avanzadas, como centrales de riesgos, permitieron identificar con precisión la solvencia de los solicitantes y mejorar la calidad de la cartera de créditos.

Palabras clave: Índices, morosidad, causa, covid-19 y crédito.

ABSTRACT

To address delinquency, the credit union adopted rigorous credit evaluations supported by advanced technologies such as credit bureaus. The use of the Xperian, Equifax and Sentinel systems enabled accurate identification of applicants' creditworthiness, resulting in a significant decrease in the delinquency rate and an improvement in the quality of the loan portfolio. These tools provided critical data and predictive analytics that helped forecast payment behaviors and detect potential risks early, enabling the credit union to act proactively. In addition, the integration of tools such as Xperian, Equifax and Sentinel not only improved risk management and creditworthiness assessment, but also strengthened the credit union's ability to maintain accurate and up-to-date financial records. These tools facilitated real-time data collection and analysis, providing a solid basis for strategic decision making. In addition, ongoing training in the use of these technologies and in risk assessment enabled staff to effectively anticipate and mitigate potential risks, ensuring the long-term sustainability of the credit union. In conclusion, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. implemented effective risk management strategies, significantly reducing delinquency. Rigorous credit evaluations and advanced technologies, such as credit bureaus, made it possible to accurately identify the creditworthiness of applicants and improve the quality of the loan portfolio.

Key words: Indices, delinquency, cause, covid-19 and credit.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en la economía mundial, afectando diversos sectores, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito. En particular, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. experimentó un notable incremento en sus índices de morosidad durante el año 2020. Esta investigación se centró en analizar cómo las restricciones económicas y sociales impuestas para contener la propagación del virus influenciaron la capacidad de los socios para cumplir con sus obligaciones crediticias.

Durante el año 2020, las medidas de confinamiento y la desaceleración económica resultaron en una disminución de ingresos para muchos socios de la cooperativa. Este escenario adverso provocó un aumento en la morosidad, ya que muchos socios prestatarios se vieron imposibilitados de realizar los pagos correspondientes a sus créditos. La incertidumbre económica y la reducción de oportunidades laborales fueron factores determinantes que contribuyeron al incremento de la morosidad en este periodo.

A finales del segundo semestre del 2020, a pesar de una ligera recuperación económica, los efectos acumulados de la pandemia continuaron afectando a los socios de la Cooperativa Cabanillas Mañazo. La persistente inestabilidad financiera, sumada a la lenta reactivación de ciertos sectores económicos, impidió una reducción significativa en los índices de morosidad. Las políticas de apoyo financiero implementadas por la cooperativa, aunque útiles, no fueron suficientes para revertir completamente la tendencia al alza en la morosidad.

El trabajo de suficiencia profesional se divide en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Aspectos generales del tema dentro de ella se encuentra, antecedentes, descripción del centro laboral, contexto socioeconómico, descripción y explicación del puesto de trabajo, propósito del puesto, propósito del puesto, resultados concretos que se alcanzaron.

CAPÍTULO II: Fundamentación donde se observará el inventario de las teorías, métodos, estrategias, procedimientos o técnicas disponibles para desempeñar el

trabajo profesional y casuística de la teoría, método, estrategia, procedimiento y/o técnica que ha empleado para el desempeño profesional específico.

CAPÍTULO III: se describirá los aportes y desarrollo de experiencia, donde se vera la sistematización de la experiencia profesional y el desarrollo de las experiencias (aporte de nuevas teorías, métodos, estrategias, procedimientos o técnicas para el mejor desempeño profesional).

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

1.1. Antecedentes

Es una institución social y de intermediación financiera cuya denominación es Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., la misma que se constituyó un 26 de agosto del año 2010, inscrita con partida jurídica bajo el título Nro. 2010- 00022725, inscrita en el libro de registro de cooperativas el 19 de noviembre del 2010 y con partida electrónica Nro. 11098886 en la oficina registral en la ciudad de Juliaca Provincia de San Román. De acuerdo a la inscripción, se ha establecido como sede central de la institución el Jr. San Román Nro. 209 segundo piso del distrito de Cabanillas en la provincia de San Román región Puno. Esta institución se rige por la ley general de cooperativas D. S. 074-90-TR y ley Nro. 30822, ley que modifica la Ley Nro. 26702, ley general del sistema financiero, del sistema de seguros y orgánica, de la superintendencia de banca y seguros y de otras normas concordantes referidas a la regulación y supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; su estatuto y los acuerdos de la asamblea general determinan que la Cooperativa tiene la condición de una persona jurídica de derecho privado, de capital variable, sin límites de lucro, ilimitado número de socios, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, todo ello en función a su patrimonio neto y a las aportaciones suscritas y pagadas. (Memoria Anual, 2021)

1.1.1. Visión

Ser una cooperativa líder en microfinanzas rurales solidarias en la macro región sur.

1.1.2. Misión

Somos el socio financiero, que fomenta el bienestar de las familias emprendedoras rurales.

1.1.3. Oficinas, agencias y puntos de atención.

- Oficina Principal: Jr. San Román N° 209 Cabanillas – San Román - Piso 2.
- Agencia Cabanillas: Jr. San Román N° 209 Cabanillas – San Román.
- Agencia Mañazo: Jr. San Martín S/N – Mañazo.
- Agencia Coata: Plaza San Pedro – Coata.
- Agencia Atuncolla: Av. Sillustani S/N – Atuncolla.
- Agencia Puno: Av. El sol 132 – Cercado.
- Agencia Juliaca: Jr. Jáuregui 690 - Juliaca Cercado.
- Agencia Ayaviri: Jr. Cusco N° 131
- Agencia Azángaro: Jr. Azángaro 180 – Plaza de Armas.
- Agencia Arequipa: Urb Faucett Zona A Mz-A Lt-47 – Cerro Colorado-

1.2. Descripción del centro laboral

Entre las labores económicas y administrativas desarrolladas y los logros alcanzados por la cooperativa en el año 2021, puede mencionarse que ha permitido que la propia cooperativa se mantenga como una entidad líder del movimiento cooperativo a nivel del departamento de Puno

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. se encontraba en el corazón del distrito de Cabanillas, una localidad conocida por su actividad agrícola, ganadera y comercial. Esta cooperativa, fundada con el objetivo de promover el ahorro y facilitar el acceso al crédito entre sus socios, desempeñó un papel crucial en el desarrollo económico de la región. A lo largo de los años, la cooperativa había logrado consolidarse como una institución financiera confiable, brindando servicios que incluían préstamos personales, créditos para pequeñas y medianas empresas, y productos de ahorro adaptados a las necesidades locales.

En sus instalaciones, la cooperativa contaba con un equipo de profesionales dedicados que ofrecían asesoría financiera y apoyo técnico a los socios. Estos

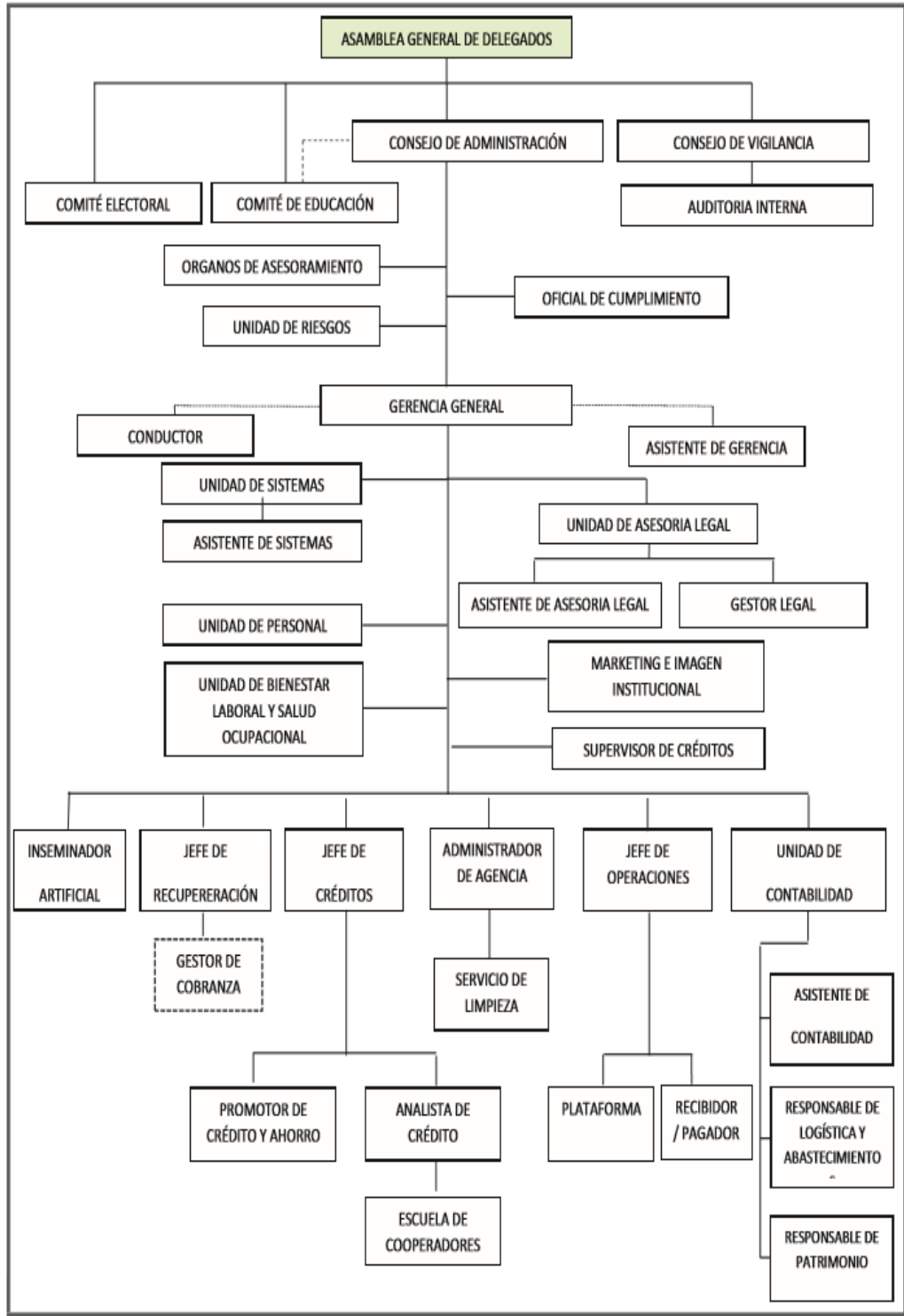
empleados se encargaban de evaluar solicitudes de crédito, captación de ahorro y proporcionar orientación sobre la mejor manera de utilizar los servicios financieros ofrecidos. La atención personalizada y el conocimiento profundo de la realidad económica de la región permitieron a la cooperativa mantener una relación cercana y de confianza con sus socios.

