



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**El Empleo de las TICs en las Colocaciones de Crédito de  
la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Puccio Alvarado, Ricardo (ORCID: [0000-0001-7779-4505](https://orcid.org/0000-0001-7779-4505))

**ASESOR:**

Doctor Granados Maguiño, Mauro Amaru (ORCID: [0000-0002-5668-0557](https://orcid.org/0000-0002-5668-0557))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

A mi madre por su dedicación y entrega en la formación de mis valores, a mi hijo por entender, apoyar y escucharme en cada una de mis aventuras en la vida, a mis hermanos por su aliento y empuje para seguir adelante cuando la marea no estuvo a favor, a mi familia, la de sangre y la elegida por estar presentes cada vez que los necesité.

Ricardo Puccio Alvarado

**Agradecimiento:**

Deseo agradecer a todas las personas que de forma directa e indirecta me apoyaron para cumplir con mi propósito de superación profesional, de forma especial a los miembros de la institución en la que desarrollé la investigación, gracias por su tiempo y disposición de servicio.

Ricardo Puccio Alvarado

## Índice de contenidos

Dedicatoria: .....	ii
Agradecimiento: .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Índice de cuadros .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	16
3.3 Escenario de estudio .....	18
3.4 Participantes .....	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.6 Procedimientos .....	19
3.7 Rigor científico .....	20
3.8 Método de análisis de la información.....	20
3.9 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	22
V. CONCLUSIONES .....	59
VI. RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS .....	69

## Índice de Tablas

Tabla 1	Sub categoría 1 innovación, pregunta 1 .....	22
Tabla 2	Sub categoría 1 innovación, pregunta 2 .....	25
Tabla 3	Sub categoría 1 innovación, pregunta 3 .....	28
Tabla 4	Sub categoría 2 accesibilidad digital, pregunta 4 .....	30
Tabla 5	Sub categoría 2 accesibilidad digital, pregunta 5 .....	32
Tabla 6	Sub categoría 2 accesibilidad digital, pregunta 6 .....	34
Tabla 7	Sub categoría 3 inclusión financiera, pregunta 7.....	36
Tabla 8	Sub categoría 3 inclusión financiera, pregunta 8.....	38
Tabla 9	Sub categoría 4 rentabilidad, pregunta 9.....	40
Tabla 10	Sub categoría 4 rentabilidad, pregunta 10.....	43
Tabla 11	Sub categoría 5 crecimiento económico, pregunta 11.....	45
Tabla 12	Sub categoría 5 crecimiento económico, pregunta 12.....	49
Tabla 13	Sub categoría 6 capitalización, pregunta 13.....	51
Tabla 14	Sub categoría 6 capitalización, pregunta 14.....	53

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Innovaciones TICs periodo 2020</i> .....	24
Figura 2 Pantalla de entrada a Sistema TECHCOOP .....	26
Figura 3 Pantalla de inicio Sistema TECHCOOP .....	27
Figura 4 Aplicación para móvil de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” .....	27
Figura 5 Problemas relacionados a las colocaciones crédito resueltos por el uso de TICs.....	29
Figura 6 Menú de trabajo, Sistema TECHCOOP .....	30
Figura 7 Recursos tecnológicos durante periodo 2020 .....	32
Figura 8 Concentración de Socios a diciembre del 2020 .....	35
Figura 9 Concentración de socios mayores a 55 años a diciembre del 2020 .....	36
Figura 10 Socios ingresantes periodo 2020 .....	38
Figura 11 Acciones tecnológicas específicas por realizar .....	40
Figura 12 Elementos tecnológicos por afianzar y/o implantar .....	51

## Índice de cuadros

Cuadro 1	Gastos administrativos totales .....	42
Cuadro 2	Rentabilidad durante el año 2020 .....	42
Cuadro 3	Eficiencia de Gastos Administrativos .....	45
Cuadro 4	Colocaciones de crédito periodo 2020, proyectado vs ejecutado .....	47
Cuadro 5	Colocaciones de crédito por agencia periodo 2020 .....	47
Cuadro 6	Ingresos por servicio de alojamiento .....	48
Cuadro 7	Ingresos por servicio de Playa de estacionamiento .....	49
Cuadro 8	Resultado comparado del ejercicio .....	52
Cuadro 9	Resultados del ejercicio (proyectado versus realizado 2020) .....	54

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, describir la forma como la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, empleó a las TICs en el proceso de colocación de créditos con miras a conseguir rentabilidad, crecimiento económico y capitalización, bajo un contexto adverso dadas las condiciones particulares del mercado financiero en el año 2020, en donde la premisa existente fue innovar o desaparecer lentamente. Es así que bajo un enfoque cualitativo, se trató de entender lo ocurrido en dicha agencia, bajo el punto de vista de diversos informantes, la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” en su agencia Lima, mostró particularidades, que no necesariamente podrían encontrarse en otras entidades similares, pero estas diferencias sumadas a las dificultades sorteadas por sus ejecutivos, colaboradores, directivos y socios en el año que se estudió (2020), hacen que la experiencia haya sido aleccionadora y los resultados abren la puerta de estudios complementarios que coadyuven a la mejora de la institución, en diferentes aspectos de su operacionalidad y acercamiento a su socios actuales y/o potenciales.

**Palabras clave:** TICs, Colocación de créditos, Rentabilidad, Crecimiento Económico, Capitalización.



## **Abstract**

The objective of this research was to describe the way in which the Lima agency of the CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", used ICTs in the loan placement process with a view to achieving profitability, economic growth and capitalization, under a adverse context given the particular conditions of the financial market in 2020, where the existing premise was to innovate or slowly disappear. Thus, under a qualitative approach, an attempt was made to understand what happened in said agency, from the point of view of various informants, the CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" in its Lima agency, showed particularities that could not necessarily be found in other similar entities, but these differences, added to the difficulties faced by their executives, collaborators, managers and partners in the year studied (2020), make the experience instructive and the results open the door to complementary studies that help to the improvement of the institution, in different aspects of its operation and approach to its current and / or potential partners.

**Keywords:** ICTs, Loan placement, Profitability, Economic Growth, Capitalization.

## I. INTRODUCCIÓN

Las sociedades a través de los tiempos han ido evolucionando en las formas y medios que utilizan para comunicarse y relacionarse entre sus integrantes, estos procesos van desde el origen del lenguaje, y se consolidan con la aparición de la escritura, que conforme se fue extendiendo por el mundo apresuró la integración entre distintos grupos de personas, permitiendo una etapa de crecimiento y solidificación de muchas culturas.

Con el correr de los siglos y la introducción de elementos, tales como el telégrafo, teléfono, computadoras y el internet en la vida cotidiana de los individuos, se dio origen a una globalización en las comunicaciones, así como cambios en las prácticas que usaban las empresas para interrelacionarse con su entorno, dando pie al auge de las tecnologías de información y comunicación (TICs) que a la fecha es responsable en buena cuenta de un mejor y mayor acceso a la información, haciendo que esta fluya de forma constante y pueda ser consumida con mayor facilidad que siglos atrás, posibilitando también la mejora de las relaciones comerciales en el mundo.

La influencia de las TICs es cada vez más constante en todos los entornos de la sociedad y las empresas cubriendo casi todas las áreas conocidas, esto en lo estipulado por Boyer-Davis (2018), lo que abre la posibilidad para esta tecnología en la incursión en sectores inimaginables o con usos prácticos que sirvan de trampolín a la innovación, a una vida más prospera y a una democratización digital, esta última según explica (Mukhoryanova et al. 2016 citada por Bruzza (2020), para darse deben de coexistir de forma equilibrada tres componentes, la institución, tecnología, y los servicios prestados, todos ellos con un enfoque hacia la sociedad.

Es así que en la actualidad es de uso común por todas las entidades financieras, entre ellas las denominadas COOPAC (cooperativas de ahorro y crédito), como es el caso de la CACSO-PNP Santa Rosa de Lima que con casi 60 años de experiencia en el rubro cooperativo, tiene de público objetivo a los suboficiales de la policía nacional del Perú, contando a la fecha con más de 25,000 asociados distribuidos 8 oficinas a lo largo del territorio nacional y una agencia principal ubicada en la ciudad de Lima, concentrando esta agencia a un

aproximado de más del 60% de sus socios, motivo por el cual se le escogió para ejecutar el presente estudio, el periodo delimitado para la indagación es el año 2020, etapa en la cual se dieron muchos cambios, entre ellos los ya conocidos por efecto de la emergencia sanitaria, como el obligando confinamiento que llevó a la variación en los hábitos regulares de los habitantes, esto último tiene valoración muy particular para efectos análisis, ya que motivó un uso más intenso de las TICs como forma de salvar las barreras propias de un enclaustramiento forzoso.

Las TICs han permitido comprender de forma mucho más analítica los requerimientos de los usuarios tanto de los actuales como de aquellos que se puedan sumar gracias a la observación más detallada y sistematizada, esto producirá un efecto positivo que se verá reflejado, por el lado del usuario en una mejor atención y prestación de servicios adoptados y desde la perspectiva de la empresa fortalecerá la relación su clientela (Bernal 2017).

Por lo que la CACSO-PNP Santa Rosa de Lima en un intento de mantener a flote sus operaciones, se valió de las TICs con la finalidad de facilitar y acelerar los procesos de interdependencia con sus asociados, mucho más ahora bajo un contexto de emergencia sanitaria producto de la pandemia por Covid 19, en el cual tanto trabajadores como socios buscan disminuir el contacto físico con la finalidad de reducir al máximo la posibilidad de contagio, así como los desplazamientos innecesarios, pero que a su vez esto no sea un factor limitante en la atención a los mismos, ni frene la colocación de sus productos crediticios.

Producto de la distorsión el sector financiero a causa de la pandemia por Covid 19 se acrecentaron algunos problemas que el sistema bancario nacional tenía bien controlado en el pasado cercano, como es el caso de la morosidad en los pagos de crédito, salida de efectivo de las entidades crediticias (Nusratullin, et al. 2021).

En muchas regiones del mundo desde los 90 y hasta la aparición de la pandemia gozaron de un crecimiento económico constante, siendo los países en vías de desarrollo quienes mostraron las tasas más elevadas y favorables de evolución, esto hizo pensar que las diferencias entre clases sociales iría cerrándose con rapidez (Elyassi 2021), los costos palpables de la pandemia vinieron de la mano con un decremento de los ingresos, la caída del crecimiento económico, entre otras variables que en contraparte dieron origen a la subida de

las tasas de desempleo (Khan et al. 2021).

Se estima que la economía peruana en el 2020 decreció alrededor de un -12% producto de las restricciones sanitarias por la pandemia de Covid 19 (Varona y Gonzales 2021), según las expectativas de crecimiento para el 2021 son de 6.2% (Peru Country Risk Report 2021), aunque dependiendo de la rapidez con la que volvamos a la “normalidad” este podría estar en un rango de 10% (PRS Group Inc. (2021).

Este escenario impactó en el Core Business del negocio de muchas empresas del sistema financiero de diferentes formas, una de ellas fue la disminución del circulante a razón de una menor cantidad de intereses recolectados producto de una baja en el número de préstamos otorgado, por lo que las instituciones financieras se valieron de herramientas tales como las TICs para impulsar el proceso de colocación de crédito, de forma responsable, se debe recordar en este punto que un elevado apetito de riesgo de parte de las instituciones crediticias fue el detonante en su momento de la crisis de las hipotecas a inicios de la presente centuria (Mateev et al.(2021).

Sobre este punto Gómez et al. (2020), argumentaron que la colocación de crédito es lo que respalda el crecimiento de una entidad financiera ya que producto de ellos los entradas de efectivo se engrosan, permitiendo con ello la sostenibilidad de las instituciones, vale apuntalar que estas colaciones deberán de guardar concordancia con el “apetitivo de riesgo” de la organización, sus niveles de apalancamiento y las compromisos contraídas con sus socios y/o usuarios.

Por lo antes expuesto se determinó como problema general de la investigación: ¿De qué manera se emplearon las TICs para impulsar el proceso colocación de créditos en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?; y como problemas específicos (1) ¿De qué manera se emplearon las TICs con la finalidad de obtener rentabilidad en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?; (2) ¿De qué manera se emplearon las TICs en la búsqueda del crecimiento económico de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?; (3) ¿De qué manera se emplearon las TICs con miras a la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?

La investigación muestra una justificación teórica, estando orientada a la comprensión del uso de las TICs en el proceso de las colocaciones de crédito en

la CACSO-PNP Santa Rosa de Lima agencia Lima durante el año 2020, fruto del estudio se espera contribuir a la mejor comprensión de la problemática encontrada y que a su vez posibilite indagaciones relacionadas con el tema en cuestión para entidades similares y la propia institución.

Lleva a su vez una justificación práctica, procurando con ello, que el estudio guie los esfuerzos de la CACSO-PNP Santa Rosa de Lima en la adaptación al entorno de las TICs, dentro de una estrategia de perfeccionamiento del proceso de colocación de créditos.

La justificación metodológica del estudio se cimienta en el empleo de un enfoque cualitativo, con la finalidad de conocer las experiencias vividas desde el punto de vista de los colaboradores de distintos niveles de la CACSO-PNP Santa Rosa de Lima, durante un contexto de pandemia, en el periodo 2021, perspectiva que es susceptible de ser investigada de forma metodológica y ciñéndonos al amparo del rigor científico.

Se establecieron como objetivos los siguientes: Objetivo general: Describir el empleo de las TICs en el proceso de colocaciones de crédito en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020.; objetivo específico (1) Describir el empleo de las TICs en el proceso de obtención de rentabilidad de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020; (2) Describir el empleo de las TICs en la búsqueda del crecimiento económico de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020; (3) Describir el empleo de TICs con miras a la capitalización de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El uso de las TICs en las entidades financieras se ha ido masificando con el tiempo, esto les permite a este tipo de organizaciones tener un contacto más directo con su público objetivo, incrementar sus colocación, regenerar su posición en el mercado, conocer de mejor forma a sus consumidores habituales y potenciales, disminuir sus costos de operaciones, así como de una diversa gama de utilidades y posibilidades por aprovechar aún en proceso de estudio, adecuación o culminación.

Es menester que ante cualquier trabajo de investigación se realice la búsqueda de fuentes de información que nutran y sustenten el estudio realizado, por lo que a continuación se detallan aquellos trabajos, nacionales e internacionales que previamente abordaron la temática relacionada a comprender el uso de las TICs en proceso de la colocación de créditos, se listaran en primer lugar los antecedentes nacionales.

García (2017), plantea un estudio sobre el desarrollo de competencias digitales con la finalidad de aliviar las operatividad de una Coopac, tuvo como objetivo principal la necesidad de reforzar aquellas competencias propias de la institución, que le ayuden a un mejor aprovechamiento de las TICs que tiene a su alcance, permitiendo con ello la mejora en la colocación de créditos y por ende una menor posibilidad de morosidad de parte de sus socios, uno de sus objetivos secundarios persigue la ejecución de un mapeo de los procedimientos que pudieran ser perfectibles dentro de la institución, para lo cual el investigador hizo uso de una metodología cualitativa, valiéndose de la técnica de focus group y entrevistas de profundidad entre los expertos del área de TICs, para posteriormente realizar un rastreo a ciertos indicadores que permitieron un mejor entendimiento de la situación bajo estudio, coligiendo que el hábitat en la cual se maneja la institución se mantendrá cambiante, por lo cual es necesario adoptar aquellas TICs que le coadyuven a la mejora de su oferta financiera, lo que redundará en beneficio de sus socios, el presente estudio brinda un aporte muy significativo sobre el conocimiento de la estructura interna de la Coopac. y de cómo la misma puede y debe aprovechar las nuevas tendencias tecnológicas del mercado financiero para incentivar sus colocaciones de crédito.

Núñez y Sifuentes (2019), en su estudio relacionado a la tecnología fintech

como medio el ascenso de la introducción financiera en Perú. Propusieron como objetivo general establecer si las fintech pudieran ser un instrumento valioso en la búsqueda de la inclusión financiera en el país, sus objetivos específicos buscaron puntualizar y delimitar el progreso, aportes y restricciones de las fintech en el segmento crédito peruano, las autoras de la investigación se sirvieron de una metodología cualitativa, teniendo como instrumentos para tal fin, la recopilación de datos, análisis de literatura y trabajos anteriores relacionados con el tema en cuestión, así como el contraste casuística exterior y entrevistas, lo que les llevó a concluir que el Perú no cuenta con una inclusión financiera plena, una buena porción de connacionales no tienen un vínculo con entidad crediticia alguna, lo que abre las puertas al uso de diversas TICs como las fintech para cerrar la brecha encontrada, se señala también que la experiencia del uso de estas tecnologías en otros países fue muy alentadora. La investigación permitió un nuevo enfoque en la búsqueda de acrecentar el acceso a la banca para las personas, esto abre las oportunidades de innovación en el campo de las aplicaciones tecnológicas financieras, lo que permitiría a las instituciones financieras, incrementar sus colocaciones de créditos.

