

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Estrategias financieras de la cooperativa de ahorro y crédito  
Sayari durante y después de la cuarentena a causa del covid-19,  
Juliaca – Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Any Paz Marin Tapia  
Danny Rojas Condori  
Yuleymi Mariluz Flores Portillo

Asesor:

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara

**Juliaca, octubre de 2021**

## DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestion Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigacion titulado: **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAYARI DURANTE Y DESPUÉS DE LA CUARENTENA A CAUSA DEL COVID-19, JULIACA – PERÚ”** constituye la memoria que presenta los Bachiller **Marin Tapia Any Paz, Rojas Condori Danny y Flores Portillo Yuleymi Mariluz** para obtener el titulo de Profesional de Cotador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaracion en Juliaca, a los 17 dias del mes de diciembre del año 2021 (2020).



---

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte  
Alcántara  
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 29 día(s) del mes de junio del año 2021, siendo las 02:02 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Jasmay Said Lupaca Chata, el (la) secretario(a): Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés y los demás miembros: CPC Nelly Rosario Moreno Leyva y el (la) asesor(a) Mg. Ruth Elizabeth Villaverde Alcántara

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

Estrategias financieras de la Cooperativa de ahorro y crédito Sayari durante y después de la cuarentena a causa del Covid-19 Juliaca-Perú del(los) bachiller(es): a) Marin Tapia Ani Paz

b) Rojas Condori Danny

c) Flores Portillo Yuleymi Mariluz

conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Marin Tapia Ani Paz

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row: Aprobado, 17, B+, Muy Bueno, Sobresaliente

Bachiller (b): Rojas Condori Danny

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row: Aprobado, 17, B+, Muy Bueno, Sobresaliente

Bachiller (c): Flores Portillo Yuleymi Mariluz

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row: Aprobado, 17, B+, Muy Bueno, Sobresaliente

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signatures and names of the President, Secretary, Members, and Candidates (a, b, c).

Marin Tapia Any Paz <sup>a\*</sup>, Rojas Condori Danny <sup>a</sup>, Flores Portillo Yuleymi Mariluz <sup>a</sup>

<sup>a</sup> EP. Contabilidad Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

---

## Resumen:

La presente investigación tuvo como objetivo general describir las estrategias financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari durante y después de la cuarentena a causa del Covid-19, de enfoque cualitativo, diseño exploratorio-descriptivo donde se obtuvo la información sobre la posibilidad de llevar a cabo el comportamiento de pago de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Sayari de la ciudad de Juliaca en tiempos de la pandemia, haciéndose uso de la técnica fenomenológica para lograr el objetivo de la investigación se realizaron entrevistas estructuradas obteniendo como resultados que la atención personalizada, las reprogramaciones de pago, la reducción de tasas de crédito, mayor trabajo de gestores, provisiones de la morosidad, situación financiera saludable, disminución de mora, disminución de tasa de interés, acercamiento personalizado las que constituyen estrategias durante la cuarentena, asimismo el acercamiento personalizado, ampliación de cuotas, disminución de tasas de interés, disminución de requisitos, nuevos productos crediticios, las que constituyen estrategias de reactivación post cuarentena, difusión masiva de beneficios de crédito, evaluación exhaustiva de capacidad de pago, mayor plazo de reprogramación, descuentos de interés, campañas y promociones, importancia a las amenazas del negocio las cuales constituyen las estrategias preventivas frente a una futura cuarentena a causa de una pandemia. A pesar de las dificultades, las cooperativas están demostrando su capacidad de reorganizarse, de reinventarse, de cooperar un trabajo de la mano de sus socios.

*Palabras clave:* Estrategia, Interés, crédito, pago, tasa, reprogramación.

---

## Abstract

The present research had the general objective of describing the financial strategies of the Sayari Savings and Credit Cooperative during and after the 1940s due to Covid-19, with a qualitative approach, exploratory-descriptive design where information was obtained on the possibility of carrying out carried out the payment behavior of the members of the Sayari savings and credit cooperative in the city of Juliaca in times of the pandemic, making use of the phenomenological technique to achieve the objective of the research, structured interviews were carried out, obtaining as results that the personalized attention, payment rescheduling, reduction of credit rates, greater work of managers, provisions for delinquency, healthy financial situation, decrease in arrears, decrease in interest rates, personalized approach, which constitute strategies during the quarantine, as well the personalized approach, quota increase, decrease of interest rates, reduction of requirements, new credit products, which constitute post-quarantine reactivation strategies, massive diffusion of credit benefits, exhaustive evaluation of payment capacity, longer rescheduling period, interest discounts, campaigns and promotions, importance to business threats which constitute preventive strategies against a future quarantine due to a pandemic. Despite the difficulties, the cooperatives are demonstrating their ability to reorganize, to reinvent themselves, to cooperate with their partners.

*Keywords:* Strategy, Interest, credit, payment, rate, rescheduling.

## Introducción

El sistema financiero ha jugado un papel crucial en medio de la crisis que afronta la economía mundial. Pese a que la mayoría de las entidades financieras latinoamericanas han estructurado hojas de ruta que permitan salir a flote de la crisis, de acuerdo al análisis de la S&P Global señala que los bancos latinoamericanos afrontarán las consecuencias, de lucha contra el COVID-19 a causa del cual se está relacionando con los procedimientos de aislamiento la misma que trajo consigo consecuencias como la inactividad temporal de poder llevar a cabo el inicio de diferentes actividades económicas a nivel nacional.

Todo ello generó problemas en el cumplimiento, simple y cuando tomando en cuenta las medidas dictadas por el gobierno peruano, provocando una ruptura de la cadena de pago, el cual viene generando déficit en los EEFF de la empresa. Ante esta situación, es necesario tomar estrategias de subsistencia, Gotopo (2016) afirma que las estrategias de subsistencia se refieren que el ser humano evalúa los recursos disponibles como cuando y cuales recursos utilizar para subsistir, asimismo Grafo (2020) indica que las estrategias de subsistencia nos da entender sobre las actividades que realizan las familias para poder generar un un medio de vida para dichas personas. Por ello la cooperativa deberá establecer estrategias financieras para seguir operando en el mercado.

El gobierno peruano como iniciativa de apoyar a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas durante la cuarentena lanzó el programa reactivo Perú a fin de que puedan acceder a los créditos bancarios y seguir a flote con sus negocios. Asimismo, haciendo referencia la Ministra de Economía y finanzas, Alva (2020), aseguró que el crecimiento del Perú es uno de los más elevados en las regiones durante el año 2020, debido a que el Perú cuenta con una gran firmeza en el sector de la macroeconomía concedido en el exterior.

Toda esta situación de la cuarentena y aislamiento ha generado problemas de pago, asimismo hace referencia Santos & Valdivia (2020) que se generarán problemas de pago en las deudas derivadas de tarjetas de créditos o deudas bancarias en general. Y frente a ello Arango (2020) afirma que es indispensable contar con medidas orientadas a poner frente en la disminución de los ingresos de los hogares poder disipar el deterioro sistema productivo de cada país. Asimismo, la SBS (2020) ha desarrollado diferentes medidas vinculadas y controladas al sistema financiero.

Según Olvera (2020), en su investigación donde pretende hacer público a la comunidad científica, los últimos avances padecidos en la gestión del riesgo de crédito en las entidades financieras españolas. Hace una reflexión acerca del control estratégico y algunas sugerencias respecto al futuro de la actividad. Asimismo, Gómez, Mena & Beltrán (2019), en su investigación cuyo objetivo fue determinar los factores que influyen en el crecimiento de las cajas municipales del Perú. La cual demostró que el crecimiento empresarial va depender del control que se tenga del incumplimiento de pagos por parte de los clientes.