Antes de la pandemia, la Cooperativa Cabanillas Mañazo había mostrado un crecimiento sostenido en su cartera de crédito y una baja tasa de morosidad. Las actividades de capacitación financiera y los programas de desarrollo comunitario habían fortalecido la capacidad de los socios para gestionar sus finanzas de manera efectiva. Sin embargo, el advenimiento del COVID-19 representó un desafío sin precedentes, afectando tanto a los empleados de la cooperativa como a sus socios.

La infraestructura de la cooperativa incluía modernas oficinas equipadas con tecnología para facilitar las operaciones financieras, aunque durante la pandemia, tuvieron que adaptarse rápidamente a nuevas formas de operar, como el uso de plataformas digitales para continuar brindando sus servicios. Esta transición no fue fácil y requirió una rápida adaptación por parte del personal y los socios. A pesar de estos esfuerzos, la morosidad aumentó debido a las dificultades económicas generadas por la crisis sanitaria.

1.2.1. Estructura orgánica

Figura 1
Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo



Nota: obtenida de la (Memoria Anual, 2021)

1.2.2. Actividad de la entidad

La actividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., durante el periodo 2020, se rigió por la normativa vigente establecida por la Superintendencia de Banca y Seguros de Perú (SBS, 2020) de nivel 2b. Esta normativa incluía directrices sobre la gestión del riesgo crediticio, la evaluación de la capacidad de pago de los prestatarios y la implementación de políticas de reestructuración de deudas.

Antes de la pandemia, la cooperativa cumplía rigurosamente con las regulaciones de la (SBS - Superintendencia de Banca, Seguros, 2020), que exigían una evaluación exhaustiva de la capacidad crediticia de los solicitantes. La normativa requería que las cooperativas mantuvieran un adecuado nivel de provisiones para créditos morosos y realizaban auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de estas normas (SBS, 2020). Estas prácticas contribuyeron a mantener una tasa de morosidad relativamente baja y a asegurar la solvencia financiera de la cooperativa.

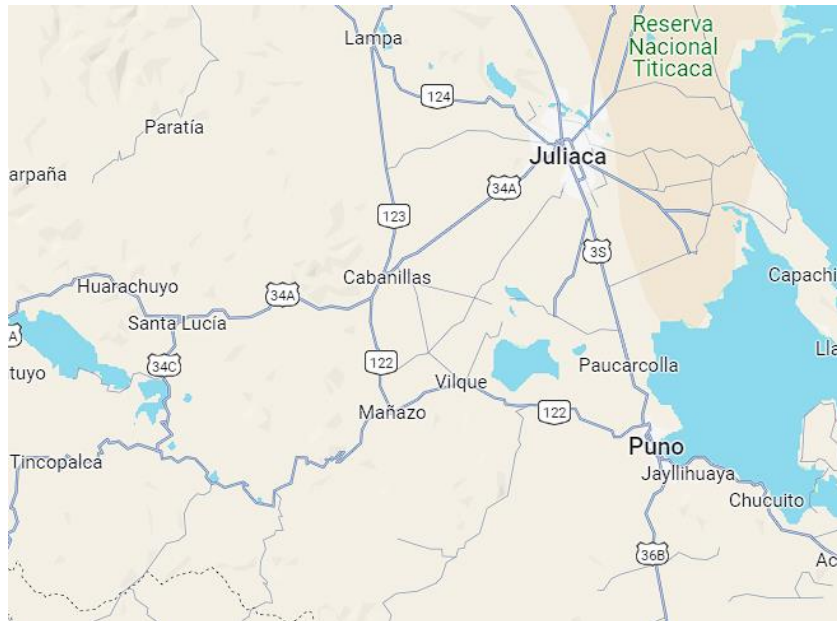
1.3. Contexto socioeconómico

El contexto socioeconómico en el cual operó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo durante el periodo 2020 estuvo marcado por la crisis generada por la pandemia de COVID-19. Este escenario de incertidumbre afectó profundamente a la economía regional y, en particular, a los sectores productivos predominantes en las zonas de intervención de la cooperativa, como la agricultura, la ganadería, la acuicultura y el comercio local.

1.3.1. Ubicación Geográfica

Cabanillas es un distrito de la provincia de San Román, es tan grande que limita con la provincia de Puno y de Lampa, en este distrito se encuentra la vía nacional que une los departamentos de Puno y Arequipa, por este mismo tramo circulan unidades vehiculares provenientes de las regiones de Madre de Dios y Cusco con destino hacia la región Arequipa, también unidades vehiculares de Carga y pasajeros provenientes de la frontera Perú-Bolivia. Es una zona de parada de viajeros lo que le hace también una zona comercial.

Figura 2
Ubicación Geográfica



Nota: Obtenida de (Juliaca Red, 2024)

1.4. Descripción y explicación del puesto de trabajo.

1.4.1. Funciones generales

- Realizar la promoción, verificación, evaluación en el proceso de colocación de créditos, brindándoles la atención que requieran los socios.
- Asesorar a los socios en créditos y otros servicios que la cooperativa desarrolle.
- Realizar el seguimiento de la cartera y su correspondiente retorno el crédito.

1.4.2. Funciones específicas

1. Cumplir con las normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de la COOPAC Cabanillas Mañazo Ltda
2. Mantener y hacer crecer la cartera de créditos en número de socios y colocaciones y mantener niveles de morosidad definidos por la Agencia u Oficina.
3. Brindar un servicio de calidad a los socios con una atención personalizada y una alta sensibilización en valores.

4. Brindar asesoramiento económico y financiero a los socios vigentes y/o socios potenciales con fines crediticios.
5. Participar en la formación y entrenamiento del personal de la Agencia, en especial de los nuevos Asesores de Créditos.
6. Realizar promoción de ventas cruzadas de productos de ahorros y servicios financieros de la Cooperativa.
7. Realizar visitas de captación de socios para los créditos y otros servicios en coordinación con el Administrador de Agencia si es posible con la Gerencia.
8. Llenado de formularios de créditos y declaración jurada de bienes, verificación de bienes y domicilio, así como solicitar garantes cuando así sea necesario.
9. Atender las solicitudes de crédito que recepcione en un plazo adecuado manteniendo la eficiencia en el proceso.
10. Filtrar al socio por el sistema de información de servicio crediticio, que use la institución.
11. Analizar la capacidad de pago y solicitar sustento de ingresos, verificar los bienes del aval y supervisar la buena calificación en calidad de las garantías y avales de los créditos.
12. Elaborar las Propuestas de Crédito, determinando la capacidad de pago y/o endeudamiento, en el caso de créditos micro, pequeña y mediana empresa, elaborar la documentación requerida (Balances, Estado de Ganancias y Pérdidas y Flujo de Caja de ser el caso).
13. Verificar la información proporcionada por el socio, sobre domicilio y/o centro laboral y de garantías (adjuntar evidencias; Ejm. foto.).
14. Ingresar las Solicitudes de Crédito al Sistema aplicativo (software) de la Cooperativa.
15. Presentar y sustentar los expedientes de créditos al comité de crédito de la Agencia para su evaluación.
16. Participar en los Comités De Créditos.
17. Aprobar Créditos en función a su autonomía de Créditos.

18. Entregar al Recibidor - Pagador (caja) los expedientes de los Créditos aprobados para su desembolso, adjunto al Acta de Comité debidamente firmada por todos los participantes.
19. Coordinar con el resto de las áreas de la cooperativa para realizar el seguimiento de los expedientes de Crédito aprobados en Comité hasta su desembolso.
20. Realizar labores de recuperación de créditos de acuerdo a las políticas de recuperaciones, dentro de los plazos establecidos.
21. Realizar el mantenimiento de los expedientes de crédito, antes, durante, después de su aprobación y cancelación (actualización de datos).
22. Realizar informes que se les solicite referente a su gestión y/o cartera.
23. Asimismo, cumplirá con otras funciones asignadas por el Administrador de la Agencia o la Gerencia, que permitan el logro de los objetivos de la Cooperativa.

1.5. Propósito del puesto de trabajo

1.5.1. Objetivos de un Analista de Crédito en Pandemia

1. **Evaluar la Solvencia Financiera de los Solicitantes:** Determinar la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones financieras en un contexto de incertidumbre económica.
2. **Mitigar el Riesgo de Crédito:** Desarrollar y aplicar estrategias para minimizar el riesgo de incumplimiento de pagos, considerando el impacto de la pandemia en diversas industrias y sectores.
3. **Optimizar el Proceso de Evaluación de Créditos:** Mejorar la eficiencia del proceso de evaluación y aprobación de créditos mediante la implementación de nuevas tecnologías y la automatización de tareas.
4. **Mantener la Calidad de la Cartera de Créditos:** Asegurar que la calidad de la cartera de créditos se mantenga estable mediante un monitoreo continuo y la aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario.
5. **Adaptarse a las Nuevas Regulaciones y Políticas:** Cumplir con las normativas y políticas financieras que se han implementado en respuesta a la pandemia.

1.5.2. Metas de un Analista de Crédito en Pandemia

1. **Reducción del Índice de Morosidad:** Lograr una disminución significativa en el índice de morosidad de la cartera de créditos.
2. **Aumento de la Eficiencia en la Aprobación de Créditos:** Reducir el tiempo promedio de aprobación de créditos mediante la mejora de procesos y la utilización de herramientas tecnológicas.
3. **Fidelización de Clientes:** Incrementar la satisfacción y fidelización de los clientes a través de una atención personalizada y soluciones de financiamiento adecuadas a sus necesidades actuales.
4. **Capacitación Continua:** Asegurar que todo el equipo de análisis de crédito esté continuamente capacitado en nuevas técnicas y herramientas de evaluación de riesgos.

1.5.3. Retos de un Analista de Crédito en Pandemia

1. **Incertidumbre Económica:** Navegar la incertidumbre económica global y sus efectos en la capacidad de pago de los clientes.
2. **Evaluación de Nuevos Riesgos:** Identificar y evaluar nuevos riesgos financieros que han emergido debido a la pandemia, como la estabilidad laboral y la salud financiera de las empresas.
3. **Implementación de Nuevas Tecnologías:** Integrar nuevas tecnologías en el proceso de análisis y aprobación de créditos, lo cual puede requerir una curva de aprendizaje y adaptación.
4. **Gestión de la Morosidad:** Implementar estrategias efectivas para la gestión de la morosidad, que pueden incluir reestructuración de deudas y planes de pago personalizados.
5. **Adaptación a Cambios Regulatorios:** Mantenerse actualizado y adaptarse rápidamente a los cambios regulatorios que afectan el análisis y la concesión de créditos.

1.5.4. Base legal

1.5.4.1. Ley de cooperativas Decreto Supremo N° 074-90-TR

El Decreto Supremo N° 074-90-TR (1990) en Perú, regula la jornada laboral, descansos, remuneraciones y condiciones de trabajo. Establece la duración máxima de la jornada laboral, derechos a descansos semanales y feriados, y compensación por horas extras. Garantiza una remuneración justa, incluyendo beneficios como gratificaciones y compensación por tiempo de servicios (CTS). Además, define normas de seguridad y salud en el trabajo, responsabilizando al empleador de garantizar condiciones laborales seguras. Este decreto protege los derechos de los trabajadores, asegurando un entorno laboral justo y seguro.