Arce y Núñez (2019), esbozaron un estudio destinado a evaluar y comprender los elementos relacionados para la consecución del logro del desarrollo institucional de la Cmac Tacna durante el periodo 2018. Los autores tuvieron como objetivo establecer con claridad aquellos elementos de peso presentes en el crecimiento de esta Cmac, se hizo uso de una investigación de tipo no experimental, observacional, la misma que explora de forma transversal la problemática encontrada, esto los llevó a concluir que uno de los componentes para el crecimiento institucional de Cmac Tacna y por consiguiente del nivel de colocaciones de crédito, son las mejoras tecnológicas que establecieron para sus operaciones, siendo esto reconocido como una fortaleza significativa según el análisis realizado, la investigación aportó un entendimiento más amplio sobre el peso de cada factor ya sea exógeno o propio de la organización, lo que se tradujo en el crecimiento de sus indicadores comerciales.

Valverde (2019), ejecutó un estudio, basándose en un conjunto representativo de instituciones crediticias de la ciudad de Arequipa durante los años 2016–2017, la misma que tuvo como objetivo distinguir el empleo de las

TICs en dichas instituciones, durante el periodo de investigación el autor aplicó una técnica cuantitativa de carácter descriptivo-correlacional, con un esquema transversal, apoyándose en encuestas y cuestionarios para la obtención de la información que fue procesada, la misma que le permitió concluir que los usuarios de las entidades muestreadas, evidenciaban su preferencia por la atención en oficina, percibiendo como regulares las innovaciones realizadas a la gama de productos financieros puestos a su alcance de parte de las empresas del sector financiero estudiadas, existiendo también una correspondencia entre la competitividad de la empresa y al implementación de las TICs. El análisis del presente caso proveyó de una data muy valiosa con el propósito de reorientar los esfuerzos hacia la innovación en cuanto a las TICs puestas a disposición del público, de estas mejoras dependerá la mejora de su competitividad, y con ello su rentabilidad, y crecimiento económico.

Huaynapomas (2021), investigó la forma en la cual los recursos digitales con los que cuenta el BN son utilizados en sus oficinas de del este de la ciudad de Lima, en el año 2020, estableció como objetivo, probar la existencia de una correlación entre la administración de las innovaciones introducidas en referencia a las TICs y el uso de las mismas en el BN, en el periodo citado, para tal fin ejecutó un análisis cuantitativo de corte no experimental, entre los trabajadores de las agencias del banco en la zona definida, el investigador infirió sobre la presencia de un nexo entre el desarrollo del gerenciamiento de la tecnología y la acogida de los medios virtuales de parte de los usuarios del BN, lo que a su vez facilita el proceso de bancarización del público objetivo de dicha entidad. El estudio en mención aporta un mejor entendimiento sobre la necesidad de innovar constantemente en las TICs dispuestas para el servicio del público, ya que esto viabiliza una adición en el uso de la banca digital, lo que coadyuva en la colocación de los productos financieros, reducción de costos operativos, ahorro de tiempos de procesos, entre otros.

Entre los estudios internacionales revisados para el desarrollo de la presente tesis destacamos a Paredes et al. (2021), quienes presentaron una investigación relacionada con el sector cooperativo del vecino país de Ecuador, para lo cual realizaron un análisis del uso de las TICs bajo un escenario de pandemia con características similares a lo acontecido en el Perú, si bien es cierto



que el objetivo primordial de análisis fue el cliente digital bajo condiciones sui generis y cómo estos reaccionaban ante ello, en el desarrollo del trabajo se pudo encontrar información muy relevante, entre ella los usos y costumbres de la motivación del acceso al crédito de parte de los socios de las cooperativas estudiadas, el 46.70% de los préstamos se destina al consumo, la concentración mayoritaria de los usuarios, 45.2% está en el rango de 24 a 30 años, con preferencia al uso de la banca digital y presentan un nivel bajo de mora, otro aporte del estudio, fue que permitió visualizar la que bajo un panorama adverso las cooperativas en estudio pudieron lograr liquidez, rentabilidad y un buen manejo en el control de sus gastos operativos, esto se traduce en la opción de generar crecimiento económico para dichas entidades financieras.

Jiménez (2018), realizó una investigación sobre la adopción de aplicaciones digitales dentro del sistema financiero ecuatoriano. Su estudio tuvo como objetivo demostrar cómo la creciente evolución de las TICs y su anexión en los mercados impulsaron el sistema de su país (Ecuador), logrando ampliar con ello tanto el número de clientes así como la satisfacción de los mismos, gracias al uso de aplicaciones financiero-tecnológicas, esta investigación es de orden cuantitativo, para lo cual se desarrollaron entrevistas entre los principales dirigentes de las diversos tipos de entidades financieras del Ecuador, llegando a la conclusión de que las instituciones que hicieron uso con mayor intensidad de instrumentos basados en tecnología fueron capaces de conseguir mejores indicadores de gestión, entre lo que se sobresalen el acortamiento y control de egresos relacionados con la operatividad de sus organizaciones, lo que a su vez les permitió obtener una mayor rentabilidad. El estudio en cuestión deja como aporte, la visualización de diversas opciones con las que cuenta la banca formal para hacer llegar sus productos financieros, a un mercado cada vez más grande y mucho más importante, por lo que estos organismos deben abocarse a la generación de nuevas aplicaciones y fortalecer a las tecnologías ya existentes.

Branisa et al. (2018), presentaron una investigación sobre la búsqueda del robustecimiento de las organismos financieros mediante el empleo de las TICs en Bolivia, cuyo objetivo fue el de examinar el proceso de adecuación de software especializado para instituciones del sector financiero rural en Bolivia durante el periodo 2011-2012, para tal fin utilizaron una técnica mixta, para la parte

cualitativa, se ejecutaron entrevistas, mientras que la revisión de datos permitió apoyar la parte cuantitativa del estudio, los resultados no fueron concluyentes en todos sus extremos, si bien es cierto la implementación de un nuevo sistema evidenció una mejora en los niveles de colocación de créditos, no se consiguió demostrar que este incremento se deba necesariamente al empleo de tales sistemas. Sin embargo el presente estudio permitió rescatar evidencias claras que la información que brindan esta novedosa tecnología, hace más fácil la toma de decisiones dentro de estas instituciones al poder contar con información de primera mano, siendo un punto de partida para entender y perfeccionar los sistemas a favor de una mayor colocación de créditos y por ende aportar con el proceso de inclusión financiera

Benjumea et al. (2017), centraron su indagación en torno al ingreso de las TICs en el mercado financiero de Colombia, tuvieron como objetivo, resaltar el valor que tiene la adición de las TICs en las entidades financieras en su país, destacando de forma particular el empleo de plataformas virtuales, este artículo se valió de técnicas descriptivas, mediante la exploración de los trabajos previamente llevados a cabo sobre el tema, para así poder llegar a sus conclusiones, las mismas que determinaron una marcada importancia con respecto al uso de las TICs, las que han permitido a las instituciones financieras adecuarse a los cambios en el entorno en el cual compiten, siendo este punto muy importante para este tipo de instituciones, concluyeron también que se debe de tomar en cuenta que para aumentar el uso de las TICs, las entidades financieras deben realizar esfuerzos en la capacitación de sus consumidores en temas relativos a la utilización de las mismas. La presente nota contribuye en evidenciar que un mejor entendimiento acerca de la utilización de las TICs permitirá por ende un mayor empleo de las mismas, debiendo ser estas lo más “amigables” posible, para permitir su aceptación en los clientes, no todos nativos digitales, de esto último dependerá el éxito de la expansión de sus productos crediticios.

Almeida (2017), en realiza un estudio que abarca un análisis de sobre la implementación de las TICs dentro del sistema cooperativo ecuatoriano, en el proceso de penetración financiera, tuvo como objetivo poner en evidencia la realidad de la inmersión financiera de estas entidades solidarias en el Ecuador y

el papel asumido por las mismas, en la implementación de esta tecnología, lo cual debería redundar en beneficios para estas organizaciones y sus socios, el autor se valió del método cualitativo, con el apoyo de entrevistas y revisión de información existente sobre el tema, concluyendo que es necesaria la preparación en temas de uso de tecnología y formación financiera entre los socios pertenecientes a las cooperativas ya que sin esto no es posible salvar la brecha existente entre penetración financiera presentada en el momento de la investigación y la óptima requerida para una verdadera democratización de las finanzas, esta investigación deja como aporte la existencia de muchas oportunidades en el empleo de las TICs para el desarrollo de las Coopac en el Ecuador, pero para poder alcanzar los resultados esperados es indispensable un proceso de enseñanza para instaurar una cultura digital en los socios cooperativistas, de no realizarlo estas entidades, perderían la posibilidad de lograr un crecimiento económico, rentabilidad y capitalización de utilidades que redunde a favor de sus asociados

Arbeláez, et al. (2021), realiza un trabajo de investigación bajo el contexto de pandemia y la respuesta de la banca al mismo, tuvo como objetivo analizar la reacción del sistema financiero colombiano, producto de la acometida de la Covid 19, esta investigación fue efectuada con el apoyo de una técnica descriptiva, realizando para ello una revisión de aquellas medidas ejecutadas por el gobierno colombiano para paliar la crisis, llegando a la conclusión que se tomaron acciones acertadas ante el evento en cuestión, algunas de ellas incluso antes de que se iniciaran los confinamientos, destacaron también la importancia de las TICs lo que se evidenció en el aumento del uso de la tecnología relacionada al sector financiero, esto como explicaron los autores evitó la ruptura del flujo del circulante en la economía colombiana, esta investigación deja como aporte que el desarrollo en TICs de parte de la entidades financieras colombianas dio pie a la ejecución de diversas acciones que hubieran sido muy difíciles de ejecutar de no haber estado activas estas tecnologías en el momento en las que se les requirió para dar una alternativa a los usuarios en realización de sus transacciones financieras usuales lo que evitó una agudización en la problemática social generada por la Covid 19, esto a su vez evitó un pérdida total de rentabilidad para el sector financiero colombiano.

Luego de haber explorado y analizado los antecedentes tanto nacionales como internacionales es posible sintetizar, que el sector financiero tiene en las TICs una magnífica herramienta para democratizar el acceso a la banca de millones de personas, esto será posible siempre y cuando se cumplan algunas condiciones básicas, entre ellas el apuntalamiento de las tecnologías con las que ya cuentan para sus procesos tanto operativos como de captación de usuarios, para las Cooperativas en particular las TICs emergen como una excelente alternativa para descongestionar sus procesos en agencia ya que el socio promedio prefiere ser atendido presencialmente, lo que en cuarentena no es tan factible, es en este punto en donde la instrucción sobre el manejo de la nueva tecnología financiera al asociado aparece como condición indispensable para masificar el acceso a las TICs, no solo con el uso de las redes sociales, sino además con la incorporación al mundo de las fintech y otras tecnologías como aliadas en el desarrollo de sus plataformas de atención, como enseñanza adicional de los antecedentes revisados mencionaremos que la aparición de la pandemia producto del Covid 19 aceleró la puesta en marcha de muchas TICs las mismas que ya son parte lo que a la fecha se denomina “nueva normalidad”, muchas de las costumbres adquiridas en este periodo no serán dejadas de lado incluso cuando el mundo regrese a sus actividades regulares una vez controlada la pandemia.

El sistema financiero peruano tiene a la fecha una estrecha convivencia con las TICs, esto se debe en gran medida a la irrupción de las computadoras y el internet en estas instituciones que dejaron de lado los cálculos manuales y procesos tediosos, para dar paso a múltiples innovaciones, que ponen en las manos de sus usuarios y que permiten aligerar su operatividad y presencia en el mundo virtual, lo que significa romper diversas barreras, de décadas pasadas.

En relación con la variable empleo de las TICs, Gil (2002), refiere que estas herramientas constituyen un “conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real”. Lo que ha posibilitado la difusión de información en mayores volúmenes y en menos tiempo, al punto de estar en proceso de investigación la opción de entrar a una era de súper computadores basados en tecnología cuántica, lo que implicaría velocidades de

transmisión nunca antes vistas.

Las Tics han posibilitado un giro radical en la economía global, potenciado el intercambio de información y siendo a su vez el impulsor para que las innovaciones realizadas se propaguen a gran velocidad (Marszk y Lechman 2021), Las TICs revolucionaron diversos mercados con propuestas de innovaciones muy interesantes y sobretodo realizables, a diferencia de décadas atrás (Marinakis et al. 2020).

Ochoa y Cordero (2002) citado por Naya (2008), mencionan que son un “conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información”.

Es en este punto en donde las empresas se deben de apoyar en la innovación ya que la tecnología avanza a pasos enormes, dejando muchos equipos desfasados incluso a pocos meses de su lanzamiento, ya que la competencia se aboca no solo en igualar a sus rivales, sino en superarlos, siendo el usuario final el beneficiado en esta batalla tecnológica, pudiendo destacar los esfuerzos que realiza la banca en general para simplificar los procesos de atención a distancia de sus consumidores, entre es de destacar a las billeteras electrónicas que permiten el pago de transacciones comerciales con el uso de aplicativos de cada vez mayor demanda, esto en la línea de los manifestado por Lechman y Marszk, (2015) quienes señalan que la difusión mundial de las TICs, sorprendentemente rápida, ha coincidido con la dinámica de los cambios en los sistemas financieros, con la introducción y difusión de servicios, instituciones e instrumentos financieros innovadores.

Thompson y Strickland, (2004) definen las TICs, como “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización”. Lo que pone a las instituciones financieras frente a un despegue o revolución en la implementación y/o uso de las TICs, ya que para su generación y puesta en marcha se necesitan de varios sectores de la economía, los mismos que requerirán de recursos económicos para tal fin, esto apoya la variable sobre las colocaciones, debiendo subrayar que el escenario que afrontan a diario las organizaciones en general y a las entidades financieras en particular,

dio inicio a un proceso de “selección natural” en el cual sobrevivirán aquellas instituciones que puedan sacar ventaja de los elementos que posean (tecnología incluida en este punto), con la finalidad de diferenciarse de sus pares, lo cual dará como fruto una mayor captación de su mercado potencial y asegurará su supervivencia, permitiendo un incremento en el nivel de las colocaciones de sus productos financieros, lo que se traduce en un aumento de las entradas de efectivo para dichas organizaciones, la suma de estos factores conlleva al crecimiento de las entidades financieras, tanto en el mediano y largo plazo, por lo que se aguarda una conexión entre el crecimiento de una institución del sector financiero y las colocaciones que esta realice, Gómez et al. (2020).

Otro aporte de las TICs se encuentra en el campo de la toma de decisiones, este a su vez dependerá de las herramientas tecnológicas disponibles y de la capacidad para interpretar los datos que estas proporcionen (Negro y Mesia 2020).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), en su encuesta nacional de hogares para tercer trimestre del 2020 se reportó que el índice de inclusión financiera de la población en el país había alcanzado el 44% lo que evidenció un aumento en comparación al año 2019 en el que bordeó el 40%, acreditando un adición en el nivel de integración a la banca formal para un mayor número de compatriotas, este nivel acceso al sistema bancario es aún bajo, dejando un amplio espacio para acoger a una mayor cantidad de la población a la oferta financiera, con productos variados según las necesidades de cada potencial usuario, sobre este punto debe de resaltarse el esfuerzo por parte del gobierno central del Perú por cerrar cada vez más la grieta existente, con la creación de la “Cuenta DNI” de parte del Banco de la Nación, aún en proceso de adecuación y que hubiera permitido de estar habilitada en su momento, una oportuna distribución de los bonos para los hogares de bajos recursos ante la pandemia existen hasta la fecha.

Dentro del espectro de posibilidades que entregan las TICs, estas incursionan también el manejo de enormes volúmenes de información que se pueda recopilar de la interacción con los usuarios y de la observación del mercado y la competencia, siendo parte de lo que se denomina Big Data que a la fecha no es utilizada a plenitud, dejando un amplio espacio para su

aprovechamiento, uno de sus fines de esta tecnología es el incremento de la rentabilidad y la mejora de los procesos operativos de la instituciones, al levantar las entradas de efectivo, por medio de una personalización de la oferta financiera, según cada perfil de usuario, esto también disminuye la deserción de consumidores de la entidad, así como despeja el camino para descubrir nuevas opciones de negocio La Big Data, posibilita un ahorro, por medio de la maximización de los diversos recursos de la institución, al permitir un mejor uso de todos los canales de la misma, con fines comerciales o de protección y procesamiento de data, (Mirón et al. 2017), el buen uso de esta herramienta haría posible tanto la rentabilidad de la institución financiera, así como su crecimiento económico y una potencial capitalización de utilidades, producto del ahorro generado en sus procesos.

En la actualidad la información es abundante, pero no necesariamente se le saca el provecho debido, ya que existe un atraso en el desarrollo de campos como la Big Data, para maximizar el uso de la misma (Ahmed et al. 2018), Es prioritario en la actualidad para las instituciones, el desarrollo de los medios para poder sacar beneficios de los datos con los que cuenta (Janssen et al.2017), los productos y servicios ofrecidos por una entidad financiera son diversos, por lo que es necesario saber interpretar la información que constantemente se recibe de los usuarios, con la finalidad de otorgarle el producto que le calce mejor al mismo (Mathur, et al. 2021).

Adicional a esto es importante destacar el punto de vista de Tavera et al. (2021) quienes indican que el elemento fundamental para una empresa en la actualidad, son los datos, estos son vitales para el desarrollo e implementación de nueva formas de TICs, lo que sustentará el progreso de la organización.