Por otro lado, Pérez & Gómez (2019), cuya investigación analizó las estrategias de las familias jóvenes de clase media realizan para responder a una experiencia de endeudamiento problemático. Donde llego a la conclusión es la irrupción de los créditos como componentes en el trasfondo del vivir cotidiano da a entender como es la situación conflictiva del endeudamiento coyuntura de la morosidad. Según Pérez (2019), en su investigación donde propuso explorar el emprendimiento como estrategias de pago de deudas en parejas jóvenes profesionales y deudoras de Santiago de Chile. Donde llego a la conclusión que los jóvenes profesionales inician con emprendimientos para poder aumentar sus ingresos y así puedan responder a sus compromisos financieros.

Asimismo, Aucapuella & Velasquez (2019), en su investigación donde abordó la Morosidad un alarmante problema financiero. Llegando a la conclusión que la morosidad es una amenaza latente en la actualidad debido a que constituye un gran problema financiero, la cual podría llevar a muchas empresas a la quiebra o inclusive generar crisis económicas en un país.

De acuerdo a Bobadilla (2019), hasta octubre del 2018, en el Perú el índice de morosidad promedio alcanzó el 3.14 % superando el promedio del año 2017 que fue de 3.04% siendo el promedio más alto desde el año 2005. Parodi (2018), al respecto afirma que, si analizamos a los deudores los mayores valores están en pequeñas empresas 9.14%, medianas 7.36% y créditos de consumo 3.50%. Las deudas de las microempresas en el 2018 ascendieron a S/ 10,977 millones siendo estos que de cada 10 deudores de microempresas 3 tienen un crédito mayor a S/6 mil.

Por otro lado, Ñañez (2018), en su investigación estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa, de tipo aplicada con diseño Descriptivo. Llegó a la conclusión que los analistas de crédito no hacen un riguroso análisis de los historiales de morosidad de sus clientes como tampoco un seguimiento al destino del crédito.

Según Rodríguez (2018) en su investigación estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, sus resultados muestran que, si la entidad emplea las estrategias de evaluación crediticia y de cobranza, mayor será la incidencia en la disminución de índice de morosidad.

Asimismo, para Aguilar (2018), en su investigación sobre las causas de la morosidad de créditos rurales en la Región Puno. Llegó a la conclusión que el 31,84% no paga su crédito por factores externos enfermedad del titular o su familia, robo, estafa, mala inversión y otras ajenas a la voluntad del cliente, 28,86% no pagan por negligencia en el proceso de evaluación del crédito, 18,91 % no tienen voluntad de pago, 13,93% obtuvieron crédito para terceros, 4,48% están sobre endeudados y 1,99% por falta de seguimiento del personal de la institución financiera.

Por otro lado, Golman & Bekerman (2018), en su investigación sobre los problemas financieros se llegó a la conclusión que se puede permitir avanzar sobre los problemas de información existentes al momento de otorgar créditos para instituciones con similares características a la considerada en este estudio.

Por otro lado, Velásquez, Ulloa, Pazmiño, & Valencia (2017), cuya investigación refleja que los procesos de planificación financiera sólido y enfoques orientados a la optimización de los recursos y capacidades internas y externas, para una buena administración y ejecución de sus estrategias financieras, garantizan la sostenibilidad y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas del sector.

De acuerdo a, Uquillas & González (2017), cuya investigación tuvo el objetivo de determinar el impacto de la tasa de morosidad de Ecuador y Colombia, la cual llegó la conclusión que la morosidad de ambos países es sensible negativamente a la liquidez.

Asimismo, para Zelizer (2015), en su investigación, vidas económicas. Cómo la cultura da forma a la economía. Llega a la conclusión que las deudas ejercen en los individuos un control que se extiende a lo largo del tiempo. Según Céliz (2014), investigación que llegó a la conclusión que la propuesta de estrategias financieras formuladas, que permitieron superar las causas que determinan el nivel de liquidez de la empresa Corporación Educativa Universia E.I.R.L. Asimismo, Wachira Njeri, Mwirgi Mugambi y Muthama Mutua (2013), investigación sobre los factores determinantes de crecimiento de las organizaciones de micro-finanzas en Kenia. Donde los resultados fueron que el importe de la inversión de las IMF, el nivel educativo de los clientes, los préstamos recibidos y el número de participantes afectan el crecimiento de las organizaciones microfinancieras.

Por su parte Cárdenas & Velasco (2013), cuya investigación evidenció el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital.

Por otro lado, Burgos, Cherema, & Rincón (2011) investigación que llegó a la conclusión que estas empresas carecen de estrategias financieras que les permita tener ventajas competitivas.

Asimismo, Sánchez & Rangel (2010) en el presente estudio se concluyó indicando que las empresas de acuerdo a diferentes actividades cuentan con políticas financieras para el desarrollo de sus operaciones para así poder invertir los sobrantes en efectivo. Asimismo, manifiestan Aguilar, Camargo, Saravia (2004) cuya investigación estudia el sistema bancario peruano. Establecen que uno de los fundamentos en la macroeconomía son las tasa de crecimiento con el tiempo real, por ende también estamos hablando de los tipos de cambio real como los factores tanto micro y macro de los cuales nos darán como resultado las tasas de crecimiento que es a lo que se pretende llegar

Por su parte Bekerman & Ozomek (2003), investigación donde analiza las diferencias de los prestatarios incobrables frente a los "buenos prestatarios" el cual demuestra que el grado de desembolso y reembolso percibe cada sujeto para poder verificar la experiencia previa de las actividades económicas la antigüedad, como también la residencia donde están ubicados son variables que nos ayudan a poder ver la incidencia sobre su desempeño crediticio.

El presente trabajo de investigación está dividido en 7 partes, en primer lugar tenemos la introducción donde detallaremos la realidad problemática, antecedentes de la investigación y los objetivos, seguidamente tenemos como punto dos los materiales y métodos de nuestra investigación donde precisamos el tipo de investigación y nuestra muestra y los materiales y métodos empleados en el mencionado proyecto, seguidamente presentaremos los resultados una vez aprobado el proyecto, luego presentaremos las conclusiones y discusiones de los resultados, asimismo tendremos los agradecimientos las referencias y anexos.

## **Metodología**

La metodología utilizada es no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables en la investigación, "esta investigación que se procede sin manipular deliberadamente las variables es decir es el estudio en el que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables" (Hernández & Mendoza, 2019) pág. 174.

### **1.1 Participantes**

Los participantes de nuestra investigación son 10 colaboradores, que amablemente aceptaron participar en nuestra investigación en la cual se dio a conocer acerca del consentimiento informado el cual lo firmaron como compromiso de su apoyo. Para la recolección de datos se tomó el criterio ético establecido por la institución, seguidamente nos contactamos con el gerente general de la cooperativa, para que nos pueda facilitar la autorización de tomar como objeto de estudio su organización. Para ello se presentó una carta de autorización, el cual fue aceptado con una respuesta afirmativa, después nos contactamos con todos los colaboradores que fueron entrevistados y grabados.

Se utilizó los criterios de exclusión e inclusión para poder elegir los que conformaran el muestro para la investigación, según lo siguiente:

De acuerdo al criterio de exclusión; no se tomó en cuenta a los clientes.

De acuerdo al criterio de inclusión se tuvo en cuenta personal de operaciones, asesor de crédito, directivo y gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito Sayari.