1.5.4.2. Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros orgánica de la SBS (Ley N° 30822)

La Ley N° 30822 (2018), publicada el 27 de junio de 2018, modificó la Ley N° 26702, conocida como Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, así como otras normas relacionadas. Esta modificación se centró específicamente en la regulación y supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú. A continuación, se presenta un resumen de los puntos más relevantes de esta ley:

Fortalecimiento de la Supervisión: La Ley N° 30822 buscó fortalecer el marco de supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Se establecieron mecanismos más estrictos para la supervisión de la solvencia, gestión financiera y cumplimiento de normativas por parte de estas entidades.

Requisitos de Capitalización: Se establecieron nuevos requisitos mínimos de capitalización para las cooperativas, con el fin de garantizar su estabilidad financiera y capacidad para hacer frente a riesgos operativos y crediticios.

Transparencia y Gobernanza: Se promovió la transparencia y la buena gobernanza dentro de las cooperativas, mediante la implementación de prácticas de gestión transparentes, auditorías externas y la divulgación de información financiera y operativa de manera clara y accesible para los socios y la SBS.

Adaptación a Estándares Internacionales: La ley también buscó alinear las prácticas y regulaciones de las cooperativas de ahorro y crédito con estándares internacionales de supervisión y gestión financiera, mejorando así la credibilidad y la confianza en el sistema financiero cooperativo peruano. (Ley N° 30822, 2018)

1.5.4.3. Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República

Establece el marco normativo para el control gubernamental en el Perú, definiendo las competencias y funciones de la Contraloría General de la República, así como los sistemas de control interno en las entidades públicas.

Disposición Relevante en el Artículo 22 establece que todas las entidades públicas están obligadas a rendir cuentas sobre el uso y destino de los recursos asignados, y la Contraloría General tiene la facultad de supervisar y evaluar esta rendición de cuentas. (Ley N.º 27785, 2018)

1.5.4.4. – Superintendencia de banca, seguros y AFP - COOPAC

Desde el 1ro de enero del 2019, fecha en que entró en vigencia la Ley COOPAC, la SBS cuenta con la competencia para supervisar el Sistema COOPAC. La supervisión de las COOPAC por la SBS inicia con la inscripción de la COOPAC en el Registro COOPAC.

Las cooperativas, incluidas las COOPAC (que son solo un tipo de cooperativas especial, ya que captan el ahorro de sus socios) son entidades sin propósito de lucro, conformadas por personas que buscan autosatisfacer sus necesidades (en el caso de las COOPAC, necesidades de ahorro y crédito). Las cooperativas se basan en valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

1.5.4.5. Reglamento de Inscripción de cooperativas (RIC)

El presente reglamento regula la inscripción de los actos inscribibles relativos a las organizaciones cooperativas conforme a lo previsto en el Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas, aprobado por Decreto Supremo 074-90-TR, la Ley 30822, Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema

Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito, la Ley 31029, Ley que faculta a las Cooperativas la realización de sesiones no presenciales de asamblea general, consejos y comités; y demás normas complementarias. (Reglamento de Inscripción de Cooperativas (RIC), 2023)

1.5.4.6. Resolución SBS N° 2157-2020 Modifican el Reglamento de Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público y de las Centrales y diversos procedimientos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la SBS

Sustituir los párrafos 3.5 y 3.7 del artículo 3, el artículo 5, el artículo 7, el numeral 7 del párrafo 8.1 del artículo 8, el artículo 9, así como la única disposición complementaria transitoria del reglamento de registro nacional de cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público y de las centrales aprobado por la (Resolución SBS N° 2157, 2020)

1.6. Proceso Contable

Para comprender el proceso contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., durante el periodo 2020, es fundamental revisar cómo se gestionaron las operaciones financieras y contables dentro de esta entidad. La cooperativa, siguiendo las normativas establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Ley General de Cooperativas, llevaba a cabo un conjunto de actividades contables destinadas a asegurar la transparencia y el control de sus operaciones.

Durante estos años, la cooperativa mantenía registros contables detallados de sus transacciones diarias, incluyendo la recepción de depósitos de los socios, la concesión de préstamos, el cobro de intereses y la contabilización de gastos administrativos y operativos. Estos registros eran fundamentales para la elaboración de estados financieros periódicos, como el balance general y el estado de resultados, que proporcionaban una visión clara de la situación financiera y el desempeño económico de la cooperativa (SBS, 2024).

El proceso contable también incluía la aplicación de políticas de control interno para garantizar la exactitud y la integridad de la información financiera. Esto implicaba la segregación de funciones, la revisión y aprobación de transacciones por parte de diferentes niveles de autoridad, y la realización de auditorías internas y externas periódicas para verificar el cumplimiento de las normativas y la precisión de los registros contables (García, 2021)

1.7. Resultados concretos que se alcanzaron

Durante mi período en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., entre el año 2020, logré obtener resultados concretos que fueron clave para mejorar la gestión financiera y fortalecer la posición de la cooperativa en el mercado local. Mi enfoque se centró en varios aspectos fundamentales que impactaron positivamente en la organización.

En primer lugar, implementé un proceso de evaluación de crédito más riguroso y eficiente, utilizando herramientas analíticas avanzadas para evaluar la capacidad de pago de los solicitantes y analizando detenidamente sus historiales crediticios. Esta mejora no solo permitió tomar decisiones más informadas y rápidas, sino que también redujo el riesgo de morosidad y mejoró la calidad de la cartera crediticia de la cooperativa

Además, desarrollé e implementé estrategias efectivas para la gestión de la morosidad. Esto incluyó la negociación de acuerdos de reestructuración de deudas y la aplicación de políticas flexibles de recuperación, lo cual resultó en una disminución significativa de los niveles de mora y en una mayor recuperación de créditos vencidos. Estas acciones contribuyeron a mantener la salud financiera de la cooperativa y a fortalecer su posición de solvencia ante los desafíos económicos

Adicionalmente, trabajé en estrecha colaboración con otras áreas dentro de la cooperativa para mejorar los procesos internos relacionados con la gestión del riesgo crediticio y la atención al socio. Participé activamente en la capacitación del personal junior en técnicas de análisis de crédito, en la capacitación a socios sobre los principios cooperativos y en la implementación de prácticas de gestión de

riesgos más robustas. Esto no solo mejoró la eficiencia operativa, sino que también fortaleció la cultura organizacional centrada en la excelencia y el servicio al socio.

CAPÍTULO II.

FUNDAMENTACIÓN

2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.

Durante el tiempo, que labore en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., año 2020, la combinación efectiva entre la teoría de los índices de morosidad y la práctica desempeñó un papel crucial en mi desempeño laboral, alineándose con las normativas vigentes establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) del Perú. Esta integración fue fundamental para la gestión eficiente de riesgos crediticios y para la toma de decisiones informadas dentro del marco regulatorio.

La teoría de los índices de morosidad proporcionó el marco conceptual necesario para entender y medir la calidad de la cartera crediticia de la cooperativa. Los índices de morosidad, como el índice de morosidad global y el índice de cobertura de provisiones, son herramientas clave para evaluar la salud financiera de una institución financiera y su capacidad para enfrentar riesgos relacionados con el incumplimiento de pagos por parte de los deudores (SBS, 2024).

La normativa vigente de la SBS establece directrices claras sobre cómo las cooperativas de ahorro y crédito deben gestionar y reportar sus índices de morosidad. Estas directrices aseguran que las instituciones mantengan niveles prudentes de morosidad y cuenten con reservas adecuadas para cubrir posibles pérdidas crediticias, protegiendo así los intereses de los socios y promoviendo la estabilidad del sistema financiero cooperativo.

2.1.1. Tipos de la morosidad

En el contexto financiero, los términos "cartera atrasada", "cartera de alto riesgo" y "cartera pesada" se utilizan para describir diferentes categorías de activos financieros que presentan distintos niveles de riesgo de incumplimiento por parte de los deudores. A continuación, se detalla cada uno de estos conceptos:

Cartera Atrasada:

Este término se refiere a los préstamos o créditos en los cuales los pagos han vencido según los términos acordados, pero aún no se consideran como morosos. En otras palabras, los deudores han superado la fecha límite para realizar sus pagos, pero no han alcanzado un nivel de morosidad significativo que justifique medidas de cobranza más intensivas. La cartera atrasada puede ser una señal de advertencia temprana de posibles problemas de liquidez o solvencia por parte de los deudores, aunque aún existe la expectativa de que los pagos se regularicen.

Cartera de Alto Riesgo:

Esta categoría de cartera se refiere a los activos financieros, como préstamos o créditos, que presentan un riesgo sustancialmente mayor de incumplimiento por parte de los deudores. Los préstamos en esta categoría pueden estar caracterizados por la falta de garantías adecuadas, antecedentes crediticios deficientes de los deudores, o condiciones económicas adversas que afectan la capacidad de pago. Las instituciones financieras suelen aplicar políticas más estrictas de gestión de riesgos y monitoreo continuo sobre este tipo de cartera para minimizar las pérdidas potenciales.

Cartera Pesada:

Este término se utiliza para describir una cartera de préstamos o créditos que está experimentando una alta tasa de morosidad o incumplimientos por parte de los deudores. La cartera pesada indica una acumulación significativa de activos problemáticos que pueden requerir acciones más agresivas de recuperación o ajustes en las provisiones por riesgo crediticio por parte de la institución financiera. El término "pesada" sugiere una carga considerable sobre los recursos y la capacidad de gestión de la entidad financiera para recuperar los fondos adeudados.

En la práctica, en mi labor en la cooperativa, integré esta teoría en la evaluación diaria de la cartera de créditos de la cooperativa. Utilicé herramientas analíticas y sistemas de información para monitorear de cerca los índices de morosidad y detectar tendencias o problemas potenciales en etapas tempranas (Sistema de Control COOPAC). Esto me permitió tomar acciones preventivas, como la implementación de estrategias de cobranza proactiva, la recomendación de ajustes en las provisiones por riesgo crediticio y la revisión de políticas de crédito,

Un ejemplo claro de cómo integré la teoría y la práctica fue durante la pandemia de COVID-19, cuando la cooperativa enfrentó un aumento en los niveles de morosidad debido a las dificultades económicas de los socios. Basándome en los principios teóricos de los índices de morosidad, desarrollé un plan de acción que incluyó la reestructuración de deudas (modalidades de pago), la refinanciación de créditos (periodo de gracia y plazos) y la negociación de condiciones flexibles de pago (exoneración de intereses moratorios). Estas medidas no solo ayudaron a mitigar el impacto de la morosidad, sino que también fortalecieron la relación de la cooperativa con sus socios, demostrando un compromiso efectivo con su bienestar financiero.