Si bien es cierto no todas las entidades financieras cuentan con los recursos suficientes para repotenciar, renovar e implantar equipos y/o programas que ayuden a la mejora de su operatividad, debe de buscarse la combinación más óptima de inversión a realizar, esto permitirá a las empresas sector y a las Coopac (Cooperativas de ahorro y crédito) en particular producir una rentabilidad suficiente para progresar y mejorar posiciones de mercado, generando de esta forma valor agregado a la condición de socio cooperativista de sus integrantes.

El empleo de las TICs está cada vez mucho más presente en la vida

cotidiana y no distingue necesariamente clases sociales, más bien intenta integrarlas por medio de la interacción virtual, esto ha permitido la aparición de un número particular de términos y/o conceptos que son cada vez más de uso cotidiano, entre ellos encontramos , e-business, e-commerce en referencia a los negocios y comercio electrónico, e-government relacionado con las acciones del gobierno para llegar a la población de un espacio geográfico determinado, e-health en clara referencia a las aplicaciones tecnológicas en aspectos de salud, e-learning encargado de las tareas de difusión de educación por medio del uso de TICs, e-inclusión muy en boga entre los organismos no gubernamentales para el logro de una inclusión social digital, e-skills se encarga de revalorizar la destrezas en la utilización de las TICs, e-work o más conocido como teletrabajo, algo que si bien es cierto no es nuevo pero dada las condiciones actuales ha generado su apogeo en todo el mundo y posiblemente haya llegado para quedarse, reinventando la experiencia laboral de millones de personas alrededor del planeta, el e-mail o correo electrónico es una herramienta básica en la organizaciones el mismo que se diferencia al de sus orígenes ya que permite compartir mayor cantidad de formatos y cantidad de información, y que sirve a la fecha también para validar, ordenes, pedidos, transacciones financieras entre otros en pocos segundos, sobre la banda ancha esta ha evolucionado de tal forma que se pasó del uso del cobre a la fibra óptica y el satélite, del GSM a al 5G dando acceso a la red de forma más ágil y efectiva , y por último se menciona a la domótica que consiste en el uso de los aparatos eléctricos del hogar para así convertirla en una casa inteligente,(Suárez y Alonso, 2007), con el transcurrir del tiempo irán apareciendo nuevos conceptos, tecnologías y carreras profesionales que han no conocemos pero que lograrán aligerar diversos aspectos de la vida de los habitantes alrededor del planeta con el apoyo de las TICs, un punto a tomar en cuenta con respecto a la accesibilidad digital, es que las mejoras no giran necesariamente en prácticas para incrementar el ahorro de una organización, aunque por su intermedio lo consigan, esta se centra en algunos casos en proporcionar los medios para que la experiencia del usuario en relación a los servicios recibidos de parte de la institución sea lo más amigable y satisfactoria para el mismo (Gould et al. 2019).



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El estudio elaborado, es de naturaleza cualitativa, este tipo de indagaciones se basa en pruebas que conducen a describir con la mayor profundidad un fenómeno, con la intención de comprender el mismo, para a partir de ello poder explicarlo por medio de la ejecución de una metodología estructurada para dicho fin, (Sánchez 2019).

##### **Tipo de investigación:**

La investigación es de tipo aplicada, en vista a la forma en la que se examinará el contexto social bajo el cual discurre la problemática encontrada y a cómo se aplicarán los descubrimientos del estudio en el perfeccionamiento de estrategias, lo que, adicionalmente, posibilita el avance de la creatividad y la innovación (Cívicos y Hernández 2007).

Vargas (2009). Sobre la investigación aplicada indica que esta “se refiere al empleo de otros tipos de estudio y técnicas, entre las que se mencionan: estudios de mercado, sondeos de opinión pública, entrevistas y grupos focales. Todos con miras a responder con propuestas estratégicas de mejoramiento o cambio de una situación problema o para documentar experiencias basadas en situaciones reales” (p. 10).

##### **Diseño de investigación:**

Se trató de una investigación de diseño fenomenológico, en el cual, se buscó valorar la experiencia acontecida por la Cooperativa estudio, desde el punto de vista de sus integrantes en relación al proceso de colocaciones de créditos bajo un contexto particular vivido en el periodo 2020, lo cual va en la línea de Hernández et al (2010), para quienes al resaltar estas características como particulares para este tipo de indagación, adicionalmente estos autores indican la existencia de una realidad, pero que la misma puede tener diferente significación y/o valoración según sea el caso de cada informante.

#### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

##### **a. Categoría**

Herrera et al. (2015), señalaron que para una investigación de orden cualitativa, la categoría es una noción conceptual, en la que se

apoya el investigador para la observación de aquellas particularidades y/o atributos de los actos que contribuyan a instituir una perspectiva de la realidad estudiada, en la presente investigación se consideró como primera categoría al empleo de las TICs y como segunda categoría las colocaciones de crédito.

#### **b. Sub Categorías**

Herrera et al. (2015), determinaron a las sub categorías como los elementos en los cuales se desglosan a las categorías usadas en la investigación, con la intención de favorecer su estudio. Se tomaron en cuenta para la primera categoría tres (03) subcategorías (innovación, accesibilidad digital e inclusión financiera). Mientras que para la segunda categoría se consideran tres (03) subcategorías, (rentabilidad, crecimiento económico y capitalización).

#### **c. Matriz de categorización**

Para el desarrollo del marco metodológico, la presente investigación presenta como categorías y sub categorías previas a las siguientes:

#### **Categoría 1: Empleo de las TICs**

El empleo de las TICs por parte de la institución en estudio, supone un esfuerzo para poder conectar con sus socios integrantes y con la comunidad que es parte potencial de su mercado objetivo, la expansión de las TICs a pasos acelerados en los últimos años ha generado una mayor competencia entre las empresas, destacando aquellas que logren innovar sobre los productos presentados a sus usuarios, el mundo en la actualidad está interrelacionado en una red de negocios virtualizados (Castells y Díaz, 2001).

Adicionalmente Canals (2001), Sobre las Tics refiere que promueven la generación de modelos de negocios con capacidad de desarrollar una evolución radical en las empresas que aprovechen tal tecnología, supeditando con ello las estrategias de supervivencia de las organizaciones.

#### **Sub Categorías:**

Innovación

Accesibilidad digital

Inclusión financiera

## **Categoría 2: Colocaciones de crédito**

Sobre la segunda categoría, colocaciones de crédito, esta es la base para acrecentar los recursos de la institución por medio de la intermediación financiera, generando ingresos por conceptos de los intereses activos percibidos de los préstamos otorgados a sus usuarios, de la que se obtiene una rentabilidad, lo que conlleva a su vez a un crecimiento de estas entidades en un horizonte de mediano y largo plazo, aguardando por ello una correlación entre crecimiento económico y colocaciones (Gómez et al. 2020).

### **Sub Categorías:**

Rentabilidad,

Crecimiento económico

Capitalización

### **3.3 Escenario de estudio**

El escenario de estudio de la investigación en curso, es la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", ubicada en la ciudad de Lima, cuya dirección es, Av. Abancay N° 256, Cercado de Lima, dicho local es de propiedad de la Cooperativa, en el mismo se concentra la plana gerencial y directiva de la organización crediticia, es un ambiente conveniente espaciado y con las señalizaciones de seguridad debidas, que una vez iniciado el periodo pandémico vio disminuida la afluencia tanto de público como de colaboradores, esta al ser la oficina principal de la institución, permitió el acceso a la información de forma más rápida y oportuna, lo que coadyuvó a la consecución de los objetivos planteados para el estudio (Robledo 2009).

### **3.4 Participantes**

Las personas que actuaran como informantes y colaboradores en el estudio son los directivos y personal de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Agencia Lima, los mismos que según Hernández et al. (2014), deben de estar puntualizados, pudiendo ser individuos, grupos y/o secciones de diversas naturalezas, tal como fue el caso para la presente investigación

Robledo (2009), estableció que estos sujetos facilitarán la acción del investigador al contar con un bagaje de conocimiento tal que le permita ser fuente valedera de información, característica que si se cumplió para con los

informantes de la investigación, el tiempo mínimo trabajando para la institución es de 3 años, en tanto el participante con más tiempo de trayectoria en la Cooperativa bordeaba los 18 años, lo cual los dota de experiencia y una carga de conocimiento muy valiosa para ser investigada.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Para Hernández et al. (2014), las técnicas e instrumentos de recolección de datos en los estudios cualitativos pueden ser diversas estando entre ellas las “entrevistas exhaustivas, pruebas proyectivas, cuestionarios abiertos, sesiones de grupos, biografías, revisión de archivos, observación, entre otros” (p. 47).

Para el presente estudio se realizaron entrevista con directivos y personal de la Cooperativa, así como la observación de la información financiera del periodo 2020 de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima.

#### **Instrumentos**

El instrumento utilizado es la guía de entrevista, Hernández et al. (2010). Sobre la misma señalan que esta no cuenta con bosquejo estandarizado, sin embargo se deberá de tomar en cuenta las herramientas más idóneas, con el fin de lograr centrar la atención de los entrevistados.

De otra parte Baena (2017), indica que “los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito” (p. 68).

### **3.6 Procedimientos**

Para Baena (2017). Los procedimientos deben seguirse, “en el orden de las observaciones, experimentaciones, experiencia y razonamientos y la esfera de los objetos a los cuales se aplica” (p. 67).

El procedimiento llevado a cabo para la presente investigación, fue en primer lugar pedir la venia de la entidad en estudio (CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020), con la finalidad de obtener la información de sus integrantes por medio de entrevistas, así como la revisión de su información, quienes dieron su visto bueno para las mismas, las entrevistas se dieron de forma virtual, previa a ello se requirió del consentimiento informado de los entrevistados, haciendo uso de la plataforma Zoom y Google Meet debido a

las limitaciones producto de la pandemia, sin que ello sea una barrera a un dialogo fluido, así mismo se realizó la entrega de documentación financiera de parte de la Cooperativa para fines meramente académicos, lo que permitió la recolección de valiosos datos.

### **3.7 Rigor científico**

El rigor científico se establece con la finalidad de vigilar el tratamiento de la metodología utilizada en cada de las fases de la investigación llevada a cabo (Arias y Giraldo 2011).

El presente estudio se efectuó bajo la normatividad vigente que impuso la casa de estudios y los parámetros establecidos para este tipo de investigación cualitativa, esto en salvaguarda del cumplimiento del rigor científico requerido y esperado por los miembros de la sociedad académica, el mismo que se despliega sobre la base de una realidad encontrada en la entidad en análisis.

### **3.8 Método de análisis de la información**

El estudio de corte cualitativo ha de empezar con la búsqueda de lo que sucede en el mundo social, analizando al mismo para posteriormente concebir una teorización de acuerdo con los datos analizados en el proceso (Esterberg 2002).

Se utilizó el método inductivo para la realización del presente estudio, esto implica, el tratamiento de los datos de forma tal que se consiga desde la generalización de las premisas una conclusión, esto implica seguir método que se soporta en un conjunto de acciones y condiciones preexistentes (Baena 2017).

El método utilizado para analizar la información fue el de triangulación, esto consistió en contrastar la data recolectada entre los informantes sometidos a las entrevistas, primero entre ellos verificando los puntos coincidentes de sus respuestas y luego la información observada en las fuentes documentales de la Cooperativa se cruzó para darle solidez a las declaraciones de los colaboradores

### **3.9 Aspectos éticos**

Es conveniente dejar constancia que la presente investigación fue

desarrollada, cumpliendo las normativas vigentes de propiedad intelectual, haciendo uso de la metodología adecuada que asegure la consecución de resultados fidedignos, igualmente se deja constancia que el trabajo fue realizado por el autor.

González (2002), sobre la investigación cualitativa indica que “comparte muchos aspectos éticos con la convencional. Así, los aspectos éticos que son aplicables a la ciencia en general lo son también a la investigación cualitativa” (p. 94).

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados mostrados, se obtuvieron luego de la aplicación del instrumento de investigación respectivo, para este caso se hizo uso de una guía de entrevistas, la misma que guarda relación con los objetivos perseguidos y expuestos para esta investigación, se contó con la colaboración de diferentes informantes de la Cooperativa, los mismos que pertenecen a diversas áreas de la institución, todas ellas relacionadas con el proceso de colocación de créditos, como son: Contabilidad, Finanzas, Sistemas, Créditos, Operaciones y Riesgos

Se resalta la colaboración de cada uno de los informantes, las entrevistas debido a la coyuntura actual fueron realizadas por medio de la aplicación Zoom, contando para ello con el consentimiento informado de cada uno de los colaboradores, aunque por temas de privacidad se guarda la reserva de sus nombres, los datos obtenidos fueron de mucha ayuda para la comprensión del empleo de las TICs en el proceso de colocaciones de crédito de parte de Cooperativa.

##### Tabla 1

##### Sub categoría 1 innovación, pregunta 1

<b>Sub categoría 1 innovación</b>
1. ¿Puede indicar que tipo de innovaciones con relación a las tics se realizaron durante el periodo 2020? ¿Qué conclusiones puede sacar de ello?
<b>Informante 1</b>
Cambio de sistema a partir de enero del 2020, renovación de computadoras, aplicación en celulares para uso de socios.
<b>Informante 2</b>
Sistema cambió a uno más dinámico y confiable, se realizó una fuerte inversión en nuevos equipos de cómputo, para todas las áreas de la organización, puesta en marcha de una de un aplicativo web a disposición de los socios.
<b>Informante 3</b>
Renovación del sistema, lo que estaba contemplado en el plan estratégico bianual, esto dio inicio el 01 de enero del 2020, así como renovación de equipos

para poder potenciar nuevo sistema TECHCOOP (tecnología Oracle), totalmente respaldado en la nube, aplicativo móvil muy amigable, aunque por el momento con módulos básicos.

---

#### **Informante 4**

---

Cambio sistema a uno mucho más ágil, con mayores facilidades en su forma de uso, equipos de cómputo fueron renovados en su totalidad, App para socios de la Cooperativa.

---

#### **Informante 5**

---

El cambio de sistema fue la más importante innovación, da rapidez a los procesos y mínimas demoras por caída de sistemas, aplicación móvil, permitió una reducción de consultas presenciales de parte de los socios, nuevos equipos de cómputo hacen posible un mejor trabajo.

---

#### **Informante 6**

---

La Cooperativa desde enero del 2020 introdujo un nuevo sistema, lo que facilita el control de las operaciones de crédito, computadoras nuevas.

---

### **Interpretación**

Luego de realizadas y revisadas las entrevistas se observó las coincidencias de parte de los informantes puntos que ellos consideraron como relevantes en relación con las innovaciones ejecutadas en cuanto a las TICs durante el periodo 2020, en la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, la implantación de un nuevo sistema informático de nombre TECHCOOP, el mismo que según refirieron los colaboradores de la Cooperativa entró en marcha a partir del primer día hábil del 2020, estando esto contemplado en su plan estratégico 2019-2021, lo que les permitió en buena cuenta sostener la operatividad de las colocaciones de crédito, bajo el contexto de pandemia acaecido en el año de estudio (2020).

De la mano con este nuevo sistema se realizó una renovación del parque de computadoras existentes, con la finalidad de dotar a los colaboradores de mejores herramientas para el desarrollo de sus funciones.

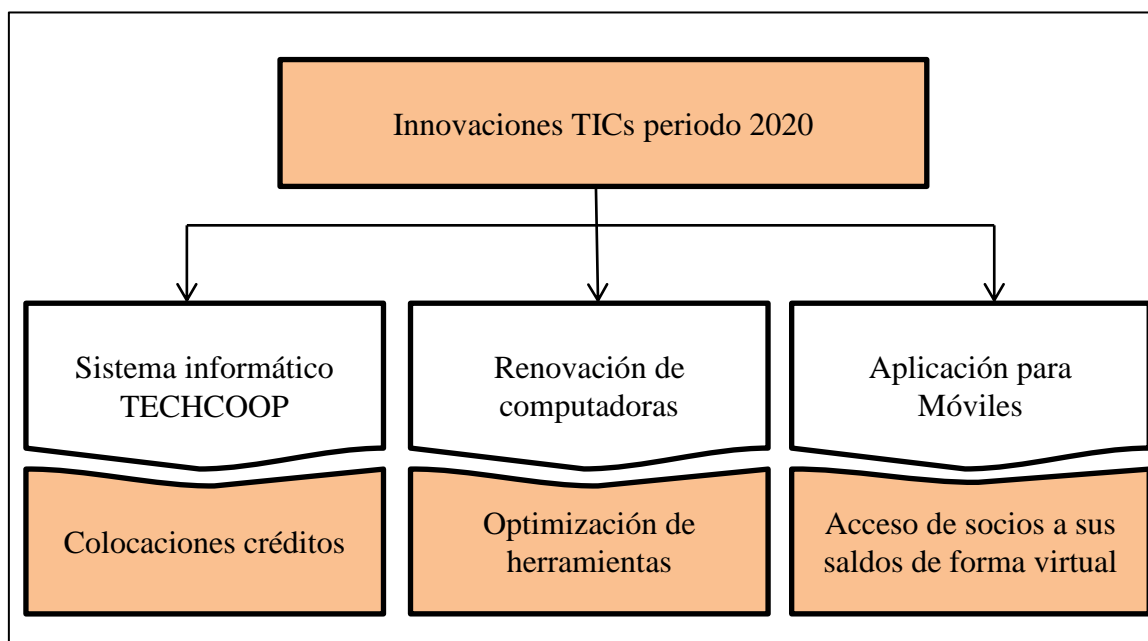


Adicionalmente la Cooperativa a puesto desde el año 2020 una aplicación para Smartphone con el objetivo que sus asociados puedan acceder forma rápida, oportuna y amigable a la información sobre sus saldos, esto último vale subrayar era el principal motivo de atención presencial en época pre pandemia, por delante de los desembolsos de crédito.