La presente investigación es de muestra no probabilística que menciona Hernández & Mendoza (2019), En las muestras no probabilísticas, el adecuado uso de los componentes no se apoyan en la probabilidad sino de las características que tiene relación el investigador y a la finalidad que quiere llegar. Asimismo nos da a entender que el procedimiento no se basa en un aspecto mecánico sino está orientado a los procesos

de toma de decisiones de un investigador o conjunto, por lo tanto la investigación da como muestra la selección de los criterios de investigación.

## 1.2 Materiales e insumos

En la presente investigación de carácter fenomenológica según Hernández & Mendoza (2019) menciona que “los diseños fenomenológicos tienen como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias”. Nos da a entender como se está sumergido a al desarrollo de nuestra vida cotidiana que se relaciona estadísticamente con un origen en la estadística que va desarrollando a una serie de variables que cuentan con procedimientos relacionados al comportamiento de ello.

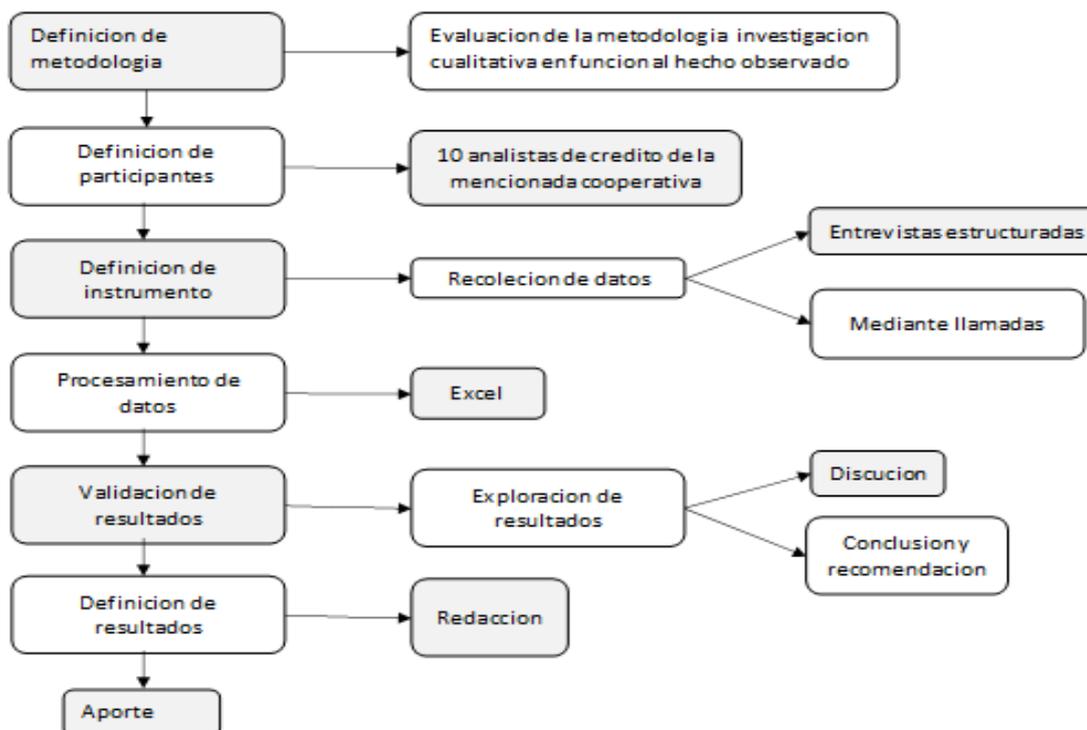
Se utilizó como instrumento la entrevista para la recopilación de información, Monje (2011) la entrevista es la herramienta de excavar información que uno desea, como instrumento se utilizó la entrevista estructurada según García (2008), nos indica que “la entrevista estructurada consiste en proporcionar cuestionarios estructurados, en la cual las preguntas están determinadas tanto en su secuencia y su formulación”. La recopilación de los datos se obtuvo a través de llamadas telefónicas a los asesores de crédito de la cooperativa Sayari, las cuales fueron grabadas como evidencia el cual fue de mucha ayuda en la presente investigación.

## 1.3 Pasos de la investigación

Los pasos de la investigación lo detallamos de la siguiente manera

Figura 1 Pasos de la investigación

Fuente: Elaboración propia



### Paso 1. Definición de metodología:

De acuerdo a la situación que estamos pasando en la actualidad nos ayudó al desarrollo de la metodología que vamos a utilizar para poder comenzar con nuestra investigación por ende se determinó la

metodología cualitativa porque describiremos la fenomenología de la cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Juliaca en tiempos de la pandemia que está afectando económicamente a las diferentes empresas, incluida la cooperativa Sayari de la ciudad de Juliaca.

Paso 2. Definición de participantes:

Gracias a la ayuda de la cooperativa y la indagación de los investigadores se pudo obtener la información y la autorización de los participantes, de los cuales se escogió a 10 analistas de servicio que aceptaron participar en la investigación para así poder tener datos relevantes de parte de ello ya que tienen contacto directo con la cooperativa y se comprometieron en darnos la información de manera verídica para que así se pueda obtener un trabajo de calidad.

Paso 3. Definición de instrumento:

Se desarrolló una entrevista estructurada el cual nos ayudará a poder tener datos que nos ayuden con el desarrollo de la investigación, la entrevista está conformada por tres preguntas, en el desarrollo de la entrevista se evaluó el antes y el post, asimismo se utilizó una herramienta de comunicación el cual fue las llamadas telefónicas durante el día para evitar el contagio.

Paso 4. Procesamiento de datos:

Para desarrollar los datos recolectados durante la investigación se transcribió las entrevistas estructuradas a software Excel asimismo codificando cada respuesta para que se pueda procesar en un software de estadística SPSS y así poder tener los resultados esperados de nuestra investigación.

Paso 5. Validación de resultados:

Se realizó la validación de procesamiento de datos en Word embedding, text generation (los txt fueron obtenidos de las interacciones, categorías, y subcategorías) análisis de polaridad, las palabras centrales y las palabras frecuentes.

Paso 6. Definición de resultados:

Para definir los resultados tuvimos la orientación de nuestro asesor y un Ing. Estadístico quien con la ayuda se logró definir el cuadro de categorías y subcategorías que responde a nuestro objetivo de investigación de la misma manera poder explicar la interpretación de dichos resultados.

Paso 7. Aporte

Nuestra investigación ayudará en la experiencia profesional de futuras investigaciones y de la misma manera a la cooperativa para que ellos puedan dar uso de nuestra investigación para poder así tener mejor toma de decisión dentro de la cooperativa, ya que describimos un fenómeno nunca antes visto.

#### **1.4 Tipo o nivel de la investigación**

En el desarrollo de la investigación tendrá un enfoque cualitativo como afirma Hernández, R & Mendoza, C. (2019) afirman que “los estudios cualitativos tienden a tener un desarrollo en las interrogantes de preguntas como también en hipótesis en los tiempos de durante, antes y después con el fin de poder recolectar las y analizar datos. En su mayoría el desarrollo de dichas actividades ayudan a poder describir y descubrir cuales pretenden ser las posibles preguntas de investigación para poder analizarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta ser un proceso más bien circular en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio”.

## Resultados

De acuerdo al objetivo de investigación describir las estrategias durante la cuarentena se realizaron dos interacciones y aplicando la metodología determinada en el capítulo anterior se logró definir tres categorías y subcategorías.