Además, la integración de la teoría de los índices de morosidad con la práctica no solo mejoró mi capacidad para resolver problemas de manera efectiva, sino que también fortaleció la gestión de riesgos dentro de la cooperativa, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes y promoviendo la transparencia y la solidez financiera.

2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.

Durante el periodo 2020, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., implementó una serie de acciones, metodologías y procedimientos específicos para abordar el incremento en los índices de morosidad causados por la pandemia de COVID-19. Estas medidas se llevaron a cabo en conformidad con la normativa vigente establecida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), y fueron fundamentales para mitigar el impacto financiero sobre la cooperativa y sus socios.

2.2.1. Actividades realizadas durante el 2020

Durante el año 2020, se realizó un trabajo intensivo de concientización con los socios para asegurar el pago puntual de las cuotas de los préstamos otorgados, a pesar de las dificultades económicas provocadas por la pandemia. Este esfuerzo fue fundamental para mantener la salud financiera de la cooperativa y sus miembros.

Como analista de crédito se organizó diversas campañas informativas utilizando medios digitales y tradicionales. Se enviaron correos electrónicos, mensajes de texto y se realizaron llamadas telefónicas personalizadas para recordar a los socios sobre la importancia de mantener al día sus pagos. Estas comunicaciones también incluyeron información sobre las consecuencias legales y financieras de los atrasos en los pagos, así como los beneficios de mantener un buen historial crediticio.

También en el puesto laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. Jugué un papel fundamental en el área de recuperaciones, así como en el otorgamiento créditos y en la captación de ahorros, adaptando estrategias para enfrentar los desafíos económicos y sociales derivados de la crisis sanitaria.

Tuve ardua e importante labor en la sensibilización para el pago oportuno de socios en calificación normal y en la recuperación de créditos de socios con calificación con días de morosidad como: con problemas potenciales, deficientes, dudosos y de pérdida desarrollando estrategias de cobranza efectiva. (pagos en productos que los socios tenían para venta, transferencias en cuentas en otras entidades financieras entre otros). En el otorgamiento de créditos, como analista de crédito participé en la revisión y ajuste en las políticas de crédito para alinearlas con las necesidades emergentes de los socios durante la pandemia. Esto implicó la implementación de criterios más flexibles para evaluar la solvencia de los solicitantes, considerando las circunstancias extraordinarias que afectaban a muchos socios. Como analista me aseguré de que los créditos otorgados estuvieran en cumplimiento con las disposiciones de la (Ley N° 31050, 2020) y la Resolución SBS N° 1870-2020, que permitían la reprogramación y refinanciamiento de deudas.

Estos ajustes facilitaron el acceso a financiamiento para los socios que enfrentaban dificultades económicas, permitiendo que muchos de ellos pudieran mantener sus negocios operativos y cubrir necesidades esenciales.

De la misma forma se trabajó en estrecha colaboración con el departamento de marketing para diseñar y promover productos crediticios adaptados a la nueva realidad. Se lanzaron campañas de comunicación a través de medios digitales y tradicionales para informar a los socios sobre las nuevas opciones de crédito disponibles, así como sobre los beneficios y condiciones de cada producto. Además, se brindó asesoría personalizada a los socios para ayudarlos a seleccionar el crédito más adecuado a sus necesidades y capacidad de pago.

En cuanto a la captación de ahorros, como analista se desarrolló estrategias innovadoras para incentivar el ahorro entre los socios a pesar del contexto de incertidumbre económica, se implementó el programa de inseminación artificial para ganado vacuno (por un ahorro superior a dos mil soles una pajilla de vacuno gratis). Se promovieron productos de ahorro con tasas de interés competitivas y se lanzaron campañas que destacaban la importancia de mantener hábitos de ahorro, especialmente en tiempos de crisis. Estas iniciativas incluyeron la creación de planes de ahorro con objetivos específicos, como fondos de emergencia, y la oferta de incentivos para los socios que aumentaran sus depósitos regulares.

Además, como empleado de la cooperativa se implementó sesiones virtuales de educación financiera, en las cuales se instruyó a los socios sobre la gestión de sus finanzas personales durante la crisis sanitaria. Estas sesiones cubrieron temas como la elaboración de presupuestos, el ahorro, y la priorización de gastos. La (Ley N° 31050, 2020), promulgada en octubre de 2020, que establecía medidas para reprogramar créditos y otorgar facilidades de pago a los deudores afectados por la pandemia, fue un punto clave en estas sesiones. El analista explicó detalladamente cómo los socios podían acogerse a estas facilidades, manteniéndose informados sobre sus derechos y obligaciones.

Como analista también colaboré en la gerencia de la cooperativa para ofrecer planes de reprogramación de deudas y refinanciamiento adaptados a las necesidades individuales de los socios. Estas acciones estaban alineadas con las

directrices de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), específicamente la Resolución (Resolución SBS N° 2157, 2020), que proporcionaba un marco para la reprogramación de créditos en el contexto de la pandemia. Estos planes permitieron a muchos socios ajustar sus pagos mensuales a niveles más manejables, reduciendo así el riesgo de morosidad.

En paralelo, se establecieron líneas de comunicación abiertas para que los socios pudieran expresar sus preocupaciones y negociar directamente con el analista de crédito. Esto fomentó un ambiente de confianza y transparencia, crucial para la sostenibilidad de la cooperativa durante tiempos tan inciertos.

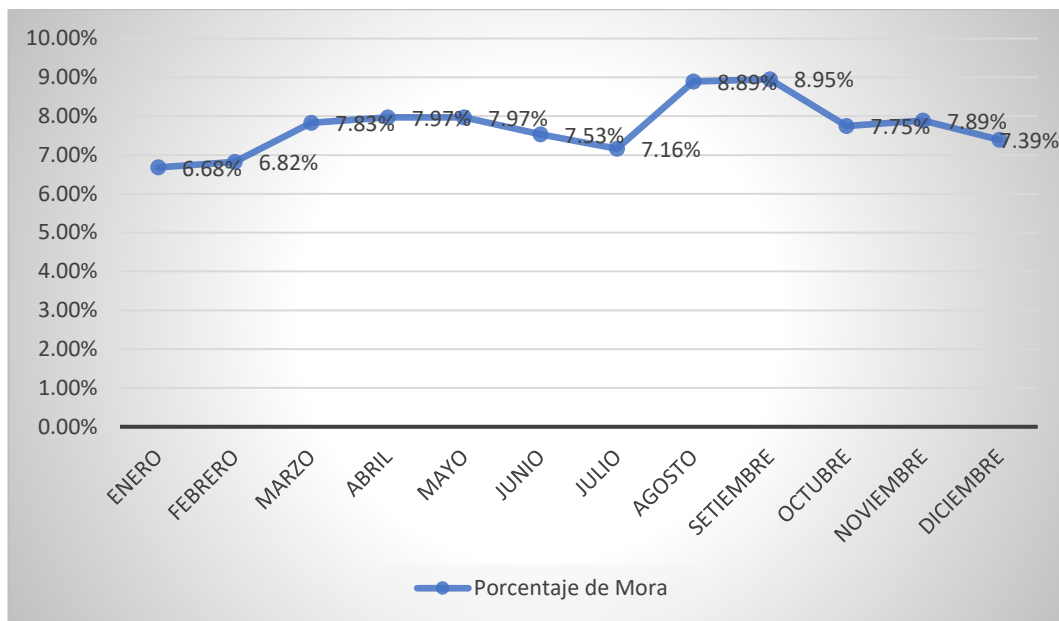
2.2.2. Índices de Morosidad durante la pandemia

Durante la pandemia, y como trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., desempeñé un papel crucial en la elaboración de los Índices de Morosidad. Ante la crisis económica generada por el COVID-19, el seguimiento y análisis de la morosidad se convirtieron en tareas fundamentales para la gestión financiera de la cooperativa.

Se recopiló y analizó datos detallados sobre los pagos de los socios, identificando patrones y tendencias en la morosidad. Utilizó herramientas estadísticas y software especializado para procesar grandes volúmenes de información, lo cual permitió una evaluación precisa del estado de los préstamos. Estos datos se convirtieron en informes periódicos que se presentaron a la gerencia de la cooperativa, proporcionando una visión clara y actualizada de la situación financiera.

Figura 3

Índices de morosidad mensual del año 2020



Nota: Información recopilada de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., 2020)

Análisis

El gráfico muestra la evolución mensual del porcentaje de mora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., a lo largo del año 2020. A continuación, se presenta un análisis detallado de las tendencias observadas:

Tendencias Generales

1. Inicio del Año con Mora Moderada (enero - marzo):

- En enero, el porcentaje de mora se situó en 6.68%, un valor relativamente bajo.
- En febrero, la mora aumentó ligeramente a 6.82%.
- En marzo, se registró un aumento significativo a 7.83%. Este aumento puede estar relacionado con el inicio de la pandemia de COVID-19 y las primeras medidas de confinamiento en Perú.

2. Incremento Estable (abril - julio):

- En abril y mayo, la mora se mantuvo estable en 7.97%, lo que indica que los problemas económicos continuaron afectando a los socios.

- En junio, hubo una ligera disminución a 7.53%, seguida de una mayor reducción en julio a 7.16%. Esta tendencia sugiere que algunas medidas de alivio financiero pudieron haber comenzado a tener efecto.
3. Pico de Morosidad (agosto - septiembre):
- En agosto, la mora volvió a aumentar a 8.89%.
 - En septiembre, alcanzó su punto máximo en 8.95%. Este pico podría deberse a la prolongación de la crisis económica y las dificultades persistentes de los socios para cumplir con sus obligaciones financieras.
4. Disminución hacia el Final del Año (octubre - diciembre):
- En octubre, la mora disminuyó a 7.75%, indicando una posible estabilización o inicio de recuperación.
 - En noviembre, se mantuvo relativamente estable en 7.89%.
 - En diciembre, la mora bajó ligeramente a 7.39%, cerrando el año con una tendencia a la baja.

2.2.3. Acciones Implementadas

Una de las primeras acciones tomadas fue la introducción de periodos de gracia para los socios afectados por la pandemia. Esta medida permitió a los prestatarios posponer sus pagos sin incurrir en penalidades, brindándoles un respiro financiero temporal mientras enfrentaban la reducción de ingresos y la incertidumbre económica (SBS - Superintendencia de Banca, Seguros, 2020)

Además, la cooperativa ofreció la reestructuración de deudas, ajustando los términos de los préstamos para hacerlos más manejables para los deudores. Esto incluyó la extensión de los plazos de pago y la reducción de las tasas de interés, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones crediticias en medio de las dificultades económicas.