Es conveniente añadir que para estas tres acciones de innovación tecnológica, se debió realizar una fuerte inversión, la misma que a la fecha viene siendo positiva para la organización.

### Figura 1

*Innovaciones TICs periodo 2020*



**Tabla 2**

**Sub categoría 1 innovación, pregunta 2**

<b>Sub categoría 1 innovación</b>
2. Desde su perspectiva, ¿Cuál es la principal innovación tecnológica introducida en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020?
<b>Informante 1</b>
Sistema TECHCOOP Y Aplicación Móvil para socios, la información del área en particular y del resto de la Cooperativa se guarda de forma virtual en la nube del nuevo sistema.
<b>Informante 2</b>
Sistema TECHCOOP, aplicación Móvil para socios, quienes en la actualidad pueden ver sus estados de cuenta desde sus celulares. Información se encuentra respaldada en la web.
<b>Informante 3</b>
Sistema TECHCOOP basada en una web Cloud, aplicación móvil para uso de socios, actualmente se encuentran en implementación nuevos módulos.
<b>Informante 4</b>
La aplicación para celulares que permite a los socios verificar estados de cuenta en cualquier momento del día, nuevo sistema TECHCOOP, al estar la información online.
<b>Informante 5</b>
La principal innovación tecnológica durante el 2020 fue la puesta en marcha del sistema TECHCOOP y de la aplicación Móvil para socios, para estos últimos les permite ver sus estados de cuenta, la información no se encentra en la actualidad en nuestros servidores, se maneja todo en la nube.
<b>Informante 6</b>
Sistema TECHCOOP fue la principal innovación tecnológica durante el 2020, junto con la aplicación, el riesgo de pérdida de información se redujo gracias que la misma está almacenada en la nube.

## Interpretación:

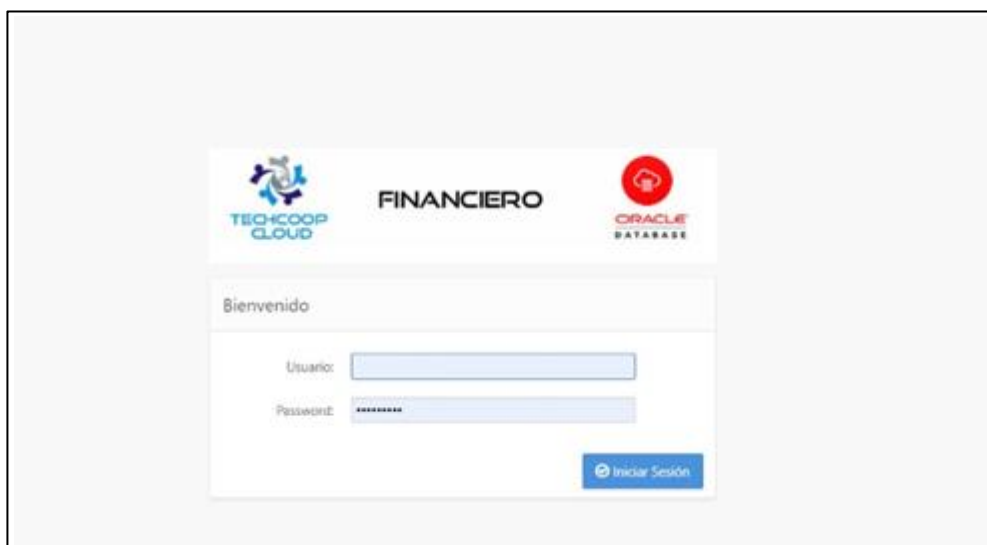
Del análisis de la pregunta 2 con relación a la Sub categoría 1 innovación, los informantes coinciden que la principal innovación tecnológica introducida en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020, se centra en dos aspectos::

Sistema TECHCOOP, entre las razones para ser considerada como la principal innovación tecnológica, los entrevistados señalan, seguridad de la información de la Cooperativa al ser un sistema basada en una web Cloud, accesibilidad y disponibilidad del mismo, ya que trabaja 24/7.

Aplicación Móvil, en segundo lugar se encuentra la App móvil que facilita el acceso a los socios de la información de sus saldos.

## Figura 2

Pantalla de entrada a Sistema TECHCOOP



Nota: Captura de pantalla de Sistema TECHCOOP

### Figura 3

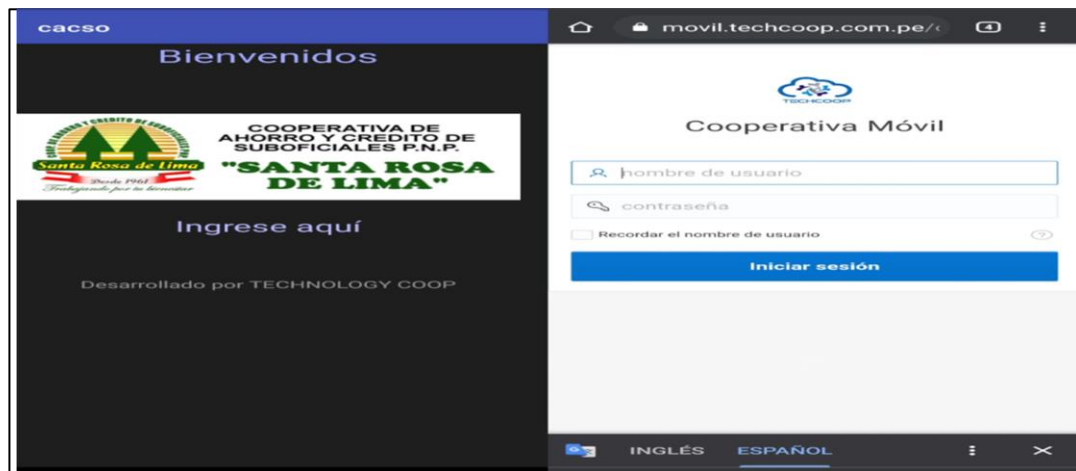
Pantalla de inicio Sistema TECHCOOP



Nota: Captura de pantalla de Sistema TECHCOOP

### Figura 4

Aplicación para móvil de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"



Nota: Captura de pantalla de aplicación para móvil de la Cooperativa

**Tabla 3**

**Sub categoría 1 innovación, pregunta 3**

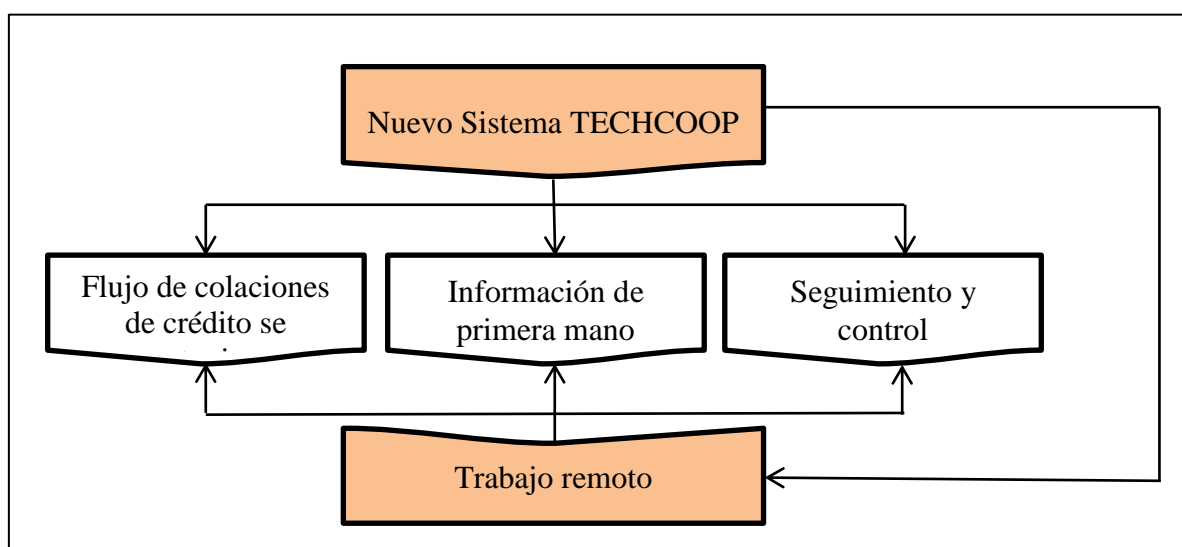
<b>Sub categoría 1 innovación</b>
3. ¿Qué problemas relacionados con las colocaciones de crédito se han resuelto con el uso de las tics en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020?
<b>Informante 1</b>
Se mantuvo el flujo de las colocaciones, aunque estas fueron menores que el periodo anterior debido a la pandemia, nuevo sistema permite tener información de primera mano.
<b>Informante 2</b>
Se pudo seguir con el proceso de colocación y recuperación de créditos, así como tener reportes de forma más rápida y con información más detallada
<b>Informante 3</b>
Salvo las dos primeras semanas posteriores a la cuarentena, el proceso colocación no se cortó, aunque el nivel de las mismas bajó, los reportes que solicitan las diferentes áreas de la Cooperativa son emitidos de forma inmediata.
<b>Informante 4</b>
Se mantuvieron la colocación de créditos, nuevo sistema en la actualidad permite trabajar de forma remota sin interrupción, la información está disponible en todo momento.
<b>Informante 5</b>
Colocaciones de crédito a pesar de la pandemia siguieron fluyendo gracias al nuevo sistema, parte del personal puede trabajar de forma remota y/o presencial rotativa, reportes se generan de forma automática.
<b>Informante 6</b>
Se mejoró el seguimiento y control sobre las operaciones de créditos las mismas que mantuvieron un buen nivel.

## Interpretación:

Del análisis de la pregunta 3 en correspondencia a la sub categoría 1 innovación, los informantes mencionan algunos de los problemas relacionados con las colocaciones de crédito que se han resuelto con el uso de las TICs en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020, destacando que el flujo de colaciones de crédito si bien es cierto disminuyó, este no dejó de realizarse, gracias las facilidades que otorga el sistema TECHCOOP, si bien es cierto hubo una ventana estacional de dos semanas aproximadamente en las cuales se debieron establecer los protocolos respectivos para el proceso de otorgamiento de los préstamos, entre ellos los medios y/o canales de admisión de la solicitud, las pruebas piloto para el trabajo remoto, este último no hubiera sido posible de realizar con los medios con los que se contaba antes de enero del 2020, otros aspectos mencionados y de mucha importancia son: Contar con información de primera mano, lo cual permite mejores tomas de decisiones y por consiguiente una menor probabilidad de materialización de riesgos asociados a una mala elección en las alternativas que dispongan los ejecutivos responsables a casusa de una data errada o anacrónica, adicionalmente, el seguimiento y control de operaciones de crédito a partir del 2020 es mucho más óptimo

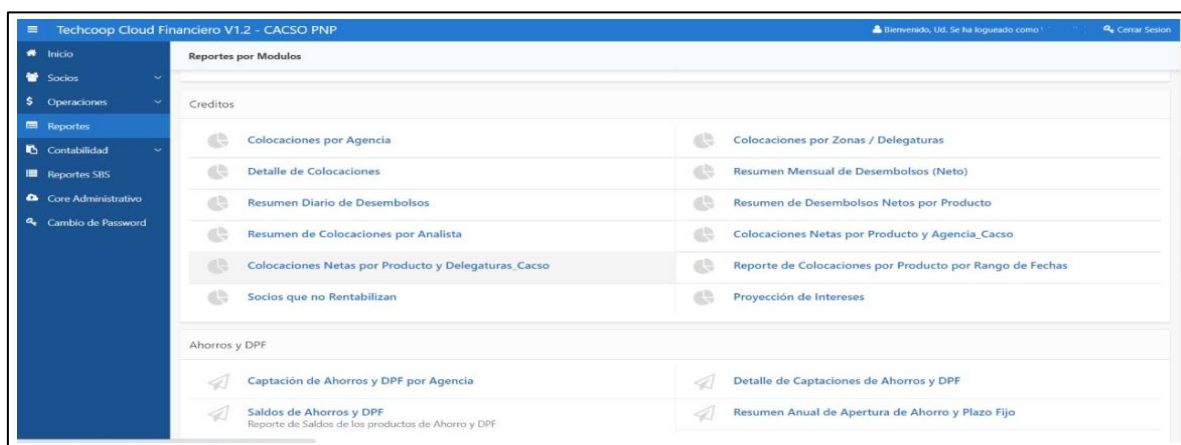
## Figura 5

Problemas relacionados a las colocaciones crédito resueltos por el uso de TICs



**Figura 6**

Menú de trabajo, Sistema TECHCOOP



**Tabla 4**

**Sub categoría 2 accesibilidad digital, pregunta 4**

<b>Sub categoría 2 accesibilidad digital</b>
4. ¿Con qué recursos tecnológicos contó el área de créditos de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020?
<b>Informante 1</b>
Además del cambio de equipos, se cuenta con un internet mejorado, sin caídas de red, sistema disponible 24/7.
<b>Informante 2</b>
Nuevos equipos que permiten un mejor procesamiento de la información, web mejorada y una aplicación móvil que integra de mucho mejor forma a los socios.
<b>Informante 3</b>
Parque informático mejorado, ancho de banda incrementado ya que se trabaja en la nube, migraron de un internet "casi doméstico" a uno comercial, plataforma de seguridad o firewall fortinet, y certificado SSL para la aplicación móvil, próximo cambio de cableado de 5e a 6A.
<b>Informante 4</b>
Se cuenta con acceso remoto a sistema, gracias a las mejoras realizadas por el proveedor de sistemas.
<b>Informante 5</b>

Dentro del plan de adecuación al nuevo sistema, se mejoró considerablemente la velocidad y seguridad en la red de la Cooperativa, esto sumado al soporte técnico que brinda la empresa prestadora de servicios de red, hace más rápidos y seguros los procesos.

---

#### **Informante 6**

---

Nuevo sistema TECHCOOP, limitó al máximo el riesgo de continuidad del negocio y otros relacionados a la operatividad del área de créditos, gracias a la seguridad que otorga.

---

#### **Interpretación:**

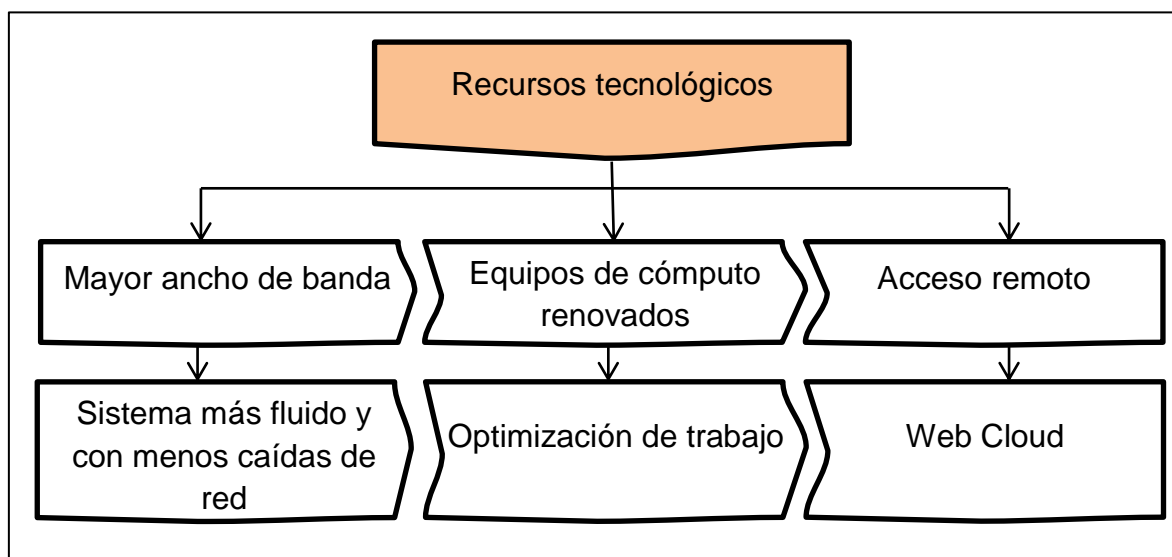
En relación a la pregunta 4 que corresponde a la sub categoría 2 accesibilidad digital, los entrevistados refieren que los recursos tecnológicos con los cuales contó el área de créditos de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020,

Se centran primero en la mejora de la red de internet, la misma que soporta un ancho de banda mucho mayor al utilizado previo al 2020, pasaron el mismo que ha disminuido sustancialmente las caídas de sistema (anterior al TECHCOOP), que de la mano a los equipos de cómputo renovados, permite un trabajo más óptimo, otro aspecto destacado por los entrevistados fue la opción del acceso remoto a los sistemas en cualquier momento y con las seguridades que otorga el proveedor del servicio, lo que repercute positivamente en la disminución de riesgos de operatividad de los sistemas.