**Tabla 1**

*Categorías y subcategorías de la iteración 1-*

Categoría	Subcategoría	Citacion
	Atención personalizada	E001 "Acercamiento personalizado a cada socio deudor ".
Estrategias de subsistencia durante la cuarentena a causa del covid-19	Reducción de costos	E001 "Se ha reducido costos fijos y costos variables".
		E002 "Reduccion de costos fijos, en cuanto a alquileres y pago de personal"
	Reprogramación de pagos	E001 "Reprogramaciones de créditos de acuerdo a su capacidad de pago y actividad económica"
		E002 "Reprogramacion de los créditos por 6 meses según la SBSS."
		E004 "Hacer reprogramación de cuotas".
		E006 " Hacer reprogramación de créditos".
		E008 "Reprogramación aumentando el número de cuotas para reducir monto de cuota mensual".
	E010 "Se les reprograma, según su capacidad de pago".	
	Reducción de tasas de crédito	E001 "Se les ha reducido a las actividades que estaba paralizadas durante toda la pandemia".
	Mayor trabajo gestores	E002 "Están trabajando al 100% con los que se pretende colocar y generar mayores ingresos".
	Provisión morosidad	E002 "Provisiones de la morosidad reducidas a causa de reprogramaciones".
	Situación financiera saludable	E003 "Tenemos un estado de cuenta sólida, no trabajamos con préstamos sino con capital propio".
		E005 "Subsistiendo con el ingreso de los socios".
	Disminución de mora	E004 "Rebaja de la mora".
		E008 "Rebaja de moras".
Discusión de tasas de interés	E007 " El descuento del 30% de interés a los socios, desde marzo hasta el 31 de junio".	
	E008 "Descuento de intereses acumulados hasta un 30%".	
Acercamiento personalizado	E009 " Entrar en contacto con el socio".	

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 2**

*Estrategias de reactivación post cuarentena a causa del covid-19*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Citacion</b>
<p>“Estrategias post cuarentena a causa del covid-19:”</p> <p>Estrategias de reactivación</p>	Acercamiento personalizado al cliente	E001 "Ver la situación económica del socio post COVID19".
		E002 "Visitando a los socios para ver su situación actual en su negocio y su nueva capacidad de pago".
		E003 " Salir a conversar y negociar con los socios".
		E007 "Iremos a buscar socio por socio depende a su capacidad se les dará el préstamo".
	Ampliar el monto del crédito	E001 " Apalancar con capital de trabajo".
		E002 " Ver las posibilidades de ampliar el monto del crédito para la reactivación del negocio ".
		E003 " Salir al campo para hacer las colocaciones y ampliar el monto del crédito".
	Disminución de tasas de interés	E004 " Bajar la tasa de interés anual y mensual".
		E005 " Se está buscando la reducción del 30% de interés de los intereses vencidos".
		E006 "Propuesta de disminuir las tasas de interés".
		E008 "Bajar la tasa de interés mensual y anual a una tasa mínima".
		E009 "Reducir la tasa de interés, al mínimo porcentaje que se pueda dar".
		E010 "Ofrecer al socio una tasa de interés más baja".
	Disminución de requisitos para la obtención del crédito	E004 " Pedir los requisitos necesarios para que los socios tengan más facilidades".
		E008 "Disminución de requisitos secundarios".
	Reprogramación de créditos	E005 "Reprogramar créditos de acuerdo a la capacidad de pago de los socios".
	Ofrecer nuevos productos	E006 "Nuevos productos con beneficios con plazo de gracia".

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 3***Estrategias preventivas frente a una futura cuarentena a causa de una pandemia*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Citación</b>
<p>“Estrategias post cuarentena a causa del covid-19:”</p> <p>Estrategias preventivas frente a una futura cuarentena a causa de una pandemia</p>	Difusión masiva de los beneficios de los créditos	E001 "Realizar una evaluación crediticia para hacer colocaciones más conservadoras y financiar a socios que sean formales".
	Evaluación más exhaustiva de la capacidad de pago de los socios	E002 "Realizar una evaluación crediticia para hacer colocaciones más conservadoras y financiar a socios que sean formales".
	Mayor plazo de reprogramación de pagos	E004 "Reprogramación directa de 90 días, más no en 3 fases".
		E007 "Reprogramación directa de 90 días, más no en 3 fases"
		E008 "Reprogramando los 3 meses directamente".
	Descuento del interés	E007 "Descuento al 30% del interés".
	Campañas y promociones	E005 "Se hubiera hecho una campaña, como una promoción en incitar a pagar a los socios".
		E009 "Campañas de pago con moras reducidas, y promociones con reducción de interés al 10%, 15% y 20%".
		E010 " Recuperando los créditos antes de la pandemia con campañas y promociones".
	Importancia a las amenazas del negocio	E006 "Hubiéramos estructurado un FODA incluyendo el COVID19 como amenaza principal".

**Fuente:** *Elaboración propia*

Interacción N°1: Las estrategias de subsistencia según la tabla 1 indica que se estableció una pregunta clave para poder determinar las estrategias de subsistencia durante a causa del COVID- 19. El cual se realizó con la participación de los colaboradores los cuales accedieron muy amablemente a ser partícipes de nuestra investigación para dar a conocer la causa del retraso de sus cuotas, siendo las siguientes: la atención personalizada, esta es importante y puede ser un factor en la causa del retraso en cada socio, asimismo la reducción de costos es fundamental porque están inmersos los costos ya que se vieron reducidos por el poco ingreso que se logra como también la reprogramación de pagos es fundamental y es una de las alternativas que ofrece la cooperativa a sus socios de acuerdo a su capacidad de pago y al giro de negocio al cual se dedica, la reducción de tasas de crédito se

estableció para poder reactivar la economía otorgándoles créditos pero siendo conscientes de la actual situación que se vive, asimismo frente al mayor trabajo de gestores admitimos que gran parte de los socios no estaban pagando sus cuotas en las fechas indicadas por ello los gestores de cobranza tuvieron que intervenir para mantener la liquidez de la cooperativa y para reducir su cartera morosa, las provisiones de la morosidad realizaron para poder reducir la cartera morosa de los socios, la situación financiera saludable hace que los socios trabajan con capital propio por ello no se les pretende perjudicar en su historial crediticio, frente a la disminución de mora la situación en la cual se reduce la cartera de mora de la cooperativa, la disminución de la tasa de interés para esto a partir del 15 de mayo la cooperativa estableció un descuento del 30% en los intereses por cuotas atrasadas, también realizamos el acercamiento personalizado haciendo referencia a los analistas para tener una comunicación más personalizada con cada socio que manejan en su cartera crediticia.

Interacción N°2: Según la tabla 2 muestra de acuerdo a la reactivación post cuarentena a causa del COVID contamos con 6 subcategorías de las cuales frente al acercamiento personalizado frente al cliente se determinó que se debe ver la situación económica, asimismo se debe visitar a los socios para ver la situación actual del negocio que el cliente desarrolla y determinar su capacidad de pago, nuestro tercer entrevistado afirmó que se debe de conversar y negociar con los socios asimismo evaluar la capacidad del cliente para otorgar el préstamo, frente a la ampliación del monto del crédito se deberá apalancar con capital de trabajo, asimismo se deberá de evaluar las posibilidades de ampliar el crédito, frente a la disminución de tasas e intereses, nuestro cuarto entrevistado afirmó que se debe bajar la tasa de interés mensual y anual, asimismo el quinto entrevistado informó que se debe reducir el 30% de los intereses vencidos, asimismo nuestro 8vo y 9no entrevistado afirmó que se debe reducir a un mínimo porcentaje la tasa de interés mensual y anual, asimismo frente a la disminución de requisitos para la obtención de crédito, nuestros entrevistados afirmaron que se debe solicitar los requisitos necesarios para que los socios tengan más facilidades y se disminuyan los requisitos secundarios, asimismo afirmaron que se debe reprogramar los créditos de acuerdo a la capacidad de pago de los socios, asimismo se sugirió ofrecer nuevos productos con beneficios con plazo de gracia.