2.2.4. Metodología Aplicada

La metodología utilizada se basó en un enfoque integral de gestión del riesgo crediticio, alineado con las directrices de la SBS. Se emplearon herramientas analíticas avanzadas para evaluar la capacidad de pago de los socios y prever el riesgo de incumplimiento. Estas herramientas permitieron a la cooperativa

segmentar su cartera de créditos en función del nivel de riesgo y priorizar las intervenciones en aquellos casos con mayor probabilidad de morosidad

Se llevaron a cabo revisiones periódicas de la cartera crediticia para identificar rápidamente cualquier deterioro en la calidad de los activos. Esto incluyó el monitoreo constante de los pagos y la realización de análisis de sensibilidad para evaluar el impacto potencial de diferentes escenarios económicos sobre la capacidad de pago de los socios.

2.2.4.1. Metodología de análisis

2.2.4.1.1. Análisis Horizontal y Vertical

1. **Análisis Horizontal:** Comparar los estados financieros de diferentes periodos para identificar tendencias y cambios significativos a lo largo del tiempo.
2. **Análisis Vertical:** Analizar la estructura de los estados financieros mediante la conversión de cada elemento en un porcentaje del total (por ejemplo, cada partida del activo como un porcentaje del total de activos).

2.2.5. Procedimientos Implementados

En términos de procedimientos, la cooperativa estableció un comité de gestión de crisis (gerencia general, jefe de recuperaciones, jefe de créditos, gestores legales, gestores de cobranza, administradores de agencia y analistas de créditos), que supervisó la implementación de las medidas de alivio financiero y coordinó las acciones de recuperación de créditos. Este comité se reunió regularmente para revisar los avances y ajustar las estrategias según las necesidades emergentes y las directrices regulatorias.

Además, se intensificaron los esfuerzos de comunicación con los socios para informarles sobre las opciones disponibles para la reestructuración de deudas y los periodos de gracia. Se establecieron canales de atención especializados para brindar asesoramiento financiero personalizado y asistir a los socios en la gestión de sus obligaciones crediticias.

La cooperativa también aumentó sus provisiones para cubrir posibles pérdidas por morosidad, siguiendo las recomendaciones de la SBS. Esto incluyó la actualización de sus modelos de provisiones para reflejar mejor el riesgo actual y asegurar la solvencia de la entidad en un entorno económico desafiante (SBS, 2021).

Tabla 1*Clasificación de la cartera de crédito y provisión evolución trimestral*

Categoría	Mar-20			Jun-20			Set-20			Dic-20		
	%	Crédito	Provisión	%	Crédito	Provisión	%	Crédito	Provisión	%	Crédito	Provisión
Normal	91.37%	33,829,032.24	338,290.32	86.81%	30,381,975.67	304,078.84	87.26%	29,788,313.08	297,883.13	91.17%	33,225,670.63	332,256.70
CPP	0.80%	296,677.46	14,673.87	5.65%	1,978,872.28	94,522.50	3.79%	1,295,000.62	64,708.43	1.44%	522,991.28	26,149.57
Deficiente	0.99%	367,395.16	77,968.37	0.92%	323,668.07	81,586.42	1.06%	360,760.84	90,190.21	0.34%	125,568.69	31,392.17
Dudoso	1.35%	498,902.64	299,341.58	1.20%	418,450.11	256,635.50	1.44%	490,357.43	294,214.46	0.69%	251,965.91	151,179.55
Pérdida	5.49%	2,032,697.81	2,032,697.81	5.41%	1,894,427.00	1,894,427.00	6.45%	2,202,633.96	2,158,216.62	6.36%	2,316,507.70	2,272,090.36
TOTAL	100.00%	37,024,705.31	2,762,971.96	100.00%	34,997,393.13	2,631,250.26	100.00%	34,137,065.93	2,905,212.85	100.00%	36,442,704.21	2,813,068.35

Nota: Información recopilada de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., 2020)

Análisis

Durante el año 2020, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo enfrentó desafíos significativos debido a la pandemia de COVID-19, lo que se reflejó en la evolución de su cartera de créditos y provisiones. A continuación, se presenta un análisis detallado de los datos trimestrales de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2020.

Categoría Normal

En marzo de 2020, la mayor parte de la cartera de créditos de la cooperativa, el 91.37%, estaba clasificada como normal, con un monto total de S/33,829,032.24 y una provisión de S/338,290.32. Sin embargo, para junio de 2020, este porcentaje disminuyó a 86.81%, lo que reflejó una creciente tensión financiera entre los socios debido a las restricciones económicas impuestas por la pandemia.

En septiembre, el porcentaje se mantuvo relativamente estable en 87.26%, y para diciembre, volvió a subir a 91.17%, con un monto total de S/33,225,670.63 y una provisión de S/332,256.70. Esto sugirió una recuperación parcial de la capacidad de pago de los socios hacia el final del año.

Categoría CPP (Créditos con Problemas Potenciales)

En marzo de 2020, solo el 0.80% de la cartera se clasificaba como CPP, con un crédito de S/296,677.46 y una provisión de S/14,673.87. Este porcentaje aumentó significativamente a 5.65% en junio, con un crédito de S/1,978,872.28 y una provisión de S/94,522.50, reflejando el impacto inicial de la pandemia. En septiembre, la proporción de CPP disminuyó a 3.79%, y en diciembre, se redujo aún más a 1.44%, con un crédito de S/522,991.28 y una provisión de S/26,149.57. Las medidas de alivio financiero y la reestructuración de deudas pudieron haber contribuido a esta mejora.

Categoría Deficiente

La categoría deficiente representaba el 0.99% de la cartera en marzo de 2020, con un crédito de S/367,395.16 y una provisión de S/77,968.37. En junio, este porcentaje disminuyó ligeramente a 0.92%, con un crédito de S/323,668.07 y una provisión de S/81,586.42. Sin embargo, en septiembre, el porcentaje aumentó a 1.06%, y en diciembre, se redujo notablemente a 0.34%, con un crédito de S/125,568.69 y una provisión de S/31,392.17. Estos cambios reflejaron fluctuaciones en la capacidad de los socios para manejar sus deudas en un entorno económico incierto.

Categoría Dudoso

En marzo de 2020, el 1.35% de la cartera se clasificaba como dudoso, con un crédito de S/498,902.64 y una provisión de S/299,341.58. Este porcentaje disminuyó a 1.20% en junio, pero volvió a aumentar a 1.44% en septiembre. Para diciembre, el porcentaje se redujo a 0.69%, con un crédito de S/251,965.91 y una provisión de S/151,179.55. Las variaciones en esta categoría indicaron esfuerzos continuos para gestionar y mitigar los riesgos asociados con estos créditos.

Categoría Pérdida

La categoría de pérdida representaba el 5.49% de la cartera en marzo de 2020, con un crédito de S/2,032,697.81 y una provisión completa del mismo monto. En junio, este porcentaje se mantuvo relativamente estable en 5.41%, pero aumentó a 6.45% en septiembre, con un crédito de S/2,202,633.96 y una provisión de S/2,158,216.62. Para diciembre, el porcentaje de pérdida se redujo ligeramente a 6.36%, con un crédito de S/2,316,507.70 y una provisión de S/2,272,090.36. Este alto nivel de provisiones mostró una política prudente para cubrir posibles pérdidas.

CAPÍTULO III.

APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1. Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera

3.1.1. Contextualización

El año 2020 estuvo marcado por la pandemia de COVID-19, la cual tuvo un impacto significativo en la economía global, afectando a las instituciones financieras en todo el mundo. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., no fue una excepción. Durante este periodo, los ingresos de muchos socios de la cooperativa se vieron severamente reducidos debido a despidos, recortes salariales, cierre de negocios y el estado de cuarentena decretado por el gobierno. Estos factores afectaron directamente la capacidad de los socios para cumplir con sus obligaciones de pago oportuno, incrementando así el riesgo de morosidad y poniendo en riesgo la estabilidad financiera de la cooperativa.

3.1.2. Metodología utilizada

3.1.2.1. Estados financieros

Para analizar los estados financieros, es fundamental recopilar y examinar los documentos clave como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo. El análisis horizontal y vertical de estos estados permite identificar tendencias y evaluar la estructura financiera. Además, calcular ratios financieros de liquidez, rentabilidad y solvencia ayuda a medir la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones, generar beneficios y mantener una

estructura de capital adecuada. Estos análisis proporcionan una visión integral de la salud financiera de la institución y su desempeño.

3.1.2.2. Central de riesgos

Complementariamente, la central de riesgos ofrece información crítica sobre el historial crediticio y la solvencia de los socios. Recopilar y revisar estos informes permite evaluar el riesgo de incumplimiento de los socios actuales. La integración de estos datos con los estados financieros proporciona una perspectiva más completa sobre la exposición al riesgo de crédito y ayuda a tomar decisiones informadas sobre la gestión del crédito y las políticas de concesión de préstamos.

3.1.2.3. Indicadores de morosidad

Finalmente, los indicadores de morosidad, como el porcentaje de cuentas vencidas y el tiempo promedio de cobranza, son esenciales para monitorear y gestionar el riesgo de crédito. Analizar estos indicadores en combinación con los datos financieros y de la central de riesgos permite identificar patrones de morosidad y áreas de mejora en la gestión de cobranza. Implementar estrategias basadas en este análisis, como ajustes en las políticas de crédito y mejoras en los procesos de cobranza, puede contribuir significativamente a reducir la morosidad y mejorar la salud financiera de la cooperativa.

3.1.3. *Análisis de Datos Contables y Resultados*


Los estados financieros son herramientas cruciales para la toma de decisiones estratégicas en una cooperativa, especialmente en la gestión y reducción de la morosidad. A continuación, se describe cómo utilizar estos estados para tomar decisiones que ayuden a disminuir la morosidad:

3.1.3.1. Análisis del estado de situación financiera

1. **Cuentas por Cobrar:** Analizar la composición y la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar tendencias de morosidad. Una alta proporción de cuentas por cobrar vencidas puede indicar problemas en la política de crédito.

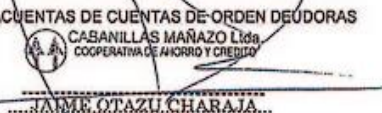
2. **Provisión para Cuentas Incobrables:** Revisar las provisiones para cuentas incobrables para evaluar si están adecuadamente contabilizadas y reflejan la realidad del riesgo crediticio.