**Figura 7**

Recursos tecnológicos durante periodo 2020



**Tabla 5**

**Sub categoría 2 accesibilidad digital, pregunta 5**

<b>Sub categoría 2 accesibilidad digital</b>
5. Coméntenos, ¿Cuál es el perfil digital de los trabajadores del área de créditos de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” en la agencia Lima?
<b>Informante 1</b>
La totalidad de los trabajadores del área de créditos cuenta con conocimientos de office, que es el requisito mínimo para laborar dicha área.
<b>Informante 2</b>
Cuentan con habilidades y competencias del entorno office al 100%, si bien es cierto se cuenta con grupo de personas para las cuales el uso del nuevo sistema debido a su edad no les fue fácil asimilar, para ellas se les da capacitación constante, así como el apoyo con personal que si maneja el nuevo sistema sin inconvenientes.
<b>Informante 3</b>
El 100% de los trabajadores del área de créditos cuenta con conocimientos intermedios en office, pero existe un número reducido de ellos que bordean los 60

años a los cuales se les hizo un poco más lento el aprendizaje del nuevo sistema TECHCOOP. A este grupo de personas debido a sus conocimientos y experiencia en los procesos, se les colocó como líderes de grupo, en un mix con personal que maneje mejor el sistema, con lo que se consiguió un balance, que potenció el área de créditos.

#### **Informante 4**

Todos los colaboradores del área de créditos, están capacitados en el entorno Windows, y herramientas de ofimática.

#### **Informante 5**

Para trabajar en el área de créditos, es necesario que sepan el manejo de Excel y Word como mínimo, además de recibir capacitaciones constantes en el manejo del sistema, particularmente cuando un proceso es modificado o entra en funcionamiento un nuevo módulo , esto además de las capacitaciones que periódicas que se encuentran en el cronograma anual

#### **Informante 6**

Todo el personal de dicha área, tiene un perfil digital óptimo, incluso los colaboradores de mayor edad, por lo que no hemos tenido mayores inconvenientes, relacionados a errores humanos en los procesos de colocación de créditos.

### **Interpretación:**

Con respecto al perfil digital de los trabajadores del área de créditos de la agencia Lima durante el año 2020 (pregunta 5 sub categoría 2 accesibilidad digital), según lo encontrado en las entrevistas, se pueden condensar en lo siguiente:

Uso de office a nivel intermedio en la totalidad de los trabajadores del área de créditos.

La mayor parte de ellos no presentan inconvenientes en el uso del nuevo sistema incorporado por la Cooperativa.

Una pequeña porción de trabajadores del área de créditos presenta inconvenientes en el uso del sistema TECHCOOP debido a su edad (tienen una curva de aprendizaje diferente).

**Tabla 6**

**Sub categoría 2 accesibilidad digital, pregunta 6**

<b>Sub categoría 2 accesibilidad digital</b>
6. ¿Conoce cuál es el perfil digital de los socios de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” agencia Lima?
<b>Informante 1</b>
En su mayoría los socios pertenecientes a la agencia Lima sobrepasan los 50 años, no todos saben utilizar un Smartphone o computadora, pero se trata en lo posible de ayudarlos por intermedio de algún familiar de confianza.
<b>Informante 2</b>
Son personas con una edad de entre 50 y 60 años, los que a pesar de tener un conocimiento o manejo a nivel experto en el uso de aplicaciones o de la web, se ayudan de familiares cercanos, al momento de realizar sus operaciones.
<b>Informante 3</b>
El 50% en promedio oscila los 55 años, los mismos que no son nativos digitales, que cuentan con conocimiento muy básicos en herramientas digitales, por lo que se soportan en familiares para el uso de aplicaciones o entorno de Windows office
<b>Informante 4</b>
Socios son de una edad que en promedio va por los 55 años, presentan ciertos problemas para el uso de la página y aplicativo móvil, por lo que algunos prefieren apoyarse de sus familiares, o en todo caso asistir a las agencias, aun siendo de grupos vulnerables.
<b>Informante 5</b>
La concentración de socios con edad superior a los 50 años, es superior a los de otras entidades financieras, aunque esto no quiere decir que en su totalidad no puedan emplear nuestra página web o la aplicación móvil a su disposición
<b>Informante 6</b>

El perfil digital de más de la mitad de los socios es: persona de 55 años de edad promedio, este segmento cuenta con un nivel muy básico o casi nulo en el uso de herramientas digitales.

---

### Interpretación:

Con respecto al perfil digital de los socios de la Cooperativa en la agencia Lima durante el año 2020 según lo encontrado en las entrevistas (pregunta 5 sub categoría 2 accesibilidad digital), se pueden resumir en lo siguiente:

Una porción mayor al 50% de los socios de la Cooperativa de la agencia Lima se encuentra en un rango de edad promedio de 55 años.

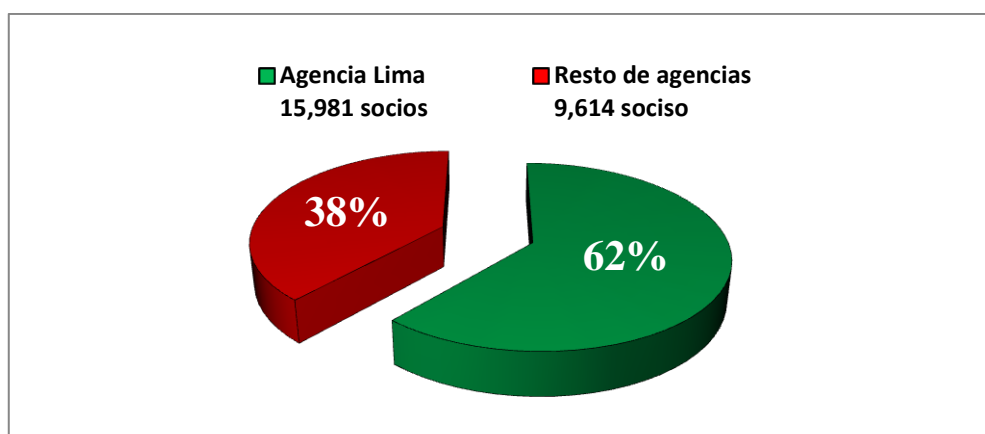
Bajo o incluso nulo conocimiento del manejo de los recursos tecnológicos a su alcance (Smartphone, Laptop, PC).

Preferían las atenciones presenciales por encima del uso de la APP para móvil u otra herramienta a su alcance.

Se apoyan en algún familiar y/o persona de confianza para realizar sus consultas u operaciones en línea.

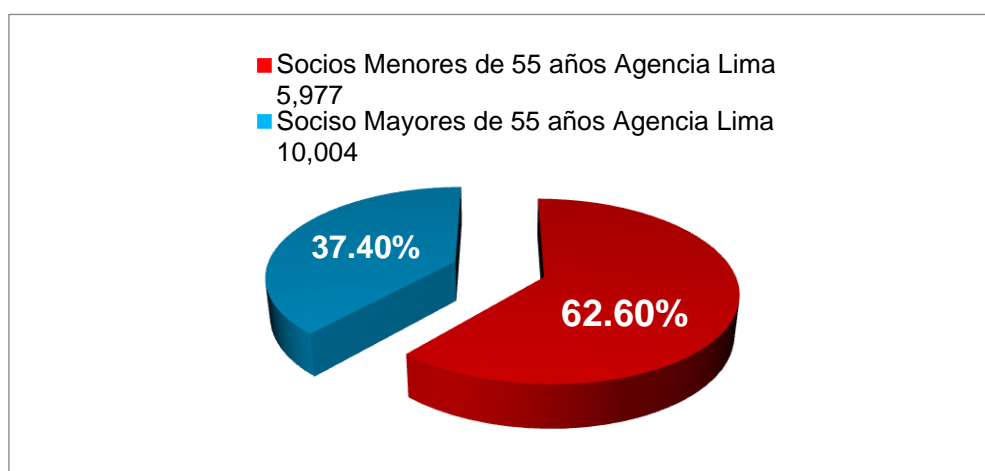
### Figura 8

Concentración de Socios a diciembre del 2020



**Figura 9**

Concentración de socios mayores a 55 años a diciembre del 2020



**Tabla 7**

**Sub categoría 3 inclusión financiera, pregunta 7**

<b>Sub categoría 3 inclusión financiera</b>
7. Desde su perspectiva ¿El empleo de tics ha permitido la inclusión financiera de nuevos socios en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima durante el año 2020?
<b>Informante 1</b>
Las Tics en la Cooperativa durante el periodo 2020, permitieron la inclusión financiera, principalmente de nuevos socios salidos de las escuelas de suboficiales de la PNP.
<b>Informante 2</b>
Si ha permitido, particularmente de os frentes, de aquellos que por motivos de salud o por encontrarse en el grupo no podían acercarse a nuestras oficinas y un segundo grupo de nuevos socios con una edad promedio menor a los 25 años, para los cuales, les es muy fácil y cómodo el uso de la tecnología
<b>Informante 3</b>
Si lo ha permitido, el nuevo sistema por ejemplo ha resultado muy atractivo para nuevos socios de entre 22 y 25 años, que se sumaron a la Cooperativa.

---

#### **Informante 4**

---

Si, gracias a las tics se incrementó el número de socios, particularmente en aquellos menores de 25, sin experiencia financiera previa.

---

#### **Informante 5**

---

La tecnología ha permitido una mayor visibilidad de la Cooperativa en el nicho potencia en donde se encuentra (suboficiales de la PNP), esto dio pie a un mayor acceso de nuevos socios, que por diferentes razones, entre ellas las geográficas, no podían ingresar a ser socios de nuestra Cooperativa.

---

#### **Informante 6**

---

Las Tics dieron en el 2020 un empuje en el incremento de nuevos socios, particularmente a aquellos más acostumbrados al uso de herramientas digitales.

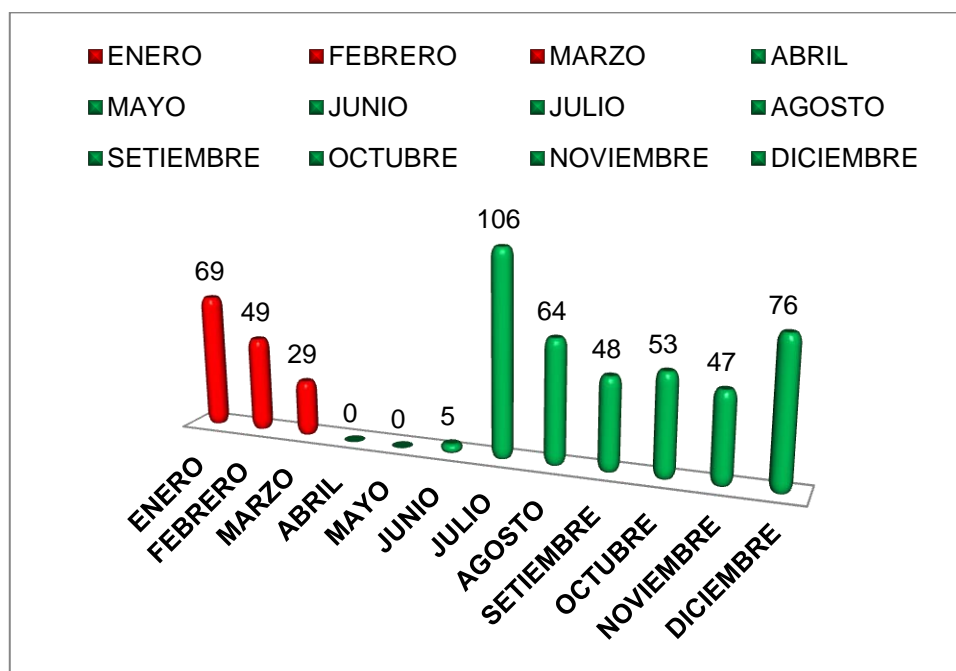
---

#### **Interpretación:**

La pregunta 7 pertenece a la sub categoría 3 inclusión financiera, la misma que intenta entender si el empleo de TICs ha permitido la inclusión financiera de nuevos socios en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima durante el año 2020, a lo que los colaboradores respondieron de forma unánime sobre que el empleo de la tecnología si ha posibilitado la inclusión financiera de nuevos socios en la agencia Lima durante el periodo 2020, básicamente de elementos menores a los 25 años, para aquellos que por razones geográficas no les era posible asociarse y para aquellos que están más adaptados al uso de herramientas digitales, siendo un total de 546 los nuevos socios ingresantes a la Cooperativa.

**Figura 10**

Socios ingresantes periodo 2020



**Tabla 8**

**Sub categoría 3 inclusión financiera, pregunta 8**

<b>Sub categoría 3 inclusión financiera</b>
8. ¿Qué acciones específicas en el área tecnológica debería de instaurar la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” para lograr una mayor inclusión financiera de los socios potenciales de su nicho de mercado?
<b>Informante 1</b>
La incorporación de nuevos módulos, tanto en la web como en la App móvil, y que estas sean más atractivas ante los socios propio y potenciales.
<b>Informante 2</b>
Hacer más amigables y atractivos las aplicación tanto web como móvil, expediente digital en proceso de adecuación, para poder recibir y procesar operaciones de forma mucho más rápida.
<b>Informante 3</b>

Lanzamiento de nuevos módulos de la aplicación móvil, para poder recibir solicitudes de créditos por ese medio y gestión de préstamos pre-aprobados que a la fecha no se han implementado.

---

#### **Informante 4**

---

La incorporación del expediente digital, para que le procese de colocación de créditos sea 100% virtual, esto sumado a mejoras en la aplicación para celular como en la página web, como nuevos módulos.

---

#### **Informante 5**

---

La digitalización de todo el proceso de créditos ya que a la fecha, una parte del mismo es presencial, una vez incorporaos los nuevos módulos en el sistema, el siguiente paso es contar con un expediente digital.

---

#### **Informante 6**

---

Se está trabajando para la generación de una base de datos créditos de pre-aprobados por medio de un scoring, esto debería incrementar las colocaciones y disminuir los trámites de parte de los socios. Adicionalmente la web debe ser más amigable y atractiva de cara a los socios entrantes y de aquellos de edad avanzada, los cuales tienen aún dificultades para acceder sin ayuda

---

### **Interpretación:**

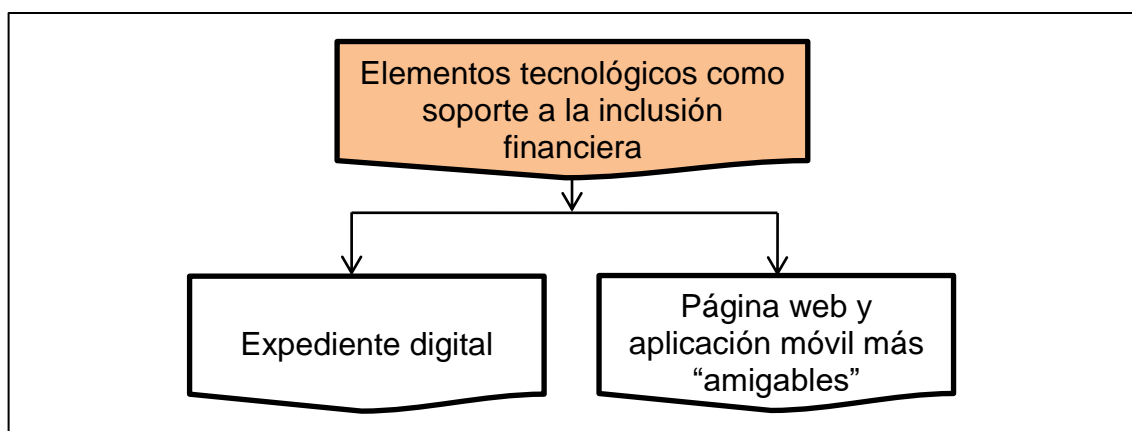
Los entrevistados al ser requeridos sobre las acciones específicas en el área tecnológica que debería de instaurar la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” para lograr una mayor inclusión financiera de los socios potenciales de su nicho de mercado (pregunta 8 sub categoría 3 inclusión financiera), manifestaron los informantes lo siguiente:

Hacer tanto a la página web como a la aplicación móvil más “amigables” para los socios, incorporando para ello nuevas funcionalidades y módulos.  
Puesta en marcha del expediente digital de parte la Cooperativa.



**Figura 11**

Acciones tecnológicas específicas por realizar



**Tabla 9**

**Sub categoría 4 rentabilidad, pregunta 9**

<b>Sub categoría 4 rentabilidad</b>
9. ¿Qué beneficios considera usted que aportaron las tics, en la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, con la finalidad alcanzar los niveles de colocación de créditos proyectados para el periodo 2020?, a consecuencia de ello, ¿Cómo se vio impactada la rentabilidad de la citada sucursal durante el año 2020?
<b>Informante 1</b>
Los beneficios se vieron reflejados en las colocaciones de la agencia, que al inicio de la pandemia no eran prometedoras, sin embargo fue posible gracias a las Tics llegar la meta de colocaciones para el periodo 2020 aunque esta tuvo que ser ajustada de acuerdo a la realidad vivida en el año 2020. En cuanto a la rentabilidad el nuevo sistema demostró ser un aliado para conseguir el ahorro de en los procesos, particularmente en las horas/hombre destinadas a la colocación de préstamos.
<b>Informante 2</b>
Una vez presentada la pandemia las metas de colocaciones de crédito fueron reformuladas, las nuevas tecnologías implantadas en la Cooperativa han permitido, alcanzar los niveles esperados de colocaciones durante el periodo

2020, el impacto en el ahorro en diferentes áreas de la institución ha permitido rentabilizar la inversión realizada en el nuevo sistema y equipo.