Interacción N°3 según la tabla 3 indica que para las estrategias preventivas frente a una futura cuarentena se desarrolló la tercera interacción para así poder tener la interacción de las estrategias preventivas frente a una futura cuarentena a causa de una pandemia de los cuales tuvimos la participación de los trabajadores de la Cooperativa y trajo como resultados nuevas ideas que se realizarán a créditos futuros: 1 difusión masiva de los beneficios de los créditos para si poder realizar una evaluación crediticia para hacer colocaciones más conservadoras y financiar a socios que formales a, 2 evaluación más exhaustiva de la capacidad de pago de los socios, realizar una evaluación crediticia para hacer colocaciones más conservadoras y financiar a socios que sean formales , 3 mayor plazo de reprogramación de pagos por ende tendremos Reprogramación directa

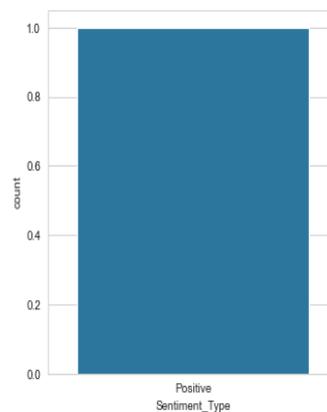
de 90 días, más no en 3 fases, Reprogramando los 3 meses directamente, 4 descuento del interés se dará un descuento al 30% del interés, 5 campañas y promociones hacer uso campañas de pago con moras reducidas, y promociones con reducción de interés al 10%, 15% y 20%, 6 importancia a las amenazas del negocio, Hubiéramos estructurado un FODA incluyendo el Covid19 como amenaza principal.

## Discusiones y Conclusiones

### Discusiones

Mediante el análisis de polaridad podemos confirmar los resultados obtenidos no son tan positivos ya que las afirmaciones de las personas mencionan que se debe de bajar la tasa de interés mensual y anual, así como la reducción del 30% de los intereses vencidos ya que esto perjudica en la rentabilidad de la cooperativa.

*Figura 2 Análisis de polaridad*



Según la Figura dos muestra la polaridad al pasar de cero es positiva pero su valor es de 0,085 (polarity=0.08475619987247891, subjectivity=0.41128896942850435), es decir que los sentimientos no son tan positivos, tal como se ve en las entrevistas, en cuanto a la subjetividad el valor está a la mitad del 1 entonces es bastante subjetivo donde las opiniones son muy personales con respecto a las autoridades a esta cuarentena, en otras palabras, los sentimientos no son tan positivos, este resultado coincide con los entrevistados ya que, E001, E002, E003, E004, E005, E006, E007, E008, E009, E010 sustentan disconformidades en distintas situaciones, por ejemplo el E003 afirma que cuentan con un estado de cuenta sólida, no cuentan con préstamos y trabajan con dinero propio, asimismo el E004 afirma que han utilizado tres estrategias que son la rebaja de la mora, descuento del interés y reprogramación de cuotas y/o pagos, frente a la preparación para la crisis el E002 afirma que los ingresos se vieron afectados por el COVID en todas las entidades y esto les tomó por sorpresa, a todas las cooperativas y entidades financieras, sin embargo afirma que las colocaciones deben ser más conservadoras, asimismo se deba financiar a los socios que sean

formales, es decir que se realice una evaluación más exhaustiva de acuerdo a la capacidad de pago de los socios.

Según análisis de palabras frecuentes realizado con los datos obtenidos de los entrevistados la palabra que más resalta en la gráfica es socio lo cual permite suponer que las estrategias planteadas por la cooperativa deben estar centradas en el socio quien es el principal actor, asimismo la segunda palabra “Interés” y “tasa” es la más mencionada ya que nuestros socios han sido afectados considerablemente en esta época de la pandemia por ende sus cuotas son canceladas con retraso como hace mención el E001 “dentro de la reducción de tasas, algunos hemos congelado el interés dependiendo de la capacidad de la actividad económica”, y a su vez E004 y E008 hace mención que otros usuarios se acogieron al “descuento del 30% del interés” de los tres meses reprogramados , y es así que en la interacción 2 cómo debería ser las estrategias a aplicar post cuarentena, E001 indica que se debe seguir considerando el acercamiento personalizado para de esta manera ver “bajar la tasa de interés” con la finalidad de que sigan pagando sus cuotas, E003 nos recomienda que un trámite rápido da a entender a varios socios que la tasa de interés es baja de esta manera hacen el desembolso más rápido, de igual manera, E004 hace referencia a la propuesta que la cooperativa “baje la tasa de interés anual y mensual” asimismo concuerdan los siguientes E005, E006, E007, E008, E009, E010. Ahora veamos la interacción 3, del como debió estar preparado la cooperativa, E007 debería ser “la reprogramación de pagos y la rebaja del 30% del interés” y también E010 nos indica que se debió haber preparado la cooperativa para estas situaciones de pandemia “rebajando el interés o la mora con una estrategia de 0 mora y 2do paso reducción del interés al 10%, 15% o 20%”

La tercera palabra “Pago” y “reprogramación” según la interacción 1, E001 y E010 nos informa que se realizaron las “reprogramaciones de créditos de acuerdo a su capacidad de pago”, al igual E002 nos hace mención que al reducir los ingresos de la cooperativa el cual también se reflejó en “el pago a los trabajadores, pago de alquiler”. Asimismo, en la interacción 2, E001, E005 y E010, viendo la actual situación del socio post COVID 19 es recomendable “hacer ampliaciones de pago del periodo” considerando la capacidad de pago de cada socio. Interacción 3, analizando la situación de cómo debió haberse preparado la cooperativa para esta crisis nos indican E004, E005 y E007 que se debió haber hecho campañas, como una manera de incitar a pagar a los socios, otras estrategias de reprogramaciones y descuentos.

Asimismo, la cuarta palabra más frecuente “crédito” de acuerdo a los asesores de crédito en la interacción 1, como la cooperativa está subsistiendo durante esta cuarentena, manifiesta E001 que se tuvo que realizar “reprogramaciones de crédito”, por otro lado, E002 según la resolución de la SBS el cual autoriza la “reprogramación de los créditos por seis meses” asimismo coincide E006 con su respuesta. Interacción 2, E005 nos manifiesta durante los meses de marzo abril y junio se



para su salud “hacer cooperativismo con los socios, dándoles a conocer los beneficios de un buen pagador, y hacer conocer los créditos que ofrece la COOPAC” E001, entrar en contacto con el socio como lo menciona E009.

#### **Tabla 4**

##### *Frases centrales del text generation*

---

Tex generation
Se ha reducido costos fijos y variables
Reprogramación de créditos de acuerdo a su capacidad de pago y actividad económica
Rebaja de mora
Pedir los requisitos necesarios para que los socios tengan más facilidades.
Se hubiera hecho una campaña, como una promoción en incitar a pagar a los socios.
Recuperando los créditos antes de la pandemia con campañas y promociones
Descuento de intereses acumulados hasta un 30%
Reducción de la tasa de interés anual y mensual
Acercamiento personalizado a cada socio

---

FUENTE. Elaboración propia

#### **Conclusiones**

Durante la cuarentena se pudo apreciar que la Cooperativa de ahorro y crédito Sayari contó con distintas estrategias de subsistencia, uno de ellos fue enfatizar más la asistencia personalizada esto con el fin de mantener a los socios cooperativistas y poder seguir contando con una buena rentabilidad y una adecuada atención al cliente.