Figura 4
Estado de situación financiera



ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Notas 1y2)
AL 31 DE DICIEMBRE 2020

ACTIVO	DICIEMBRE 2019	NOTAS	DICIEMBRE 2020
DISPONIBLE	3,194,413.95	(Nota 03)	3,011,022.29
CAJA	821,651.84		1,447,616.64
BANCOS Y OTRAS EMPRESAS DEL SISTEMA	22,083.59		1,562,716.81
OTRAS DISPONIBILIDADES BANCO NACION	350,000.00		-
COOPAC RESPALDA	2,000,878.52		688.84
CARTERA DE CREDITOS, NETO	35,840,298.64	(Nota 04)	34,302,925.78
CARTERA DE CREDITOS VIGENTES	35,201,861.23		33,688,355.08
CARTERA DE CREDITOS REFINANCIADOS	267,718.96		200,175.92
CARTERA DE CREDITOS VENCIDOS	1,239,717		1,727,054
CARTERA DE CREDITOS EN COBRANZA JUDICIAL	869,861.83		827,118.84
RENDIMIENTOS DEVENGADOS DE CREDITOS	658,908.52		673,289.92
PROVISIONES PARA CREDITOS	-2,397,789.06		-2,813,068.35
INVERSIONES PERMANENTES	640.00	(Nota 05)	1,195.60
INVERSIONES DE CAPITAL	640.00		1,195.60
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	2,783,906.94	(Nota 06)	2,575,579.34
DEPRECIACION ACUMULADA	-877,603.75		-905,277.79
OTROS ACTIVOS		(Nota 07)	89,852.69
SOFTWARE	125,878.47		125,878.47
AMORTIZACION ACUMULADA POR GASTOS	-35,401.42		-49,282.78
ENTREGAS A RENDIR CUENTA	13,257.00		13,457.00
TOTAL DEL ACTIVO	41,045,189.83		39,075,297.91
CONTINGENTE DEUDORAS			
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	45,470,808.95	(Nota 25)	54,945,116.84
CONTRACUENTA DE CUENTAS DE ORDEN ACREEDORES			
PASIVO			
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	18,456,785.28	(Nota 08)	15,828,898.44
OBLIGACIONES POR CUENTAS DE AHORRO	684,820.75		938,207.32
OBLIGACIONES POR CUENTAS A PLAZO	16,563,413.51		13,743,443.01
GASTOS POR PAGAR DE OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	1,008,551.02		1,147,248.11
OTRAS OBLIGACIONES			
CUENTAS POR PAGAR	163,797.63	(Nota 09)	166,133.68
CUENTAS POR PAGAR	163,797.63		166,133.68
PROVISIONES	593,335.97	(Nota 10)	654,885.80
PROVISION PARA MEJORAMIENTO GENETICO	20,120.49		40,900.34
PROVISION PARA ACTIVIDADES EDUCATIVAS	98,528.51		108,541.52
PROVISION DE SEGURO DE SEPELIO	169,541.00		202,178.00
PROVISION DE SEGURO DE DESGRAVAMIENTOS	305,145.97		305,265.94
OTROS PASIVOS	-	(Nota 11)	119,365.93
INTERESES DIFERIDOS			119,365.93
TOTAL DEL PASIVO	19,213,918.88		16,769,283.85
PATRIMONIO			
PATRIMONIO	21,831,270.95	(Nota 12)	22,306,014.06
CAPITAL SOCIAL	9,593,275.37		10,740,240.67
RESERVAS	10,872,033.80		11,213,719.95
RESULTADO ACUMULADOS			
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1,365,961.78		352,053.44
TOTAL DEL PATRIMONIO	21,831,270.95		22,306,014.06
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	41,045,189.83		39,075,297.91
CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	45,470,808.95	(Nota 24)	54,945,116.84


JAMMY OTAZU CHARAJA


Miriam Gladys Gonzales Zea
SEÑALADO GENERAL

Nota: Información recopilada de (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., 2020)

3.1.3.2. Análisis del Estado de Resultados

1. **Ingresos por Ventas a Crédito:** Examinar el volumen de ventas a crédito y su relación con las ventas totales. Un alto porcentaje de ventas a crédito puede incrementar el riesgo de morosidad.
2. **Gastos por Cuentas Incobrables:** Analizar los gastos relacionados con cuentas incobrables para identificar posibles incrementos en la morosidad y tomar medidas correctivas.

Figura 5
Estado integral de resultados

	ESTADO INTEGRAL DE RESULTADOS		
	AL 31 DE DICIEMBRE 2020		
	DICIEMBRE 2019	NOTAS	DICIEMBRE 2020
INGRESOS FINANCIEROS		8,455,252.46 (Nota 13)	6,739,507.18
INTERESES POR DEPOSITOS	2,886.52		16,976.86
INTERESES Y COMISIONES POR CARTE	8,454,298.26		6,722,530.32
DIFERENCIA DE CAMBIO DE OPERACIO	(1,932.32)		-
GASTOS FINANCIEROS		(1,529,543.04) (Nota 14)	(1,739,591.19)
INTERESES Y COMISIONES POR OBLIG	(1,366,618.73)		(1,659,796.79)
INTERESES POR DEUDAS	(162,749.92)		(79,794.40)
COMISIONES Y OTROS CARGOS POR C	(174.39)		-
MARGEN FINANCIERO BRUTO		6,925,709.42	4,999,915.99
PROVISIONES PARA INCOBRABILIDAD I	(854,614.28)	(854,614.28) (Nota 15)	(714,966.55)
MARGEN FINANCIERO NETO		6,071,095.14	4,284,949.44
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIER	-	(20,434.73) (Nota 16)	-
INGRESOS DIVERSOS	-		-
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	(20,434.73)		(2,497.43)
MARGEN OPERACIONAL		6,050,660.41	4,282,452.01
GASTOS DE ADMINISTRACION		(4,573,666.95)	(3,735,912.90)
GASTOS DE PERSONAL	(2,424,426.09)	(Nota 17)	(2,279,323.87)
GASTOS DE DIRECTIVOS	(248,124.13)	(Nota 18)	(176,929.86)
GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS	(1,293,159.79)	(Nota 19)	(1,023,136.96)
CONTRIBUCIONES A SBS, OTROS	(56,839.14)	(Nota 20)	(29,031.41)
GASTOS DE ACTIVIDADES ASOCIATI	(551,117.80)	(Nota 21)	(227,490.80)
MARGEN OPERACIONAL NETO		1,476,993.46	546,539.11
PROVISIONES DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN		(249,648.04) (Nota 22)	(264,291.59)
DEPRECIACION DE INMUEBLES, MOBIL	(236,101.62)		(250,410.23)
AMORTIZACION DE GASTOS	(13,546.42)		(13,881.36)
PROVISION DE CUENTAS POR COBRA	-		-
RESULTADO DE OPERACION		1,227,345.42	282,247.52
OTROS INGRESOS Y GASTOS		138,616.36 (Nota 23)	69,805.92
INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORE	100,800.68		47,074.84
OTROS GASTOS			(19,087.61)
GASTOS EXTRAORDINARIOS	(5,283.33)		(19,087.61)
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	43,299.01		41,818.69
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACIONES E		1,365,961.78	352,053.44
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		1,365,961.78	352,053.44

CABANILLAS MAÑAZO Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

JAME OTAZUCHARAJA
GERENTE GENERAL

GERENTE GENERAL

CABANILLAS MAÑAZO Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

MIRIAM GARCIA GONZALEZ ZOLA
CONTADOR GENERAL

CONTADOR GENERAL

3.1.3.3. Ratios Financieros Clave

1. Ratio de liquidez

$$RL = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$RL = \frac{37,313,948.07}{16,649,917.92}$$

$$RL = 2.24$$

2. Ratio prueba acida

$$RPA = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$RPA = \frac{37,313,948.07 - 34,302,925.80}{16,769,283.85}$$

$$RPA = 0.18$$

3. Ratio de capital de trabajo

$$RCT = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$RCT = 39,075,297.91 - 16,769,283.85$$

$$RCT = 20,664,030.15$$

4. Ratio de endeudamiento a corto plazo

$$RECP = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}} * 100\%$$

$$RPA = \frac{16,769,283.85}{22,306,014.06} * 100\%$$

$$RPA = 74.64\%$$

5. Ratio de endeudamiento total

$$RET = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Activo corriente}} * 100\%$$

$$RET = \frac{16,769,283.85}{39,075,297.91} * 100\%$$

$$RET = 44.62\%$$

6. Ratio de rentabilidad

$$RR = \frac{Utilidad\ Neta}{Activos} * 100\%$$

$$RR = \frac{352,053.44}{39,075,297.91} * 100\%$$

$$RR = 0.94\%$$

7. Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)

$$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio} * 100\%$$

$$ROE = \frac{352,053.44}{22,306,014.06} * 100\%$$

$$ROE = 1.58\%$$

3.1.3.4. Evaluación de Políticas de Crédito y Cobranza

1. **Revisión de Políticas de Crédito:** Utilizar los análisis anteriores para evaluar si las políticas de crédito son demasiado laxas o estrictas. Ajustar los términos de crédito y las condiciones de pago según sea necesario para minimizar el riesgo de morosidad.
2. **Mejora de Procesos de Cobranza:** Implementar procesos de cobranza más eficientes y proactivos basados en los datos obtenidos. Esto puede incluir recordatorios automáticos, incentivos por pago temprano y acuerdos de pago personalizados.

3.1.3.5. Evaluación del Riesgo Crediticio

La cooperativa, consciente del entorno desafiante, realizó una evaluación exhaustiva de su cartera crediticia. Este proceso implicó una revisión detallada de los ingresos actuales de los socios y una proyección de su capacidad de pago futura. Basándose en la teoría del ciclo de crédito, se identificaron los créditos más vulnerables y se tomaron medidas para mitigar el riesgo de incumplimiento. Este análisis detallado permitió a la cooperativa priorizar los recursos y esfuerzos en los casos más críticos.

3.1.4. Proceso de Auditoría y Control Interno

3.1.4.1. Plan anual de auditoría interna 2020

Constituye una guía en las labores de fiscalización para el Consejo de Vigilancia y la Unidad de Auditoría Interna, elaborada en cumplimiento a la Resolución SBS N° 742-2001 “Reglamento de Auditoría Interna para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con Recursos del Público”. El Plan Anual para el año 2020 se aprobó en sesión extraordinaria de fecha 27-12-2020, se dio a conocer a la SBS para conocimiento y aprobación definitiva, según acta de fecha 30-01-2020 se reformuló el Plan Anual según recomendación de la SBS. El cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del periodo 2020 llegó a un 70%, las actividades programadas, tuvimos limitaciones por el Estado de Emergencia Sanitaria declarado en el Perú, dándose prioridad a las obligaciones previstas en la Ley.

3.1.4.1.1. Actividades Realizadas Por El Consejo De Vigilancia:

El Consejo de Vigilancia durante el año 2020 realizó las siguientes sesiones;

- Sesión de Instalación: 01,
- Sesiones ordinarias: 12 y
- Sesiones extraordinarias: 15

En los cuales se dieron lectura a los documentos recepcionados de los consejos, comités, Gerencia y otros, se aprobaron informes de Auditoría Interna, se propusieron recomendaciones técnicas y orientadoras a fin de salvaguardar los intereses de la Cooperativa

3.1.4.1.2. Visita a Agencias

Se realizaron visitas de inspección y orientación a las distintas agencias, donde se recabó información sobre el funcionamiento de los mismos, se revisaron expedientes técnicos y legales de créditos otorgados, se visitó a socios y reuniones con los trabajadores para conocer sus inquietudes en mejoras y necesidad, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron puestos en conocimiento del Consejo de Administración y Gerencia.