### **Informante 3**

El sistema TECHCOOP, ha permitido en el 2020 y hasta la fecha la colocación de créditos de manera continua, logrado alcanzar las metas establecidas desde el segundo trimestre, el impacto en la rentabilidad se vio reflejado en la reducción de costos, y en el uso de los recursos tanto tecnológicos y humanos en cualquier momento sin inconvenientes, al estar el sistema instalado en la nube, se pudo ahorrar también, en la compra de servidores, pago de licencias y mantenimiento de sistemas y equipos, evitando la obsolescencia de los mismos además de estar actualizados en todo momento.

### **Informante 4**

Si fue posible alcanzar las metas del año 2020, aunque es necesario señalar que hubo que poner metas de colocaciones menos ambiciosas con respecto a lo formulado a inicio de año, en buena cuenta la puesta en marcha del sistema TECHCOOP. El proceso de colocaciones con el nuevo sistema más fluido, no hay cortes de servicio, adicionalmente fue posible rentabilizar gracias al ahorro en los procedimientos para el otorgamiento de los créditos

### **Informante 5**

El uso de las tics ayudó a descongestionar las agencias, ya que buena parte las visitas a la agencia, eran por motivos de consultas de saldos u otros relacionados que se pueden resolver en la actualidad ya sea por la página web o la App móvil, y distintos canales de atención, permitiendo mayor tiempo para que los evaluadores de créditos cumplan su función al 100%, esto último permitió rentabilizar considerablemente, lo invertido por la Cooperativa, se logró llegar a la meta propuesta de colocación luego que esta fuera adaptada a la realidad

### **Informante 6**

Si fue posible colocar lo planificado para el año 2020, en esto las tics cumplieron a cabalidad su objetivo, en cuanto a la rentabilidad, el ahorro en horas/hombre dedicadas al proceso de colocaciones, es una evidencia de lo rentable del nuevo sistema.

## Interpretación:

La pregunta 9 concerniente a la sub categoría 4 rentabilidad, explora los beneficios que aportaron las TICs, en la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, con la finalidad alcanzar los niveles de colocación de créditos proyectados para el periodo 2020, y de cómo se vio impactada la rentabilidad de la citada sucursal durante el año en cuestión, a lo que los colaboradores manifestaron que si fue posible generar rentabilidad en la agencia Lima durante el año 2020 gracias al aporte de las Tics en el proceso de colocaciones de crédito, esto a consecuencia del ahorro que se generó tanto en horas/hombres así como en procedimiento y uso de materiales diversos de oficina, adicionalmente se debe de tomar en cuenta que también se logró economizar en conceptos como pago de licencias y mantenimiento de sistemas y equipos de cómputo, eliminación de la obsolescencia de los servidores ya que todo está almacenado y monitoreado desde la nube.

### Cuadro 1

Gastos administrativos totales

AI 31/12/2019	AI 31/12/2020
S/10´485,852.00	S/8´296,971.00

### Cuadro 2

Rentabilidad durante el año 2020

Rentabilidad Periodo 2020	%
Margen de rentabilidad	41%
Rentabilidad del patrimonio –ROE	7%
Rentabilidad activo-ROA	6%

## Tabla 10 Sub

### categoría 4 rentabilidad, pregunta 10

<b>Sub categoría 4 rentabilidad</b>
10. ¿Considera usted que gracias al empleo de las tics se salvaron las restricciones producto de la pandemia por Covid 19, posibilitando de esta forma las colocaciones de la agencia Lima de La CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”?, Producto de ello, ¿Qué variaciones se observaron sobre la rentabilidad de dicha filial?
<b>Informante 1</b>
Las TICS para sí permitieron salvar las restricciones producto de la pandemia, los socios en todo momento estuvieron debidamente informados, por los diversos canales de la Cooperativa, las perspectivas de rentabilidad para el año 2020 no eran favorables debido al contexto vivido, sin embargo, al final del año la rentabilidad fue positiva.
<b>Informante 2</b>
La contribución de las tics al proceso de colocaciones de créditos hizo posible salvar las restricciones de producto de la pandemia y evitó que se cierre el circuito de colocación de préstamos, la rentabilidad de la agencia como del Cooperativa en general fue muy positiva.
<b>Informante 3</b>
Tener un sistema web cloud, posibilitó seguir ofreciendo los servicios de la Cooperativa y atendiendo en todo momento, por los que se pudo salvar las restricciones producto de la pandemia, la rentabilidad fue mayor a la esperada, dadas las condiciones del mercado en el 2020
<b>Informante 4</b>
Si fue posible salvar las restricciones por la cuarentena, el sistema TECHCOOP permitió el teletrabajo con acceso total en cualquier momento para procesar los créditos pendientes, al final del 2020 se observó una rentabilidad superior a lo esperada.
<b>Informante 5</b>

Si fue posible gracias a las tics, salvar las restricciones producto de la pandemia, no solo de parte de los socios, sino además de los trabajadores de la Cooperativa quienes, quienes pudieron seguir procesando solicitudes de créditos, además el monitoreo de las mismas por los jefes de unidad fue en tiempo real, en cuanto a la rentabilidad el ahorro generado durante toda la línea de proceso de los créditos, se vio reflejado en una rentabilidad positiva para la institución

### **Informante 6**

Las restricciones fueron un punto muy álgido a tratar en su momento, gracias a las Tics de la Cooperativa se minimizó cualquier impacto negativo sobre la colocaciones, las mismas que mantuvieron un nivel más que aceptable, la suma de estos elementos, permitió genera rentabilidad a Cooperativa.

#### **Interpretación:**

La pregunta 10 concerniente a la sub categoría 4 rentabilidad, exploró si con el empleo de las TICs se salvaron las restricciones producto de la pandemia por Covid 19, y si estos elementos posibilitaron las colocaciones crédito de la agencia Lima de La CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima, así como las variaciones que se observaron sobre la rentabilidad de dicha filial, los informantes refirieron que si bien es cierto el año 2020 se desarrolló bajo ambiente desfavorable, el empleo de las Tics si permitió salvar las restricciones interpuestas en cuarentena, dos factores que en un inicio se vieron directamente impactados fueron, el libre desplazamiento de los socios a la agencia Lima para ser atendidos y traslado de los colaboradores para cumplir con sus funciones naturales de trabajo, por el lado de los socios las TICs ayudaron a poder seguir realizando sus operaciones de crédito, consulta de saldo entre otras, gracias a las diversas opciones que estableció la Cooperativa para este fin, como la implementación de una APP móvil, atención por redes sociales (whatsapp), página web institucional y vía telefónica, del lado de los colaboradores con el apoyo del sistema TECHCOOP fue posible desarrollar teletrabajo, lo que a su vez se vio reflejado en las colocaciones de la agencia Lima, logrando así un rentabilidad positiva para la sucursal.

### Cuadro 3

#### Eficiencia de Gastos Administrativos

<b>Eficiencia</b>	<b>%</b>
Gastos directivos/Ingresos financieros	9%
Gastos administración/Ingresos financieros	45%
Gastos administración/activo total	7%

### Tabla 11

#### Sub categoría 5 crecimiento económico, pregunta 11

<b>Sub categoría 5 crecimiento económico</b>
11. ¿Considera que es posible el logro del crecimiento económico para la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, basados en factores diferentes a las colocaciones de crédito?
<b>Informante 1</b>
La institución mantiene ingresos por diversos conceptos adicionales a las colocaciones de crédito, pero el crecimiento económico de la misma se centra en colocar y recuperar.
<b>Informante 2</b>
No es posible, sustentar el crecimiento económico de la agencia en factores diferentes a las colocaciones, por dos motivos, en primer lugar los ingresos colaterales, disminuyeron considera lente durante el 2020 producto de la pandemia y por normativa los mismos no pueden superar un límite establecido de flujo de efectivo, ya que desvirtuaría el Corre del negocio.
<b>Informante 3</b>
Si bien es cierto la Cooperativa tiene servicios que generan ingresos adicionales, como alquileres de locales, playas de estacionamiento, hospedaje, Las colocaciones de créditos solventaron todo el gasto administrativo de la Cooperativa en el año 2020, por lo que sin ellas no es posible el crecimiento económico.
<b>Informante 4</b>

Las colocaciones de créditos son el principal sustento de la Cooperativa, durante el 2020, no hubiera sido posible crecer económicamente, sin ellas, los ingresos por otros servicios dada la cuarentena bajaron considerablemente.

---

#### **Informante 5**

---

El año 2020 fue un año particular, existiendo una reducción de ingresos adicionales, las colocaciones de la Cooperativa fueron el soporte del crecimiento económico.

---

#### **Informante 6**

---

La Cooperativa tiene diversidad de ingresos, pero tanto en el 2020 como otros periodos, el sustento del crecimiento económico gira en torno a las colocaciones que realiza la institución y gracias al sistema de descuento por planilla la recuperación está garantizada, teniendo una muy baja tasa de morosidad.

---

#### **Interpretación:**

La pregunta 11 se relaciona con la sub categoría 5 crecimiento económico y buscó la opinión de los entrevistados sobre si es posible el logro del crecimiento económico para la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", basados en factores diferentes a las colocaciones de crédito, teniendo como resultado una concordancia en el sentido que no es posible por las siguientes consideraciones:

Ingresos que generaron las colocaciones de crédito durante el 2020 sustentaron los gastos operativos de la Cooperativa

Ingresos por conceptos diversos (alquileres, playa de estacionamiento y hospedaje) disminuyeron a causa de la pandemia durante el 2020 y no son el Core del negocio de la institución.

Limitaciones de la normativa.

#### Cuadro 4

Colocaciones de crédito periodo 2020, proyectado vs ejecutado

Meses	Proyectado (S/)	Ejecutado (S/)	Variación	Cumplimiento%
Enero	2'287,000.00	2'287,469.44	469,44	100.02%
Febrero	2'856,000.00	2'855,733.34	-266,66	99.99%
Marzo	1'620,000.00	1'620,085.28	85.28	100.01%
Abril	226,000.00	225,606.48	-393.52	99.83%
Mayo	763,000.00	772,234.83	9,234.83	101.21%
Junio	1'226,000.00	1'226,132.46	132.46	100.01%
Julio	4'000,000.00	2'917,512.74	-1'082,487.26	72.94%
Agosto	5'000,000.00	2'211,159.54	-2'788,840.46	44.22%
Setiembre	3'000,000.00	2'836,653.77	-163,346.23	94.56%
Octubre	3'000,000.00	2'515,851.01	-484,148.99	83.86%
Noviembre	3'000,000.00	2'528,763.56	-471,236.44	84.29%
Diciembre	3'000,000.00	3'117,843.41	117,843.41	103.93%
Total	29'978,000.00	25'115,045.86	-4'862,954.14	83.78%

#### Cuadro 5

Colocaciones de crédito por agencia periodo 2020

Sede	Monto (S/)
Agencia Lima	13'772,633.95
Agencia Arequipa	1'727,677.40
Agencia Cajamarca	617,685.71
Agencia Chiclayo	2'400,101.65
Agencia Cusco	956,397.56
Agencia Huancayo	895,925.00
Agencia Iquitos	2'256,751.20
Agencia Piura	1'318,888.02
Agencia Trujillo	1'168,985.37
Total nacional	25'115,045.86



Es importante resaltar que los intereses generados, producto de las Colocaciones de Crédito durante los meses de enero-diciembre 2020 totalizaron el importe de S/17'090,454.00; siendo esta cifra mayor en 0.74% a lo estimado, que era S/16'964,351.00 para dicho periodo tomado en cuenta la situación de pandemia vivida, existe una tendencia positiva en este punto, la explicación de la escalada en la generación de los intereses obedece a una mayor recaudación de los deducciones efectuados a través de las instituciones donde se procesan los descuentos vía planilla.

### **Cuadro 6**

Ingresos por servicio de alojamiento

Meses	Ingresos (S/) 2019	Ingresos (S/) 2020	Variación (S/)	%
Enero	32,708.34	27,520.42	-5,187.92	-15.86%
Febrero	33,729.84	31,287.79	-2,442.05	-7.24%
Marzo	21,170.35	13,004.24	-8,166.11	-38.57%
Abril	22,135.00	3,130.00	-19,005.00	-85.86%
Mayo	21,894.74	1,345.00	-20,549.74	-93.86%
Junio	20,856.12	980.00	-19,876.12	-95.30%
Julio	22,849.36	1,115.00	-21,734.36	-95.12%
Agosto	29,147.22	3,139.75	-26,007.47	-89.23%
Setiembre	22,101.98	5,720.00	-16,381.98	-74.12%
Octubre	25,770.00	8,570.00	-17,200.00	-66.74%
Noviembre	27,505.60	10,577.37	-16,928.23	-61.54%
Diciembre	22,687.12	8,535.00	-14,152.12	-62.38%
<b>Total</b>	<b>302,555.67</b>	<b>114,924.57</b>	<b>187,631.10</b>	<b>-62.02%</b>

## Cuadro 7

Ingresos por servicio de Playa de estacionamiento

Meses	Ingresos (S/) 2019	Ingresos (S/) 2020	Variación (S/)	%
Enero	25,582.76	20,509.71	-5,073.05	-19.83%
Febrero	24,123.25	20,827.74	-3,295.51	-13.66%
Marzo	23,204.78	15,627.03	-7,577.75	-32.66%
Abril	23,860.16	0.00	-23,860.16	-100.00%
Mayo	25,765.52	-27.00	-25,792.52	-100.10%
Junio	22,495.40	-22.95	-22,518.35	-100.10%
Julio	22,555.57	30.00	-22,525.57	-99.87%
Agosto	20,438.37	85.42	-20,352.95	-99.58%
Setiembre	20,991.06	1,206.13	-19,784.93	-94.25%
Octubre	18,823.12	6,426.26	-12,396.86	-65.86%
Noviembre	21,129.05	9,522.39	-11,606.66	-54.93%
Diciembre	23,314.08	9,953.62	-13,360.46	-57.31%
<b>Total</b>	<b>272,283.12</b>	<b>84,138.35</b>	<b>188,144.77</b>	<b>-69.10%</b>

## Tabla 12

### Sub categoría 5 crecimiento económico, pregunta 12

#### Sub categoría 5 crecimiento económico

12. ¿Qué elementos tecnológicos considera necesario afianzar y/o implantar dentro de la operacionalidad de las colocaciones de crédito, con la finalidad de incrementar el crecimiento económico de la agencia Lima de a CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"?

#### Informante 1

Se está por culminar en la brevedad el módulo para el que el expediente digital sea una realidad, eso sería muy importante.

#### Informante 2

Dashboard para el seguimiento más al detalle de las actividades del área de crédito, así como introducirnos al mundo Fintech, por el momento vía alianzas

estratégicas con empresas especializadas, terminar con el proceso de adecuación del expediente digital.

### **Informante 3**

Establecer alianzas con Fintech sería el siguiente paso, con miras a brindar mayores productos y servicios, además de potenciar la aplicación web y móvil, lanzar el expediente digital en los próximos meses.

### **Informante 4**

Para dinamizar la operatividad de la Cooperativa, es importante afianzar el desarrollo y puesta en marcha del expediente digital, considero que dado el auge de las Fintech, deberíamos incursionar en ellas, esto permitiría el ingreso de un mayor número de socios más apegados al uso de las tics.

### **Informante 5**

Si bien es cierto que el proceso de colocación de créditos a mejorado, la entrada en funcionamiento de un expediente digital va a mejorar mucho la operatividad de la agencia.

### **Informante 6**

Las Tics traen consigo muchas alternativas, entre ellas la Cooperativa ha elegido el uso de un expediente digital que próximamente será introducido en el sistema, existe además la opción de trabajar con algunas Fintech.

### **Interpretación:**

La pregunta 12 perteneciente a la sub categoría 5 crecimiento económico, gira alrededor de la conocer los elementos tecnológicos que los entrevistados consideran necesario afianzar y/o implantar dentro de la operabilidad de las colocaciones de crédito, con la finalidad de incrementar el crecimiento económico de la agencia Lima de a CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, para los informantes es muy importante lo siguiente:

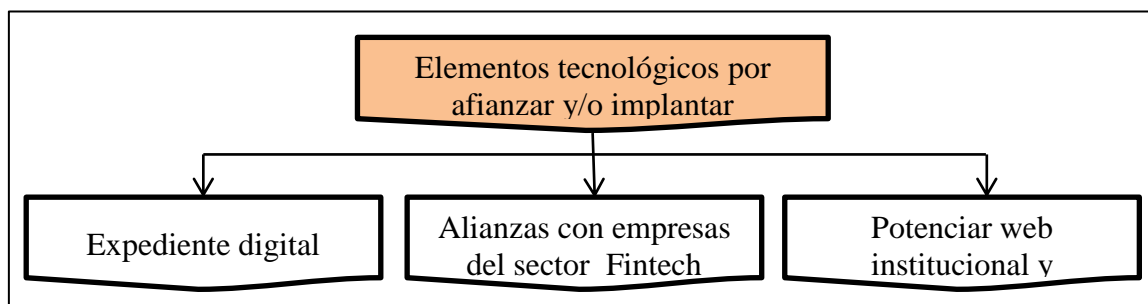
La implementación del expediente digital con la finalidad de dinamizar aún más las actividades de colocación de créditos.