De la misma manera frente a las estrategias post cuarentena se adecuaron a la pandemia demostrando una atención más personalizada para los diferentes socios negociando su capacidad de pago dependiendo a su rubro comercial, y ofrecerle mejores créditos con bajos intereses y menos requisitos para que las empresas tengan un apalancamiento de capital para la reactivación de sus negocios.

Las estrategias de subsistencia frente a una futura cuarentena, según los resultados obtenidos y la experiencia a causa de esta pandemia, nos conlleva a la difusión masiva de nuestros créditos para así poder captar socios formales o con negocios de bajo riesgo, de la misma manera hacer una evaluación crediticia que nos muestre una buena capacidad de pago y evaluar el tema de intereses y porcentaje de moras para este tipo de pandemias o emergencias.

## Referencias

- Aguilar, G., Camargo, G., & Saravia, R. (2004). análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Scielo*, 108.
- Aguilar, L. (01 de Enero de 2018). Causas de la morosidad de créditos rurales en la Región Puno. *Revista Científica Investigación Andina*, 9(1), 7.
- Alva, M. (2020). Ministra de Economía dice que impacto del coronavirus en Perú será limitado y el PIB seguirá creciendo. (A. P. Noticias, Entrevistador) Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/ministra-de-economia-dice-que-impacto-del-coronavirus-en-peru-sera>
- Arango, M. (2020). CAF. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Auccapuella, M., & Velasquez, I. (2019). Morosidad: un alarmante problema financiero. *Universidad Peruana Unión*, 11.
- Autoridad Bancaria Europea. (2020). *Union Europea*. Obtenido de [https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/eba\\_es](https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies/eba_es)
- Bekerman, M., & Ozomek, S. (2003). Microcréditos para sectores de bajos recursos en la Argentina: La experiencia del proyecto Avanzar. *CENES*, 69. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://avanzar.org.ar/wp-content/uploads/2018/02/DT-CENES-14-Microcreditos-para-sectores-de-bajos-recursos.pdf>
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*.
- Burgos, J., Cherema, N., & Rincón, H. (2011). *Estrategias financieras y competitivas en las Pymes del sector metalmeccánico*. Venezuela: Impacto Científico. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2011/vol6/no1/6.pdf>
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Scielo*, 32(1), 10. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf>
- Céliz, J. (2014). *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo*. Pimentel : Universidad Señor de Sipán.

- Donis, I. (15 de Mayo de 2019). *ipsoideas*. Obtenido de ipsoideas: <https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20atenci%C3%B3n%20personalizada,y%20preferencias%20de%20%C3%A9ste%20%C3%BAltimo.>
- Fachelli, S., & López, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- García, T. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa. *Nure investigación*, 33.
- Gestion. (16 de 05 de 2020). *Diario Gestion* . Obtenido de <https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-reactivacion-economica-las-recomendaciones-a-empresas-para-una-reinvencion-en-tiempos-de-pandemia-covid-19-nndc-noticia/>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Scielo*, 49(195), 25. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Scielo*, 64(3), 19. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422019000400008&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000400008&lang=es)
- Gotopo, J. (2016). *Patrones de subsistencia y antropología económica*. Venezuela: Escuela Primaria Bolivariana.
- Grafo. (2020). *GRAFO*. Obtenido de <https://grupsderecerca.uab.cat/graf0/es/estrategias-de-subsistencia>
- Hernández, R. &. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc GRAW- HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- La Republica. (26 de 05 de 2020). *La república*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/la-banca-peruana-es-la-que-tiene-mejor-posicion-frente-a-la-pandemia-del-covid-19-3009677>
- Leon, M. (2020). Reprogramación de deudas no debería incluir intereses. (T. Peru, Entrevistador)

- Mendoza, W. (2020). *PUCP*. Obtenido de LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DEL PERÚ DESPUÉS DEL CORONAVIRUS: [https://aeg.pucp.edu.pe/tema\\_central/la-reactivacion-economica-del-peru-despues-del-coronavirus/](https://aeg.pucp.edu.pe/tema_central/la-reactivacion-economica-del-peru-despues-del-coronavirus/)
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Nieto, A. (26 de Agosto de 2019). *elblogsalmon*. Obtenido de elblogsalmon: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-una-provision>
- Ñañez, P. (2018). Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edmype Alternativa. *Universidad Señor de Sipán*, 8.
- Olvera, A. (2020). Supervisión bancaria y crisis financiera. El caso español. *Scielo*, 16. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <http://www.scielo.mec.pt/pdf/ec/n6/n6a14.pdf>
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Pérez, L. (2019). Emprendedores por necesidad: El emprendimiento como estrategia de pago de deudas en un contexto precariedad laboral. *Dialnet*(83), 61-75. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7196502>
- Pérez, L., & Gómez, M. (2019). Deuda, temporalidad y moralidad: Proceso de subjetivación de parejas jóvenes profesionales. *Scielo*, 18(3), 12. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v18n3/0718-6924-psicop-18-03-6.pdf>
- Quiroz, F. (07 de Enero de 2015). *entredevyops*. Obtenido de entredevyops: <https://www.entredevyops.es/posts/cual-es-el-trabajo-de-un-gestor.html>
- Rodriguez, M. (2018). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., agencia San Ignacio - 2017. *Universidad César Vallejo*, 104.
- Sala, R. (2016 de septiembre de 2016). *Esan*. Obtenido de Esan: [https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/#:~:text=Es%20la%20expresi%C3%B3n%20m%C3%A1s%20aproximada%20del%20buen%20funcionamiento%20de%20una%20empresa.&text=Por%20otro%20lado%2C%20entendemos%](https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/#:~:text=Es%20la%20expresi%C3%B3n%20m%C3%A1s%20aproximada%20del%20buen%20funcionamiento%20de%20una%20empresa.&text=Por%20otro%20lado%2C%20entendemos%20)

- Sánchez, D., & Rangel, O. (2010). *Estrategias de capital de trabajo en empresas farmaceuticas*. Colombia: Libre empresa.
- Santos, P., & Valdivia, C. (2020). *Escenario post pandemia COVID-19: ¿Cómo afrontar problemas de pago de deudas bancarias y no fracasar en el intento?* La ley. Obtenido de <https://laley.pe/art/9905/escenario-post-pandemia-covid-19-como-afrontar-problemas-de-pago-de-deudas-bancarias-y-no-fracasar-en-el-intento>
- SBS. (20 de 07 de 2020). *Superintendencia de banca, seguros y AFP* . Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/covid-19>
- Toro, F. (2016). *Costos y presupuestos*. Colombia: Ecoe.
- Uquillas, A., & González, C. (2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad. *Scielo*, 35(84), 15. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/espe/v35n84/0120-4483-espe-35-84-245.pdf>
- Velarde, J. (22 de Junio de 2020). *Andina*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-tasas-interes-creditos-reprogramados-bajaran-20-para-familias-y-empresas-802560.aspx>
- Velásquez, B., Ulloa, C., Pazmiño, E., & Valencia, M. (2017). *Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las pymes del sector comercial*. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Verona, j. (19 de Marzo de 2020). *Grupo Verona*. Obtenido de Grupo Verona: <https://grupoverona.pe/que-es-una-reprogramacion-de-deudas/>
- Wachira, R., Mwirgi, F., & Muthama, N. (2013). Factores determinantes de crecimiento de las organizaciones de microfinanzas en Kenia. *European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research*, 1(3), 3-65.
- Zelizer. (2015). Vidas económicas. Cómo la cultura da forma a la economía. *Revista español de Sociología- RES*, 15, 417. Recuperado el 13 de Octubre de 2020, de <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/65512/39788>

## Anexos

### Anexo A Instrumentos de Recolección de Datos N° 01

Interacción 1				
<i>Tabla de entrevistas 1</i>				
<b>Pregunta general</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Código</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Codificación</b>
Según su experiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayarí ¿Como la cooperativa está subsistiendo en esta cuarentena, cuáles son las estrategias que está aplicando?				