3.1.4.1.3. Actividades realizadas

Durante el periodo 2020 se han ejecutado actividades de forma limitada, los mismos se resumen en lo siguiente:

Arqueos inopinados; En coordinación con el Auditor Interno se practicó arqueos inopinados a bóveda y caja para comprobar saldos, registros y otros los mismos se encuentra debidamente resguardados y no se encontraron desviaciones

Evaluación y aprobación de informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de actividades programadas y no programadas, entre ellas podemos mencionar;

- Informes de visita a agencias.
- Informe especial de LA/FT en la Cooperativa.
- Informes de Evaluación Trimestral establecidos en la Resolución SBS N° 742-2001.
- Informe de aporte de los socios
- Informe sobre la situación de los delegados frente a la Cooperativa
- Informes de créditos otorgados.
- Memorando de control Interno sobre; Aportes de los socios, Cartera de Créditos y fondo mortuario

Verificación de los expedientes de créditos en las distintas agencias, cuidando que todos los créditos otorgados cumplan con los procedimientos establecidos en la Cooperativa.

Lectura y evaluación de las actas del Consejo de Administración y los comités de Educación y Electoral, el Consejo de Vigilancia dejo constancia con cartas cuando consideraba que algunos acuerdos de los consejos y comités estaban fuera de lo normado y de las practicas cooperativas.

Proceso de selección de la terna de Sociedades de Auditoría Externa para auditar los Estados Financieros e información complementaria del periodo 2020, elevándose la terna al Consejo de Administración para su determinación. (Acuña & Asociados, Barrientos, Rodríguez & Asociados y Patiño & Asociados), El

Consejo de Administración determinó contratar los servicios de la Sociedad de Auditoría Barrientos, Rodríguez & Asociados.

3.2. Desarrollo de experiencias

3.2.1. Implementación de Tecnologías y Herramientas Avanzadas

La implementación de XPERIAN, EQUIFAX y SENTINEL en la gestión de créditos y la reducción de morosidad proporciona a las empresas herramientas poderosas para evaluar y gestionar el riesgo crediticio. Estas plataformas no solo mejoran la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos, sino que también ofrecen análisis avanzados y alertas tempranas que son cruciales para tomar decisiones informadas. Al integrar estas soluciones tecnológicas, las empresas pueden reducir significativamente la morosidad y mejorar su salud financiera general.

3.2.1.1. XPERIAN

XPERIAN es una plataforma de gestión de riesgos y créditos que proporciona herramientas avanzadas para la evaluación y monitoreo de la cartera de clientes. La implementación de XPERIAN comienza con la integración de los datos financieros y crediticios de la empresa en la plataforma. Esto permite un análisis detallado de la solvencia de los clientes mediante algoritmos avanzados que evalúan el riesgo crediticio. XPERIAN también ofrece funciones de automatización de procesos de crédito, como la aprobación de solicitudes y el seguimiento de cuentas por cobrar, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce la morosidad. Además, las alertas tempranas y los informes personalizados ayudan a identificar problemas potenciales antes de que se conviertan en morosidad.

3.2.1.2. EQUIFAX

EQUIFAX es una agencia de informes de crédito que proporciona informes detallados sobre el historial crediticio de los clientes. Para implementar EQUIFAX, las empresas deben suscribirse a sus servicios y establecer un flujo de datos bidireccional para obtener y enviar información crediticia. Los informes de EQUIFAX incluyen datos sobre el comportamiento de pago, el historial de crédito y las puntuaciones de crédito, que son esenciales para evaluar la capacidad de los

clientes para cumplir con sus obligaciones financieras. Integrar estos informes en el proceso de evaluación de crédito permite tomar decisiones más informadas y establecer políticas de crédito más seguras. Además, EQUIFAX ofrece servicios de monitoreo continuo que alertan a las empresas sobre cambios significativos en el perfil crediticio de sus clientes.

3.2.1.3. SENTINEL

SENTINEL es una herramienta de análisis y monitoreo de riesgo financiero que utiliza tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático para proporcionar perspectivas (insights) profundos sobre el comportamiento crediticio de los clientes. La implementación de SENTINEL implica la integración de sus sistemas con los datos financieros y crediticios de la empresa, permitiendo un análisis en tiempo real de la cartera de créditos. SENTINEL ayuda a identificar patrones de riesgo y tendencias de morosidad, facilitando la segmentación de clientes según su riesgo crediticio. Las capacidades predictivas de SENTINEL permiten a las empresas anticipar problemas de morosidad y tomar medidas proactivas para mitigar el riesgo, como ajustes en los términos de crédito o el lanzamiento de programas de cobranza específicos.

3.2.2. Optimización de Procedimientos Contables y Tributarios

En el rol de analista de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., durante el año 2020 (periodo de Covid-19), los procedimientos contables y tributarios fueron fundamentales para garantizar la eficiencia en la recuperación y gestión de créditos y la precisión en los registros financieros. A continuación, se describen los procedimientos clave implementados:

3.2.2.1. Evaluación y Aprobación de Créditos

1. Análisis de Solicitudes:

- Recibir y revisar las solicitudes de crédito de los socios.
- Evaluar la documentación proporcionada, incluyendo estados financieros, historial crediticio y colaterales.
- Utilizar matrices de puntuación para asignar un puntaje de crédito basado en la solvencia y capacidad de pago del solicitante.

2. Determinación de Condiciones:

- Definir los términos del crédito, incluyendo monto, plazo, tasa de interés y condiciones de pago, basados en la evaluación de riesgo.
- Preparar un informe de crédito detallado y presentarlo al comité de crédito para su aprobación.

3. Registro Contable de Créditos Aprobados:

- Una vez aprobado, registrar el crédito en el sistema contable de la cooperativa.
- Asegurar que todos los asientos contables reflejen correctamente el monto del crédito otorgado y las condiciones acordadas.

3.2.2.2. Seguimiento y Gestión de Créditos

1. Monitoreo de Cartera de Créditos:

- Realizar un seguimiento periódico de la cartera de créditos para identificar posibles morosidades y atrasos en los pagos.
- Utilizar software de gestión de créditos para monitorear el desempeño de cada crédito y generar alertas en caso de incumplimientos.

2. Gestión de Cobranzas:

- Implementar estrategias de cobranza para créditos en mora, incluyendo recordatorios de pago y negociaciones de reestructuración de deuda.
- Registrar todas las actividades de cobranza en el sistema contable para mantener un seguimiento preciso y actualizado.

3. Provisión para Cuentas Incobrables:

- Evaluar periódicamente la necesidad de provisiones para cuentas incobrables basándose en el análisis de la cartera de créditos.
- Realizar los asientos contables correspondientes para reflejar adecuadamente las provisiones en los estados financieros.

3.2.2.3. Informes y Auditorías

1. Preparación de Informes Financieros:

- Generar informes financieros mensuales, trimestrales y anuales que incluyan detalles sobre la cartera de créditos, ingresos por intereses y provisiones para cuentas incobrables.
- Asegurar que los informes cumplan con las normativas contables y regulatorias vigentes.

3.2.3. Capacitación Continua y Actualización Profesional

La pandemia del COVID-19 subrayó la importancia de la capacitación continua y la actualización profesional para enfrentar desafíos sin precedentes. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., estos programas no solo facilitaron la adaptación a la nueva normalidad, sino que también fortalecieron la resiliencia, aumentaron la productividad y garantizaron que el personal estuviera preparado para manejar situaciones de crisis. La sensibilización efectiva y las estrategias adaptadas a la realidad de la pandemia aseguraron que la formación continua siguiera siendo una prioridad, contribuyendo al éxito y sostenibilidad de la cooperativa durante tiempos difíciles.

3.2.3.1. Impacto Positivo

Durante la pandemia del COVID-19, la implementación de programas de capacitación continua y actualización profesional tuvo un impacto positivo notable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda.:

- **Adaptación a Nuevas Realidades:** La capacitación permitió al personal adaptarse rápidamente a las nuevas formas de trabajo remoto, uso de herramientas digitales y cambios en los procedimientos operativos.
- **Fortalecimiento de la Resiliencia:** El personal adquirió habilidades para manejar situaciones de crisis, mejorar la toma de decisiones bajo presión y mantener la eficiencia operativa en un entorno incierto.
- **Aumento en la Productividad:** A pesar de las dificultades, la formación continua ayudó a mantener e incluso aumentar la productividad al

proporcionar al personal las herramientas y conocimientos necesarios para trabajar de manera efectiva desde casa.

3.2.3.2. Sensibilización

La sensibilización sobre la importancia de la capacitación continua y la actualización profesional fue crucial durante la pandemia:

- **Comunicación Transparente:** Se implementaron campañas de comunicación transparente para explicar cómo la formación continua podría ayudar a mitigar los impactos negativos del COVID-19. Se usaron boletines electrónicos, WEBINARS y reuniones virtuales para transmitir esta información.
- **Historias de Éxito:** Se compartieron historias de éxito de empleados que, gracias a la capacitación, pudieron adaptarse y sobresalir en sus roles durante la pandemia, sirviendo de inspiración y motivación para otros.
- **Involucramiento Directivo:** Los funcionarios de la cooperativa participaron activamente en las iniciativas de sensibilización, subrayando la importancia de la formación continua y demostrando su compromiso con el desarrollo profesional del personal.

3.2.3.3. Estrategias de Capacitación

Para abordar los desafíos específicos presentados por el COVID-19, se implementaron varias estrategias de capacitación continua y actualización profesional:

- **Formación en Habilidades Digitales:** Se priorizó la capacitación en habilidades digitales y el uso de herramientas tecnológicas para facilitar el trabajo remoto. Esto incluyó cursos sobre plataformas de colaboración en línea, software de gestión de proyectos y ciberseguridad.
- **WEBINARS y Cursos Online:** Se ofrecieron WEBINARS y cursos online para garantizar el acceso a la formación continua, independientemente de las restricciones de movilidad. Estas sesiones se centraron en temas relevantes como la gestión de crisis, la resiliencia personal y profesional, y las nuevas normativas financieras.

- **Plataformas de E-Learning:** Se implementaron plataformas de e-learning que permitieron a los empleados acceder a una variedad de cursos y recursos de formación a su propio ritmo, facilitando el aprendizaje autónomo.
- **Programas de Salud Mental y Bienestar:** Reconociendo el impacto psicológico de la pandemia, se incluyeron programas de salud mental y bienestar en la capacitación continua. Estos programas proporcionaron estrategias para manejar el estrés, mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y fomentar un entorno de trabajo saludable.
- **Mentoría Virtual:** Se establecieron programas de mentoría virtual para apoyar al personal en su desarrollo profesional y adaptarse a las nuevas circunstancias. Los mentores brindaron orientación, compartieron conocimientos y ayudaron a resolver problemas específicos del trabajo remoto.