Realizar alianzas con empresas del sector Fintech para poder ofrecer mayores servicios a los socios.

Potenciar la web institucional y la aplicación móvil, dotarlas de nuevos módulos y hacerlas más amigables en su forma de uso.

**Figura 12**

Elementos tecnológicos por afianzar y/o implantar



**Tabla 13**

**Sub categoría 6 capitalización, pregunta 13**

Sub categoría 6 capitalización
13. Bajo el contexto vivido durante el periodo 2020, ¿El empleo de las tics le permitió capitalizar utilidades, a la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima?
Informante 1
Durante el 2020 si fue posible para la Cooperativa capitalizar utilidades, a buena cuenta por el uso de las tics.
Informante 2
Muy a pesar de los contratiempos por pandemia, si fue posible la capitalización de utilidades, vale apuntar que estas no fueron distribuidas a razón que por acuerdo de asamblea se destinaron a un fondo de ayuda para los socios, ante la crisis sanitaria.
Informante 3
En comparación con el año 2019, hubo una mejora de utilidades, muy a pesar de los desembolsos generados por las coberturas por fallecimiento de asociados. Estas utilidades pasaron a un fondo especial de ayuda económica los asociados.
Informante 4

El año 2020 como sabemos fue muy complicado para el sistema financiero en general, pero la Cooperativa pudo generar utilidades y capitalizarlas, gracias al uso de las Tics.

#### **Informante 5**

Si fue posible capitalizar utilidades gracias al uso de las tics, estas ganancias a diferencia de otros periodos no fueron distribuidas pasando a un fondo de ayuda a los socios, por acuerdo de asamblea.

#### **Informante 6**

La Cooperativa consiguió utilidades en el año 2020 gracias al empleo de las tics, estas se destinaron a un fono de ayudada.

#### **Interpretación:**

La pregunta 13 corresponde a la sub categoría 6 capitalización, fue realizada a los entrevistados con el fin de recabar su perspectiva sobre si consideran que bajo el contexto vivido durante el periodo 2020, El empleo de las TICs le permitió capitalizar utilidades, a la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, los informantes refieren que si fue posible capitalizar utilidades durante el periodo 2020 gracias al aporte las TICs ya que por medio de ellas se pudo seguir operando, siendo de mucha influencia en la colocación de créditos, vale anotar que estas utilidades generadas fueron destinadas por acuerdo de asamblea a un fondo de ayuda para los socios.

#### **Cuadro 8**

Resultado comparado del ejercicio

<b>AI 31/12/2020</b>	<b>AI 31/12/2019</b>
<b>S/ 7'549,167.00</b>	<b>S/ 7'126,334.00</b>

Según se observa que el resultado del ejercicio al último trimestre del 2020 totalizó la suma de S/7'549,167.00; que comparativamente a lo registrado durante el mismo periodo del año 2019 que fue de S/7'126,334.00, refleja un incremento de S/422,833.00, que en términos porcentuales representa el 5.93%, el mismo

que se explica por una reducción sustancial de los gastos administrativos, los cuales decrecieron en 21% durante el periodo del 2020.

Si bien es cierto que el resultado se muestra favorable con relación al periodo 2019; hay que considerar también que es necesario continuar con las mejoras realizadas a las TICs de la Cooperativa, en razón a que en ellas se sustentan la sostenibilidad de la institución, para los próximos años, así como el surgimiento de nuevas oportunidades de negocios, de servicios personalizados, posicionamiento de marca e incremento de su base societaria.

#### **Tabla 14**

##### **Sub categoría 6 capitalización, pregunta 14**

<b>Sub categoría 6 capitalización</b>
14. ¿De qué forma se utilizaron las tics como apoyo en la capitalización de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?
<b>Informante 1</b>
Las tics fueron de mucho apoyo para la capitalización de la Cooperativa durante el año 2020, se puede apreciar esto principalmente por el ahorro generado por el sistema TECHCOOP.
<b>Informante 2</b>
Si lo vemos desde el punto de vista de la inversión realizada en tecnologías diversa, hardware y software, las tics permitieron la capitalización de la agencia de la Cooperativa durante el 2020.
<b>Informante 3</b>
Ayudaron en el retorno de la inversión, ahorro en el tema de recurso humano, logístico y tratamiento de la información, menos gastos administrativos, esto ha permitido tener mejor retorno de la inversión.
<b>Informante 4</b>
Se utilizaron para generar ahorro en los diversos procesos operativos que tiene la Cooperativa.
<b>Informante 5</b>

Las tics se emplearon con la finalidad de disminuir y acelerar los procesos, tanto para el área de créditos como en el resto de la organización, la inversión realizada es considerable pero a la larga fructífera, esto permitió que la Cooperativa haya podido capitalizar.

### Informante 6

La instalación de un nuevo sistema de un lado significó una salida de dinero importante, pero esta inversión está redituando beneficios para la Cooperativa, como reducciones de costos, maximización de los recursos, entre otros, de esta forma las tics fueron usadas para capitalizar a la institución.

#### Interpretación:

La pregunta 14 corresponde a la sub categoría 6 capitalización, explora la forma en la que se utilizaron las TICs como apoyo en la capitalización de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020, los entrevistados manifiestan que las TICs al simplificar los procesos de colocación de crédito, permitieron generar importantes ahorros y maximización de los recursos de la Cooperativa.

#### Cuadro 9

Resultados del ejercicio (proyectado versus realizado 2020)

	Proyectado (S/)	Realizado (S/)	Variación (S/)	Variación %
<b>Ingresos</b>	<b>19'004,404.00</b>	<b>18'456,280.00</b>	<b>-548124,00</b>	<b>-2,88%</b>
Intereses por Colocaciones	16'964,351.00	17'090,454.00	126,103.00	0.74%
Otros Ingresos Financieros	2040,053.00	1'365,826.00	-674,227.00	-33.05%
<b>Gastos de Administración</b>	<b>10'191,660.00</b>	<b>9'064,611.00</b>	<b>-1127049,00</b>	<b>-11.06%</b>
Gastos de Personal	3'872,120.00	3'322,169.00	-549,951.00	-14.20%
Gastos de Directivos	1'980,600.00	1'735,254.00	-245,346.00	-12.39%
Servicios de	3'064,987.00	2'465,900.00	-599,087.00	-19.55%

Terceros				
impuestos y Contribuciones	804,916.00	703,319.00	-101,597.00	-12.62%
Actividades Asociativas	72,700.00	70,330.00	-2370.00	-3.26%
Obligaciones Financieras	396,337.00	767,639.00	371,302.00	93.68%
<b>Margen Neto Operacional</b>	<b>8812744,00</b>	<b>9'391,669.00</b>	<b>578925,00</b>	<b>6.57%</b>
Provisiones	1'304,914.00	1'842,503.00	537,589.00	41.20%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>7'507.830.00</b>	<b>7'549,166.00</b>	<b>41.336.00</b>	<b>0.55%</b>

## Discusión

Es conveniente realizar una confrontación, entre los resultados hallados luego de ejecutada la investigación y las teorías y/o investigaciones que le precedieron, de las entrevistas con los informantes se pudo encontrar muchas concordancias en sus respuestas, lo que le da fortaleza al estudio en cuanto a la información recogida, no existiendo controversias sustanciales entre los colaboradores que participaron del proceso.

La investigación realizada, coincide en varios puntos con el trabajo de Paredes et al. (2021), muy particularmente cuando ellos evidencian que bajo condiciones de un mercado financiero en incertidumbre, como lo ocurrido en el periodo 2020, las cooperativas que analizaron, lograron obtener liquidez, rentabilidad y un óptimo control sobre los gastos que conlleva la operatividad de una entidad financiera, apuntalando con ello su crecimiento económico, esto de la mano de las TICs a su alcance. De otra parte también se encontraron algunas diferencias, destacando entre ellas, la concentración del grupo etario mayoritario, para la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima más del 60% de sus socios activos a diciembre del 2020 eran mayores de 55 años, en tanto los usuarios reportados en la investigación de Paredes et al. (2021), para las cooperativas de Ecuador que estudiaron, 45.2% de sus socios se encontraban



entre los 24 y 30 años de edad, teniendo una marcada preferencia por el uso de la banca digital, esto último juega a favor de una mayor posibilidad de colocación de créditos.

Con respecto a la rentabilidad, se encontraron evidencias de la existencia del logro de rentabilidad de parte de la Cooperativa en estudio, gracias al empleo de las TICs en el proceso de operacionalidad de la agencia Lima, esto fue posible como consecuencia del ahorro generado en el proceso de colocación de créditos, con el apoyo del nuevo sistema TECHCOOP, al permitir el mismo una maximización de los recursos de la institución, (horas/hombre, reducción de gastos eliminación de barreras y pagos anexos a la operacionalidad), los beneficios de dicha tecnología se pueden visualizar con mayor claridad el cuadro N°1 (gastos administrativos totales) la rentabilidad de la agencia en el periodo 2020 se redujo en más de 2 millones de soles con respecto al 2019, el cuadro N° 2 (rentabilidad durante el año 2020) muestra los niveles de rentabilidad logrados durante el periodo de estudio, siendo todos ellos positivos, el uso de la TICs como lo manifiestan los entrevistados hizo posible el logro de poder salvar las restricciones propias de la emergencia sanitaria por Covid 19, con el adicional de una reducción en el rubro de gastos administrativos, como se puede apreciar en el cuadro N° 3 (Eficiencia de Gastos Administrativos). Estos resultados coinciden con lo propuesto en el estudio de García (2017), en ella el investigador defendió una postura en la que el fortalecimiento de las competencias digitales de la institución era la base para descongestionar y/o aliviar el proceso operativo de la colocación de créditos de una Cooperativa.

Por su parte la investigación concuerda con los hallazgos realizados por Huaynapomas (2021), el autor trataba de encontrar un nexo entre las innovaciones en banca digital, la colocación de productos financieros y la reducción de costos operativos, en las oficinas del BN de Lima este, encontrando una relación entre las mismas, lo que permitió a estas agencia repuntar en su rentabilidad.

Sobre el particular la investigación de Jiménez (2018), guarda relación con los hallazgos de la presente investigación, el autor pudo descubrir un decremento de los egresos en la operatividad de las instituciones crediticias del país vecino de Ecuador, esto gracias a la utilización de las TICs en las mismas, con el agregado

de que la innovación es muy marcada y constante en ese medio, esto según el investigador ayuda en la colocación de créditos y otros productos financieros.

Con respecto a la implementación del nuevo sistema TECHCOOP, el estudio de Branisa, et al. (2018), apoya los resultados hallados, en cuanto a que un robustecimiento de la institución financiera, con el uso de nuevo software para la colocación de créditos, como lo fue durante el periodo 2020 para la Cooperativa, debiendo señalar que este estudio no pudo determinar de forma inequívoca la relación existente entre el incremento de las colocaciones de crédito y el empleo de las TICs.

Es bueno resaltar lo estipulado por Arbeláez, et al. (2021), ya que su estudio se realiza bajo condiciones de pandemia, en donde la respuesta oportuna del sistema financiero colombiano, se debió en buena cuenta de la mano de la tecnología disponible en ese momento, como fue el caso de la Cooperativa con su sistema TECHCOOP que entró en operaciones en enero del 2020, antes de la aparición del brote pandémico.

En relación con el crecimiento económico los resultados proporcionados por los entrevistados permitieron el crecimiento económico de la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", estos principalmente se debieron a las colocaciones de crédito resultantes del periodo en investigación (2020), ya que si bien es cierto que la Cooperativa cuenta con otros ingresos (alquileres, playa de estacionamiento y hospedaje) , en dicho periodo a causa de las dificultades sanitarias provocadas por la pandemia de Covid 19, estos últimos se vieron radicalmente disminuidos.

El Cuadro 4 (colocaciones de crédito periodo 2020), permite visualizar el nivel de colocaciones de crédito, haciendo un comparativo entre lo planificado y lo ejecutado para el año 2020, siendo este resultado de un 83,78%, algo muy aceptable considerando el contexto que tocó vivir, sobre el particular Arce y Núñez (2019), en su investigación sobre los componentes para el crecimiento institucional de Cmac Tacna, señala que uno de los puntos de mayor peso para el desarrollo de dicha institución, fueron las mejoras en el entorno de las TICs, los que les permitió un mayor flujo de colocaciones, estas mejoras impactaron también en el resto de sus indicadores financieros.

Jiménez (2018), sobre crecimiento económico, en su investigación

encontró claras evidencias en cuanto a que la adopción de aplicaciones digitales dentro del sistema financiero ecuatoriano, impulsaron al mismo, mediante el uso de aplicaciones financiero-tecnológicas, lo que guarda similitud con lo acontecido en la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”.

En relación a la capitalización, gracias al valioso aporte de los informantes, el estudio pudo conocer de la propia fuente que si fue posible la capitalización de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima en el periodo 2020, todo ello por aporte de las TICs en el proceso de colocación de créditos, la Cooperativa fue capaz de generar utilidades, las mismas que por acuerdo de consejo de administración fueron destinadas a un fondo de ayuda social para los socios que tuvieran alguna eventualidad con su salud por temas de Covid 19.

El cuadro N° 8 muestra el resultado comparado de los periodos 2019 y 2020, en donde se registra un leve incremento de 5,93% en el resultado del ejercicio 2020, esto, esto fue posible en buena medida por la disminución de los gastos administrativos que giran alrededor de las colocaciones de crédito, por lo que es un indicador que la introducción de nuevas tecnologías permitirían en los años venideros una mayor reducción de estos gastos, si son bien aprovechadas las oportunidades que le presentan las TICs

En el cuadro 9 (resultados del ejercicio proyectado versus realizado), se puede distinguir la forma en que se comportaron los resultados del ejercicio para el año 2020 de forma mucho más detallada, en relación a este punto (capitalización) García (2017), en su investigación considera que es necesario contar con las TICs que mejor contribuyan a mejorar la oferta financiera y de otro lado indica que el conocimiento de la estructura interna de la organización es muy importante en el proceso de las nuevas tecnologías y por ende que estas permitan la reducción de gastos y la mayor colocación de créditos.

Los aportes de los informantes sobre la investigación apoyan lo mencionado por Mirón et al. (2017), con el agregado que el uso adecuado del procesamiento de la información (Big Data) de la mano de las herramientas TICs al alcance de la Cooperativa, permitirían la rentabilidad, crecimiento económico y posible capitalización de utilidades, por vía del ahorro desarrollado en sus procesos de, particularmente en aquellos vinculados con la colocación de créditos.

## V. CONCLUSIONES

- 6.1 La agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, durante el periodo 2020, atravesó como el resto del sistema financiero peruano por serios inconvenientes en el proceso de colocación de créditos, los limitantes presentados en dicha etapa por el entorno fueron diversos, entre ellos ha de destacarse el enclaustramiento obligatorio a causa de la pandemia por Covid 19 tanto de su personal como de sus 15,981 socios reportados a diciembre del año en estudio, debiendo considerarse también que el 62,60% de estos asociados son mayores de 55, fue gracias a que desde enero de 2020 la Cooperativa contó con un nuevo sistema denominado TECHCOOP, que se pudo continuar con el core business de la institución, las Tics al ser usadas de forma oportuna y con criterio, fueron una respuesta adecuada en el impulso de las colocaciones de crédito, bajo el contexto vivido en dicho periodo.
- 6.2 Se evidenció que el buen uso de las TICs de parte de la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, durante el periodo 2020, permitió un ahorro significativo para la institución, la reducción de gastos relacionados a la operabilidad en el proceso de colocación de créditos permitió obtener una rentabilidad muy aceptable a pesar de las particularidades sanitarias del periodo 2020.
- 6.3 Para la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, durante el periodo 2020 fue posible un crecimiento económico gracias al empleo de las TICs en la colocaciones de crédito, este crecimiento sustentado por los intereses generados de los préstamos otorgados fue superior en 0,74% a lo proyectado para dicho año, lo que no hubiera sido posible de no haber sacado provecho a la tecnología con la que contaron.
- 6.4 El resultado del ejercicio al último trimestre del 2020 de la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, fue comparativamente superior al de ciclo 2019 en un 5.93%, el mismo que se explica por una reducción sustancial de los gastos administrativos, los cuales decrecieron en 21% durante el año en estudio, lo cual aportó en la capitalización de la agencia.