### Instrumentos de Recolección de Dato N° 02

Interacción 2				
<i>Tabla de entrevistas 2</i>				
<b>Pregunta general</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Código</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Codificación</b>
Según su experiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayarí ¿Cómo serían la estrategia que aplicarían post cuarenta, con la finalidad de mantener a sus socios?				

### Instrumentos de Recolección de Dato N° 03

Interacción 2				
<i>Tabla de entrevistas 3</i>				
<b>Pregunta general</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Código</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Codificación</b>
Según su experiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayarí ¿Cómo la cooperativa se hubiera preparado mejor para esta crisis?				

## Anexo B Procesamiento de datos

### Interacción 1

Pregunta general:	Entrevistado	Codigo	Respuesta	Codificación
Según su experiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayarí ¿Como la cooperativa está subsistiendo en esta cuarentena, cuales son las estrategias que está aplicando?	Victor Diaz Apaza	E001	Las estrategias que se están aplicando como objetivo general es el acercamiento personalizado a cada socio deudor, objetivo específico; se ha reducido costos fijos y costos variables, luego hemos hecho reprogramaciones de créditos de acuerdo a su capacidad de pago, dentro de ello hemos reducido tasas, algunos hemos congelado el interés dependiendo de la capacidad de la actividad económica del deudor. se les a congelado a aquellos socios que sus actividades se han caído; se les ha congelado solo por un mes y aquellas actividades que estaban paralizadas toda la pandemia a ellos se les ha reducido la tasa de interés. Se ha respetado el periodo de pago de cuota pendientes.	Atención personalizada / reducción de costos /reprogramación de pagos/reducción de tasas de credito
	Carmen Rosa Rodriguez Huanca	E002	Bueno como se sabe que los ingresos en todas las Entidades Financieras y Cooperativas se han visto afectados por el impacto de los pagos por el Covid 19, lo que se ha hecho es reducir costos se ha tratado de negociar con el tema de costos fijos, que son el pago a los trabajadores, pago del alquiler, por ello se ha reducido el costo para al menos solventar con los ingresos que se han visto reducidos eso es una de las estrategias, no nos ha impacto la liquidez, teneños liquidez por ahí que estamos bien pero si, los ingresos se han visto afectados. La otra estrategia que se está realizando, uno como ya termino la cuarentena ahora el trabajo de los gestores ya se ha normalizado ya están trabajando al 100% con lo que se pretende colocar y generar mayores ingresos, otro las reprogramaciones, según la resolución de la SBS de acuerdo a ello nos permite reprogramar crédito que nos autoriza que nos estamos ayudando con ello, se ha realizado la reprogramación de los créditos por seis meses según la SBS. Con ello las provisiones de la morosidad se han reducido. por lo que ya no nos ha impactado negativamente en las utilidades que es eso lo que temíamos.	Reducción de costos/ mayor trabajo gestores/reprogramación de pagos/provisión morosidad.
	Cesar Fuentes Sucapuca	CARME N ROSA RODRI GUEZ HUAN CA	Hemos subsistido, tenemos un estado de cuenta sólida, liquidez no tenemos prestamos trabajamos con nuestro propio dinero para ingresar, las políticas que diseñamos son oportunas para enfrentar esta crisis. Nuestra recuperación de nuestro capital, seguir yendo de cobranza.	Situación financiera saludable
Javier Quispe Ojeda	E004	Según mi experiencia un año en la Cooperativa tres meses en la escuela y un año como contratado, hemos utilizado en esta pandemia tres estrategias que me parece bien, como son: rebaja de la mora, descuento del 30% del interés de los tres meses reprogramados y hacer una reprogramación de cuotas.	Disminución de mora/reprogramaciones de pagos	

Fredy Emerson Quispe Rivera	E005	La Cooperativa está subsistiendo con el ingreso de sus socios, la estrategia: confianza, se ha dado reducción de personal, para subsistir la cooperativa subsiste con los pagos	Situación financiera saludable /reducción de costos
Juver Edilberto Coila Aguilar	E006	Bueno en principio la negociación y reprogramación de créditos,	Reprogramación de pagos
Luis Humberto Coyla Mamani	E007	La Cooperativa en estos momentos de crisis el capital social es para solventar al personal o área administrativa, la estrategia es el descuento del 30% de interés a los socios, desde marzo hasta el 31 de junio.	Dismución de tasas de interes
Yvan Quienber Apaza	E008	Hay tres tipos la primera es la rebaja de moras la segunda es el descuento de intereses acumulados hasta un 30% y la última es hacer una reprogramación aumentando el número de cuotas para reducir el monto en su cuota mensual.	Disminucion de mora / disminucion de tasas de interes/ reprogramación de pagos
Adela Vilca Figueroa	E009	Nosotros según la oficina de Lampa, primero que nada, siempre entrar en contacto con el socio, hablar de buena manera y hacer la negociación y la facilidad de la reducción de mora, ósea cero moras. No se está cobrando la mora, supongamos que tiene retraso de 20 días, y se le cobra sin mora, eso es 1 el punto clave es tener contacto hacer visita a domicilio al socio, también hay algunos socios que no pueden apersonarse a la agencia y se va a recoger su cuota porque hay socios que normalmente pagan y generalmente se va al lugar ósea a su domicilio a recoger la cuota.	Acercamiento personalizado / disminucion de mora
Mary Luz Cahuapaza Chambi	E010	Se está reprogramando a los socios, según la capacidad de pago de cada uno.	Reprogramación de pagos

---

Interacción 2	Entrevistado	Código del entrevistado	Respuesta		
Según su experiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayarí ¿Cómo serían las estrategias que aplicarían post cuarenta, con la finalidad de mantener a sus socios?	Victor Diaz Apaza	E001	Tiene que seguir habiendo el acercamiento personalizado a cada uno de los socios, desde los analistas ver su actual situación económica del post Covid 19 del socio, igual manera hacer ampliaciones de pago del periodo, de repente por ahí apalancar con capital de trabajo, bajar la tasa de interés. tasas paralelas o campañas que se puede utilizar. En algunos casos nosotros hemos bajado por tres o cuatro puntos, cuando las reprogramaciones han sido más de cinco. Con la finalidad de que sigan pagando sus cuotas.	Acercamiento personalizado al cliente/ ampliar el monto del crédito	AP: "ver la situación económica del socio post COVID19" AC: " apalancar con capital de trabajo"
	Carmen Rosa Rodriguez Huanca	E002	se les está dando facilidades a los socios, ahorita estamos en una etapa de visita in situ, que se está visitando a todos los socios para ver su situación actual, para ver si siguen en el mismo negocio o han cambiado de acuerdo a ello hacer la reprogramación de acuerdo a su capacidad nueva, de modo que ellos se sientan identificados con la Cooperativa. Y también se esta haciendo esa visita con la finalidad de ver las posibilidades de colocación para la reactivación de su negocio.	Acercamiento personalizado al cliente/ ampliar el monto del credito	AP: "visitando a los socios para ver su situación actual en su negocio y su nueva capacidad de pago"/AMC: " Ver las posibilidades de ampliar el monto del crédito para la reactivación del negocio "
	Cesar Fuentes Sucapuca	E003	De todas maneras témenos que salir a conversar y negociar con los socios, ya que hemos pasado esta crisis. La estrategia ahora es salir al campo para hacer las colocaciones, debemos ser oportuno y tramite rápido para el socio, porque muchos socios lo ven tramite rápido que la tasa de interés, desembolsar rápido el dinero.	Acercamiento personalizado al cliente/ ampliar el monto del credito	AP:" Salir a conversar y negociar con los socios" AMC: " salir al campo para hacer las colocaciones y ampliar el monto del crédito"
	Javier Quispe Ojeda	E004	Nosotros hemos propuesto que baje la tasa de interés anual y mensual, pedir los requisitos necesarios que tengan más facilidades los socios.	Disminución de tasas de interés / disminución de requisitos para la obtención del crédito	DTI: " Bajar la tasa de interés anual y mensual"/ DRC:" Pedir los requisitos necesarios para que los socios tengan mas facilidades."
	Fredy Emerson	E005	uno, se está buscando la reducción de interés al 30%, intereses vencidos a los	Disminución de tasas de interés/	DTI: " se esta buscando la