3.2.4. Innovación en Estrategias de Cumplimiento Tributario

3.2.4.1. Estrategias de Mitigación de Riesgos

a. Reevaluación de Créditos

Se llevó a cabo una reevaluación de todos los créditos existentes para identificar aquellos con mayor riesgo de incumplimiento. Este proceso incluyó la recolección de información actualizada sobre la situación financiera de los socios y la revisión de sus historiales de pago. La teoría del ciclo de crédito sugiere que, en tiempos de crisis, es crucial reevaluar los riesgos y ajustar las condiciones de los préstamos para prevenir la morosidad. La cooperativa utilizó modelos predictivos para evaluar la probabilidad de incumplimiento y tomó decisiones informadas sobre la reestructuración de deudas.

b. Reestructuración de Deudas

Para aquellos socios que mostraron dificultades significativas para cumplir con sus pagos, la cooperativa ofreció opciones de reestructuración de deudas. Esto incluyó la extensión de los plazos de pago y la reducción temporal de las tasas de interés. La reestructuración de deudas es una herramienta efectiva para evitar la morosidad y mantener relaciones positivas con los prestatarios. Estas medidas

permitieron a los socios tener un respiro financiero y mejorar su capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago a largo plazo.

c. Incremento de Provisiones para Pérdidas Crediticias

Anticipando un aumento en la morosidad, la cooperativa incrementó sus provisiones para pérdidas crediticias. Según las normas de contabilidad y la regulación financiera, las provisiones deben reflejar una evaluación realista de los riesgos de crédito. Este incremento en las provisiones permitió a la cooperativa estar mejor preparada para absorber las pérdidas derivadas de los incumplimientos de pago.

d. Monitoreo Continuo y Soporte a los Socios

La cooperativa implementó un sistema de monitoreo continuo para identificar de manera proactiva cualquier deterioro en la capacidad de pago de los socios. Este sistema involucró el seguimiento regular de los ingresos y gastos de los socios, así como la evaluación de cambios en sus situaciones económicas. Además, se brindó asesoramiento financiero y soporte para ayudar a los socios a manejar mejor sus finanzas durante la crisis. La teoría del monitoreo y la gestión de riesgos sugiere que el monitoreo continuo es esencial para detectar problemas a tiempo y tomar medidas correctivas antes de que se conviertan en incumplimientos.

3.2.5. Evaluación de Impacto y Mejora Continua

3.2.5.1. Implementación de Políticas de Apoyo

La cooperativa también implementó una serie de políticas de apoyo para sus socios durante la pandemia. Estas políticas estaban diseñadas para aliviar las cargas financieras de los socios más afectados y mejorar su capacidad de recuperación económica.

a. Suspensión Temporal de Pagos

Se permitió la suspensión temporal de pagos para aquellos socios que habían perdido sus empleos o experimentado una reducción significativa en sus ingresos. Esta medida fue crucial para evitar que los socios entraran en mora y para mantener su relación con la cooperativa. La suspensión temporal de pagos se alineó con las

directrices emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que recomendaban flexibilizar las condiciones de pago durante la pandemia (SBS, 2020).

b. Programas de Educación Financiera

La cooperativa lanzó programas de educación financiera para ayudar a los socios a gestionar mejor sus finanzas durante la crisis. Estos programas incluyeron talleres y seminarios en línea sobre presupuestos, ahorro y planificación financiera. La educación financiera es una herramienta poderosa para mejorar la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas sobre sus finanzas. Al mejorar el conocimiento financiero de sus socios, la cooperativa buscó reducir el riesgo de incumplimiento y fortalecer la resiliencia económica de la comunidad.

c. Apoyo a Emprendedores

Reconociendo que muchos socios eran pequeños empresarios, la cooperativa implementó programas de apoyo específicos para emprendedores. Estos programas ofrecieron asesoramiento en áreas como la gestión de negocios, la adaptación a las nuevas condiciones del mercado y la búsqueda de nuevas oportunidades comerciales. Además, se facilitaron líneas de crédito especiales con condiciones favorables para apoyar la continuidad de los negocios afectados por la pandemia. El apoyo a los emprendedores es vital para la recuperación económica, ya que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) juegan un papel crucial en la creación de empleo y el crecimiento económico.

3.2.5.2. Base Legal y Normativa

El marco regulatorio nacional también jugó un papel fundamental en las estrategias adoptadas por la cooperativa. En Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) emitió diversas resoluciones para flexibilizar las normas prudenciales y permitir la reprogramación de créditos sin afectar negativamente el historial crediticio de los prestatarios. Estas medidas reguladoras fueron esenciales para proporcionar el apoyo necesario a las instituciones financieras y a sus clientes durante la pandemia.

a. Resoluciones de la SBS

La SBS emitió varias resoluciones durante 2020 que permitieron a las cooperativas y otras instituciones financieras reprogramar los créditos afectados por la pandemia. Estas resoluciones establecieron criterios claros para la reprogramación y proporcionaron directrices sobre cómo gestionar el riesgo crediticio en un entorno de alta incertidumbre. La flexibilidad regulatoria permitió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., implementar sus estrategias de mitigación de riesgos de manera efectiva, sin comprometer la estabilidad financiera de la institución (SBS, 2020)

3.2.6. Resultados

A lo largo del 2020, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., demostró una capacidad notable para adaptarse a las condiciones adversas impuestas por la pandemia de COVID-19. Las estrategias implementadas para reevaluar los riesgos, reestructurar deudas, incrementar provisiones, monitorear continuamente y apoyar a los socios fueron cruciales para mitigar el impacto económico de la crisis.

a. Evaluación del Desempeño

Al final del año, se observó que las medidas de reestructuración de deudas y la suspensión temporal de pagos fueron efectivas para reducir la morosidad. Aunque hubo un incremento en las provisiones para pérdidas crediticias, este fue manejable gracias a la prudente gestión de riesgos y a las directrices reguladoras que permitieron una mayor flexibilidad en la contabilidad de estos riesgos.

b. Lecciones Aprendidas

La pandemia subrayó la importancia de la agilidad y la capacidad de adaptación en la gestión de riesgos crediticios. La cooperativa aprendió que, en tiempos de crisis, es fundamental tener políticas flexibles y estar preparados para implementar cambios rápidos y efectivos. Además, se destacó la importancia de la educación financiera y el apoyo continuo a los socios para fortalecer la resiliencia económica de la comunidad.

3.2.6.1. Economía en la Pandemia

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto devastador en la economía global, y Perú no fue una excepción. Muchos socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda., perdieron sus empleos o vieron reducidos significativamente sus ingresos debido a las medidas de confinamiento y la reducción de la actividad económica. Esta situación afectó directamente la capacidad de los socios para cumplir con sus obligaciones crediticias, aumentando el riesgo de morosidad y poniendo en peligro la estabilidad financiera de la cooperativa.

CONCLUSIONES

- PRIMERO:** Se concluyó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo implementó estrategias efectivas de gestión de riesgos, reduciendo significativamente la morosidad. Evaluaciones rigurosas de crédito y tecnologías avanzadas, como centrales de riesgos, permitieron identificar con precisión la solvencia de los solicitantes y mejorar la calidad de la cartera de créditos.
- SEGUNDO:** Se determinó que, el impacto económico del COVID-19 aumentó la morosidad en la Cooperativa. Muchos socios enfrentaron dificultades financieras debido a la pérdida de empleo y reducción de ingresos, lo que provocó retrasos e incumplimientos en sus obligaciones de pago.
- TERCERO:** Se concluyó que los estados financieros fueron cruciales para la toma de decisiones estratégicas en el 2020. Informes financieros precisos y oportunos permitieron evaluar la situación económica y tomar decisiones informadas, enfrentando la crisis por la pandemia y manteniendo estabilidad financiera mediante la identificación y corrección de áreas críticas.
- CUARTO:** Se determinó que, la gestión de riesgos se consolidó como un pilar para la sostenibilidad de la Cooperativa. Capacitación continua y herramientas avanzadas de monitoreo virtuales que permitieron anticipar y mitigar riesgos, protegiendo a la cooperativa y fortaleciendo la confianza de los socios en la gestión prudente y responsable de sus recursos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la asamblea general de delegados

1. La actualización de las estrategias de gestión de riesgos en la Cooperativa Cabanillas Mañazo. Continuar utilizando evaluaciones rigurosas de crédito e implementación informática para asegurar una identificación precisa de la solvencia de los solicitantes y la calidad de la cartera de créditos.
2. Desarrollar programas de apoyo financiero para socios afectados por el COVID-19. Implementar medidas flexibles de reestructuración de deuda y ofrecer asistencia financiera para mitigar los efectos de la pandemia y reducir la morosidad en la cooperativa.
3. Continuar la generación de informes financieros oportunos para la toma de decisiones estratégicas y así asegurar la estabilidad financiera de la cooperativa.
4. Deberá ejecutar capacitaciones a los trabajadores y socios en gestión de riesgos y utilizar herramientas avanzadas de monitoreo. Asegurar que el equipo esté preparado para anticipar y mitigar riesgos, protegiendo así los recursos de la cooperativa y fortaleciendo la confianza de los socios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. (2020). *Memoria Anual*. Cabanillas.
- Garcia, P. (2021). *Impacto socioeconómico del COVID-19 en las zonas rurales del Perú*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Juliaca Red. (20 de Junio de 2024). *Cabanillas*. <https://juliaca-red.firebaseio.com/cabanillas/index.html#:~:text=Lo%20que%20la%20mayor%C3%ADa%20conoce,casi%204%20horas%20de%20Juliaca>.
- Ley N.º 27785. (15 de mayo de 2018). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. *El Peruano*.
- Ley N° 30822. (19 de Julio de 2018). Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros orgánica de la SBS. *Normas Legales - El peruano*, págs. 1 - 17.
- Ley N° 31050. (08 de Octubre de 2020). Ley es establecer medidas extraordinarias de reprogramación de pagos de créditos de personas naturales y MYPES afectadas económicamente por el estado de emergencia nacional a consecuencia del COVID-19. *El peruano*.
- Memoria Anual. (2021). *Memoria Anual Cooperativa de Ahorro y Credito Cabanillas Mañazo Ltda*. Cooperativa de Ahorro y Credito Cabanillas Mañazo Ltda.
- Reglamento de Inscripción de Cooperativas (RIC). (16 de 02 de 2023). *Resolución N° 026-2023-SUNARP/SA*. SUNARP: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4132871/Reglamento%20de%20inscripci%C3%B3n%20de%20cooperativas%20%28RIC%29.pdf?v=1676640230>
- Resolución SBS N° 2157. (4 de Setiembre de 2020). Modifican el Reglamento de Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a

Captar Recursos del Público y de las Centrales y diversos procedimientos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la SBS. *Superintendencia de banca, seguros y AFP*, págs. 1-4.

SBS - Superintendencia de Banca, Seguros. (2020). *Reglamento para la Gestión del Riesgo Crediticio en Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Lima: SBS.

SBS. (20 de agosto de 2020). Reprogramación de créditos por COVID 19. *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Lima.

SBS. (2024). *Superintendencia de banca, Seguros y AFP*.