Quispe Rivera		meses durante la cuarentena marzo abril mayo junio, reducción de la tasa de interés en las reprogramaciones de crédito, tú le das facilidad de pago de acuerdo a la tasa de intereses a los socios donde se les está haciendo la reprogramación para ampliar sus cuotas de acuerdo a su capacidad de pago en cuanto a los desembolsos, estamos viendo que los socios se les está otorgando crédito con periodo de gracia, supongamos de dos meses de pago, por ejm hoy hago desembolso y voy a pagar en septiembre.	reprogramacion de creditos	reducción DEL 30% de interés de los intereses vencidos" /RC: reprogramar créditos de acuerdo a la capacidad de pago de los socios."
Juver Edilberto Coila Aguilar	E006	Primero bajar las tasas interés, intereses bajos, nuevos productos con beneficios con plazo de gracia.	Disminución de tasas de interés/ ofrecer nuevos productos	DTI: "propuesta de disminuir las tasas de interés/ONP: "nuevos productos con beneficios con plazo de gracia"
Luis Humberto Coyla Mamani	E007	Hemos hecho un análisis del reactiva Perú, para que puedan iniciar su actividad, la mayoría de los socios necesitaran préstamos y se les dará con interés bajo. Iremos a buscar socio por socio depende a su capacidad se les dará el préstamo.	Acercamiento personalizado al cliente	APC: "Iremos a buscar socio por socio depende a su capacidad se les dará el préstamo."
Yvan Quienber Apaza	E008	Se puede bajar la tasa de interés mensual y anual a una tasa mínima, pedir menos requisitos para dar el crédito a los socios.	Disminución de tasas de interés / disminución de requisitos para la obtención del crédito	DTI: "bajar la tasa de interés mensual y anual a una tasa mínima"/DRC: "Disminución de requisitos secundarios"
Adela Vilca Figueroa	E009	La tasa de interés, para mantener a los socios activos una vez que terminen su crédito, que nuevamente continúen con otro crédito, reducir la tasa de interés, al minino porcentaje que se pueda dar. también se relaciona con la confianza con el contacto del socio, con el analista, tasas más bajas porque se supone que otras entidades van a dar a menores tasas	Disminución de tasas de interés	DTI: "reducir las tasas de interés, al minino porcentaje que se pueda dar"
Mary Luz Cahuapaza Chambí	E010	seria medir la capacidad de pago de cada socio y ofrecerles una tasa de interés más baja.	Disminución de tasas de interés	DTI: "Ofrecer al socio una tasa de interés más baja"

Interacción 3	Entrevistado	Código Del Entrevistado	Respuesta		
Según su experiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayarí ¿Cómo la cooperativa se hubiera preparado mejor para esta crisis?	Victor Diaz Apaza	E001	Acercándonos a los socios, y haciendo una educación cooperativa como cooperativa	Difusión masiva de los beneficios de los créditos	DMBC: "hacer cooperativismo con los socios, dándoles a conocer los beneficios de un buen pagador, y hacer conocer los créditos que ofrece la coopac".
	Carmen Rosa Rodriguez Huanca	E002	Esto nos ha tomado por sorpresa a todas las entidades financieras y Cooperativas, es un poco difícil prevenir, sin embargo de todas las maneras debemos aprender, nos queda toda la prevención, hemos estado viendo, en que las colocaciones deben ser más conservadoras, en tema de evaluación de repente no va ver créditos con capacidades de pago ajustadas financiar a los socios que sean formales. eso nos está enseñando la cuarentena los socios que han vivido alquileres ellos son los más afectados por ahí, esto se pudo prevenir tal vez trabajando con socios formales, las bancas trabajamos con un 70% de socios informales.	Evaluación mas exhaustiva de la capacidad de pago de los socios	EECP: "realizar una evaluación crediticia para hacer colocaciones más conservadoras y financiar a socios que formales"
	Cesar Fuentes Sucapuca	E003	De todas maneras si hubiéramos sabido el impacto, no nos emos preparado como un cierre total una paralización total hay fue el golpe más fuerte si hubiéramos sabido hubiéramos sabido que estrategias tomar	-	
	Javier Quispe Ojeda	E004	si hubiera tomado el interés la cooperativa, no se hubiera reprogramado solo por un mes, si no por los 90 días de los créditos que se está pagando y no hubiéramos tenido problema con los socios.	Mayor plazo de reprogramación de pagos	MPR: "reprogramación directa de 90 días, más no en 3 fases"
	Fredy Emerson Quispe Rivera	E005	¿cómo se hubiera preparado? obviamente se hubiera hecho una campaña, como una promoción en incitar a pagar a los socios y en apoyo con algún pequeño incentivo donación de canastas, sorteo. y también brindando las	Campañas y promociones	CP: "se hubiera hecho una campaña, como una promoción en incitar a pagar a los socios."

			facilidades en horario atención o charlas de salud referente al covid.		
Juver Edilberto Coila Aguilar	E006	Nadie considera la pandemia, era muy necesario considerar la pandemia en la FODA, entonces ya temiendo en cuenta una pandemia o un desastre climatológico.	Importancia a las amenazas del negocio	IAN: "hubiéramos estructurado un FODA incluyendo el COVID19 como amenaza principal."	
Luis Humberto Coyla Mamani	E007	Sabiendo esta pandemia hubiésemos planificado para no tener este problema de morosidad y de esa forma no tener problemas con los socios. Las estrategias fueron la reprogramación de pagos, la rebaja del 30 % por ciento del interés.	Mayor plazo de reprogramación de pagos/descuento del interes.	MPR: "reprogramación directa de 90 días, mas no en 3 fases"/DI: "descuento al 30% del interés"	
Yvan Quienber Apaza	E008	Hubiéramos reprogramado los 3 meses directamente y no reprogramarlos de mes a mes.	Mayor plazo de reprogramación de pagos	MPR: "reprogramando los 3 meses directamente"	
Adela Vilca Figueroa	E009	Desde mi punto de vista se hubiera preparado, rebajando el interés o la mora. en este caso yo me voy a la mora 100% cero moras 2do paso reducción del interés al 10% o 15% o 20%	Campañas y promociones	CP: "campañas de pago con moras reducidas, y promociones con reducción de interés al 10%, 15% y 20%."	
Mari Luz Cahuapaza Chambi	E010	Hubiéramos conversado con cada uno de los socios, recuperando los créditos antes de la pandemia.	Campañas y promociones	RC: Recuperando los créditos antes de la pandemia con campañas y promociones	