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 La agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” debe continuar con el perfeccionamiento de su sistema TECHCOOP y el resto de herramientas TICs, con miras a la implementación de nuevos módulos que hagan mucho más ágil el proceso de colocación de créditos y más accesible y amigable la experiencia para los socios, de tal forma que la utilización de las plataformas institucionales se incremente, es importante valorar que esto deberá ir acompañado de un programa de capacitación y concientización sobre el uso de TICs, tanto para los asociados, como para los trabajadores de la Cooperativa, así como de una campaña para captar nuevos socios de un grupo etario de menor edad al rango predominante durante el año 2020.
- 6.2 Se deben de apuntalar y sostener los resultados logrados por el uso de las TICs en la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, durante el año 2020; las buenas prácticas de inversión en nueva tecnología, así como el perfeccionamiento en su uso, reeditaron en favor de la consecución de rentabilidad para la institución.
- 6.3 El crecimiento económico de la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, durante para el año 2020, se sustentó en los ingresos por intereses derivados de las colocaciones de créditos, esto a su vez fue posible gracias al empleo de las TICs bajo un contexto adverso, que puede ser duplicado y mejorado en un escenario post pandémico.
- 6.4 La agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, debe continuar con la buena praxis respecto a la reducción de gastos administrativos y operacionales, que le llevaron a capitalizar la inversión en las TICs adoptadas en el proceso de colocación de créditos, estas deberán de ser complementadas con herramientas tecnológicas que potencien a las ya utilizadas por la institución, para la consecución de una mayor capitalización.

## REFERENCIAS

- Ahmed, V., Aziz, Z., Tezel, A., & Riaz, Z. (2018). Challenges and drivers for data mining in the AEC sector. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 25(11), 1436–1453. <https://doi.org/10.1108/ecam-01-2018-0035>
- Almeida, P. (2017). Política y regulación de la aplicación de nuevas tecnologías para el avance de la inclusión financiera por las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. [Tesis Doctoral Universidad de Salamanca (España)]. Gredos USAL. <https://doi.org/10.14201/gredos.135702>
- Arbeláez, M. A. et al. (2020). Respuesta del sector bancario a la crisis del Covid-19. Bogotá: Fedesarrollo, noviembre, 65 p. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4075>
- Arce, J., & Núñez, E. (2019). Factores asociados al crecimiento empresarial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. en el sector microfinanciero a nivel nacional al año 2018. [Tesis de Maestría Neumann Business School]. <https://repositorio.epneumann.edu.pe/handle/EPNEUMANN/116>
- Arias M., y Giraldo C., (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3), pp. 500-514. Dialnet [dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3845203](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3845203)
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ª ed.) México, D.F. Grupo Editorial Patria. <http://ebookcentral.proquest.com/>
- Benjumea M., Benjumea D., & Torres C. (2017). Inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el sistema financiero colombiano. *Revista UNIMAR*, 35(2), 255-267. <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/1544>

- Bernal, E. (2017). Un acercamiento de la nueva tecnología en los diferentes sectores de la sociedad. *Dominio de las ciencias*, 3(4), 3-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6155631>
- Boyer-Davis, S. (2018). The relationship between technology stress and leadership style: an empirical investigation. *Journal of Business and Educational Leadership*, 8(1), 48-65. Researchgate. [https://www.researchgate.net/publication/328943900\\_Boyer-Davis\\_S\\_2018\\_The\\_Relationship\\_Between\\_Technology\\_Stress\\_and\\_Leadership\\_Style\\_An\\_Empirical\\_Investigation\\_Journal\\_of\\_Business\\_and\\_Educational\\_Leadership\\_81\\_48-65](https://www.researchgate.net/publication/328943900_Boyer-Davis_S_2018_The_Relationship_Between_Technology_Stress_and_Leadership_Style_An_Empirical_Investigation_Journal_of_Business_and_Educational_Leadership_81_48-65)
- Branisa, B., Machicado, C., & Arduz, M. (2018). Fortalecimiento institucional y expansión del crédito mediante el uso de TICs en Entidades Financieras Comunes en Bolivia. *Econstor*. <https://www.econstor.eu/handle/10419/213503>
- Bruzza, B. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales. [Tesis Doctoral Pontificia Universidad Católica del Perú]. PUCP <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147>
- Canals Margalef, J. (2001). La estrategia de la empresa en la era de Internet. *ICE, Revista De Economía*, 1(793). *Revista de Economía. Revistas ICE*. <http://www.revistasice.com/index.php/ICE/article/view/239>
- Castells, M. & Díaz, M. (2001). Difusion and uses of Internet in Catalonia and in Spain. A commented summary of available evidence, as of 2001. Project Internet Catalonia (PIC), Working paper. <http://www.uoc.es/in3>
- Cívicos, M., & Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social. *Dialnet*. 23 25-55 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264596>

- Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la PNP “Santa Rosa de Lima” Ltda. (2020). Informe Económico Financiero 2020. Lima, Perú: Sub Gerencia de Administración y Finanzas.
- Drucker, P. (2016). La disciplina de la innovación-Harvard Business Review. pdfslide.net. <https://pdfslide.net/documents/la-disciplina-de-la-innovacion-peter-f-drucker-harvard-business-review.html>
- Elyassi, H. (2021). Economics of the Financial Crisis: Any Lessons for the Pandemic Downturn and Beyond? *Contemporary Economics*, 15 (1), 100–121. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.438>
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative methods in social research*. New York, NY, EE. UU.: McGraw-Hill.
- Galletta, S., & Mazzù, S. (2019). Liquidity Risk Drivers and Bank Business Models. *Risks*, 7(3), 89. <https://doi.org/10.3390/risks7030089>
- García, L. (2017). Diseño de una estrategia digital para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma Lima – 2017. [Tesis de Maestría Universidad Católica Sedes Sapientiae]. UCSS. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/727>
- Gil, E. (2002). *Identidad y Nuevas Tecnologías*. UOC <https://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html>
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán López, R. (2018). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y Administración*, 64(3), 112. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1596>
- González Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 85–103. <https://doi.org/10.35362/rie290952>



- Gould, M., Fortin, J., Rush, S., LeBlois, A., & Bianchi, F. (2019). The Impact of Digital Accessibility Innovations on Users' Experience. SSRN Electronic Journal. Published. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3403640>
- Haller, A. (2012). Concepts of economic growth and development. Challenges of crisis and of knowledge. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/309577823\\_Concepts\\_of\\_Economic\\_Growth\\_and\\_Development\\_Challenges\\_of\\_Crisis\\_and\\_of\\_Knowledge](https://www.researchgate.net/publication/309577823_Concepts_of_Economic_Growth_and_Development_Challenges_of_Crisis_and_of_Knowledge)
- Hannig, A., & Jansen, S. (2010). Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues. ADBI Working Paper 259. Tokyo: Asian Development Bank Institute. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/156114/adbi-wp259.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Herrera, J., Guevara, G., & Munster, H. (2015). Los diseños y estrategias para los estudios cualitativos. Un acercamiento teórico-metodológico. Scielo. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212015000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212015000200013)
- Huaynapomas, L. (2021). Gestión tecnológica y el uso de los canales digitales del Banco de la Nación en agencias de Lima Este, 2020. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55270>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, Perú (2020). Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI. <http://iinei.inei.gob.pe/microdatos/>

- Janssen, M., Van der Voort, H., & Wahyudi, A. (2017). Factors influencing big data decision-making quality. *Journal of Business Research*, 70, 338–345. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.08.007>
- Jiménez Silva, E. (2018). La aplicación de las nuevas tecnologías apps en el sistema financiero ecuatoriano. Un factor que contribuye a su desarrollo. *Ciencias Económicas*, 1, 57–71. <https://doi.org/10.14409/rce.v1i0.7745>
- Khan, A., Khan, N., & Shafiq, M. (2021). The Economic Impact of COVID-19 from a Global Perspective. *Contemporary Economics*, Vol. 15 N° 1, 64–75. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.436>
- Kulkarni, M. (2019). Digital accessibility: Challenges and opportunities. *IIMB Management Review*, 31(1), 91–98. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.009>
- Lechman, E., & Marszk, A. (2015). ICT technologies and financial innovations: The case of exchange traded funds in Brazil, Japan, Mexico, South Korea and the United States. *Technological Forecasting and Social Change*, 99, 355–376. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.01.006>
- Mateev M, Tariq MU, Sahyouni A (2021). Competition, capital growth and risk-taking in emerging markets: Policy implications for banking sector stability during COVID-19 pandemic. *PLoS ONE*, 16(6) e0253803. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253803>
- Mathur, S., Lal Gupta, S., & Pahwa, P. (2021). Optimizing OLAP Cube for Supporting Business Intelligence and Forecasting in Banking Sector. *Journal of Information Technology Management*, 13(1), 81–99. <https://doi.org/10.22059/JITM.2021.80026>
- Marinakis, V., Doukas, H., Koasidis, K., & Albuflasa, H. (2020). From Intelligent Energy Management to Value Economy through a Digital Energy Currency: Bahrain City Case Study. *Sensors*, 20(5), 1456. <https://doi.org/10.3390/s20051456>

- Marszk, A., & Lechman, E. (2021). Reshaping financial systems: The role of ICT in the diffusion of financial innovations – Recent evidence from European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120683. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120683>
- Mirón, F. et al. (2018). Análisis de la estrategia Big Data en España. Vdocuments. <https://vdocuments.es/analisis-de-la-estrategia-big-data-en-espana-polos-de-innovacion-actuales.html>
- Naya, M. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo xxi, *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 5(1), <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/453>
- Negro, A., & Mesia, R. (2020). The Business Intelligence and Its Influence on Decision Making. *Journal of Applied Business and Economics*, 22(2). <https://doi.org/10.33423/jabe.v22i2.2807>
- Nusratullin, Ilmir, I., Mrochkovsk, N., Yarullin, R., Zamyatina, N., & Solntseva, O. (2021). The Financial Implications of the Coronavirus COVID-19 Pandemic: A Review. *Cuestiones Políticas*, Vol. 39, N° 68, 325–342. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3968.20>
- Núñez, M., & Sifuentes, D. (2019). Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú. [Tesis de maestría Universidad Esan]. ESAN <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1720>
- Paredes Acosta, I. V., Pazmiño Chicaiza, R. V., & Ortiz López, S. O. (2021). Digital behavior in the cooperative sector in times of Covid-19. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(28), 49–60. <https://doi.org/10.46652/rgn.v6i28.786>
- Peru Country Risk Report. (2021). BMI Research: Peru Country Risk Report. Country Report

- PRS Group Inc. (2021). PERU. Political Risk Yearbook: Peru Country Report, 20–64.
- Robledo, J. (2009). Observación Participante: informantes claves y rol del investigador. NURE Investigación.. 42  
<https://www.nureinvestigacion.es//OJS/index.php/nure/article/view/461>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 101–122.  
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Suárez y Alonso, R. (2007). Tecnologías de la Información y la Comunicación. Introducción a los Sistemas de Información y de Telecomunicación. Ideaspropias Editorial, España.
- Tavera, C., Ortiz, J., Khalaf, O., & Prado, A. (2021). Web Application Commercial Design for Financial Entities Based on Business Intelligence. Computers, Materials & Continua, 67(3), 3177–3188.  
<https://doi.org/10.32604/cmc.2021.014738>
- Thompson, A. & Strickland, A. (2004). Strategic Management: Concepts and Cases (13a ed.; 3a ed.). McGraw-Hill Interamericana, México.
- Valverde, W. (2019). Uso de las Tic's de los clientes en las principales entidades financieras de Arequipa (Confianza, Compartamos, Mi Banco) y su influencia en la competitividad (Período 2016–2017). [Tesis doctoral Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. UNSA.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7836>
- Vargas Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación, 33(1), 155-165.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

Varona, L., & Gonzales, J. (2021). Dynamics of the impact of COVID-19 on the economic activity of Peru. PLOS ONE, 16(1), 1–30. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244920>

Velampy, J. & Niresh, A. (2012). The relationship between capital structure and profitability. Global journal of management and business research, 12(13). <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/766>

## **ANEXOS**

**ANEXO: 1 Matriz de consistencia**

**TÍTULO: El empleo de las TICs en las colocaciones de crédito de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020.**

PROBLEMA	OBJETIVO	CATEGORÍA	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera se emplearon las TICs para impulsar el proceso colocación de créditos en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?</p> <p><b>Problema Específico 1</b> ¿De qué manera se emplearon las TICs con la finalidad de obtener rentabilidad en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿De qué manera se emplearon las TICs en la búsqueda del</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Describir el empleo de las TICs en el proceso de colocaciones de crédito en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020.</p> <p><b>Objetivo Específico1</b> Describir el empleo de las TICs en el proceso de obtención de rentabilidad de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020.</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Describir el empleo de las TICs en la búsqueda del crecimiento económico de</p>	<p><b>Categoría:</b> Empleo de TICs</p> <p><b>Sub Categoría:</b> Innovación, Accesibilidad digital, Inclusión financiera</p> <p><b>Categoría:</b> Colocaciones de crédito</p> <p><b>Sub Categoría:</b> Rentabilidad, Crecimiento económico,</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Fenomenológica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cualitativo</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Entrevista con directivos y personal de la Cooperativa, así como cotejo de la información financiera del periodo 2020 previamente requerida a la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”,</p>

<p>crecimiento económico de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?</p> <p><b>Problema Específico 3</b></p> <p>¿De qué manera se emplearon las TICs con miras a la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?</p>	<p>la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020.</p> <p><b>Objetivo Específico 3</b></p> <p>Describir el empleo de TICs con miras a la capitalización de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020.</p>	<p>Capitalización.</p>	<p>Lima.</p> <p><b>Escenario de estudio:</b></p> <p>Agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”.</p> <p><b>Participantes:</b></p> <p>Directivos y personal de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Agencia Lima.</p>
--	--	------------------------	--

**Fuente; Elaboración propia.**



**ANEXO: 2 Matriz de categorización de variables**

**TITULO: El empleo de las TICs en las colocaciones de crédito de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020.**

Categoría	Conceptualización	Sub categorías	Fuentes	Técnicas
<p><b>Empleo de las TICs</b></p>	<p>El empleo de las TICs supone un esfuerzo para poder conectar con los socios propios y potenciales, la expansión de las TICs a pasos acelerados en los últimos años ha generado una mayor competencia entre las empresas, destacando aquellas que logren innovar sobre los productos presentados a sus usuarios, el mundo en la actualidad está interrelacionado en una red de negocios virtualizados (Castells y Diaz, 2001).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación</li> <li>- Accesibilidad digital</li> <li>- Inclusión financiera</li> </ul>	<p>Agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima.  Directivos de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Agencia Lima.</p>	<p>Entrevistas, guía de entrevistas.  Cotejo de documentación Financiera.</p>

<p><b>Colocaciones de crédito</b></p>	<p>Gómez et al. (2020), sobre las colocaciones en general señalan que, “tienden a incrementar los ingresos financieros y ello lleva a que las instituciones financieras tiendan a crecer en el mediano y largo plazo, esto hace que se espere una relación positiva entre crecimiento y colocaciones”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rentabilidad</li> <li>– Crecimiento económico</li> <li>– Capitalización</li> </ul>		
---------------------------------------	--	---	--	--

**Fuente; Elaboración propia.**

### **ANEXO: 3 Guía de entrevista semiestructurada**

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Medio de entrevista:

Fecha de la entrevista:

Objetivos de la entrevista:

- Explorar sobre el empleo de las TICs en el proceso de las colocaciones de crédito en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020.
- Indagar acerca de las innovaciones realizadas por la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020, enfocadas a la mejora de las colocaciones de sus productos crediticios y a la accesibilidad digital de sus colaboradores y socios.
- Investigar sobre el nivel de inclusión financiera logrado en mercado objetivo de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020, gracias al empleo de las TICs.
- Comprender sobre el uso de las TICs en la búsqueda de obtención de los indicadores de rentabilidad, crecimiento económico y capitalización de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020.

Dirigido Directivos de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Agencia Lima.

Tiempo aproximado de la entrevista: 30 a 40 minutos

Recursos: la guía de entrevista, plataforma Zoom, Google Meet.

Fecha de entrevista:

## **Guion:**

### **Empleo de las TICs**

#### **Innovación**

1. ¿Puede indicar qué tipo de innovación con relación a las TICs se realizó durante el periodo 2020?, ¿Qué conclusiones puede sacar de ello?
2. Desde su perspectiva, ¿Cuál es la principal innovación tecnológica introducida en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020?
3. ¿Qué tipo de problemas relacionados con las colocaciones de crédito se han resuelto con el uso de las TICs en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020?

#### **Accesibilidad digital**

4. ¿Con qué recursos tecnológicos contó el área de créditos de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima, durante el año 2020?
5. Coméntenos, ¿Cuál era el perfil digital de los trabajadores del área de créditos de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” en la agencia Lima, durante el 2020?
6. ¿Conoce cuál era el perfil digital de los socios de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” agencia Lima, durante el 2020?

#### **Inclusión financiera**

7. Desde su perspectiva ¿El empleo de TICs ha permitido la inclusión financiera de nuevos socios en la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima durante el año 2020?
8. ¿Qué acciones específicas en el área tecnológica debería de instaurar la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima” para lograr una mayor inclusión financiera de los socios potenciales de su nicho de mercado?

### **Colocaciones**

#### **Rentabilidad**

9. ¿Qué beneficios considera usted que aportaron las TICs, en la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, con la finalidad alcanzar los niveles de colocación de créditos proyectados para el periodo 2020?, a consecuencia de ello, ¿Cómo se vio impactada la rentabilidad de la citada sucursal durante el año 2020?

10. ¿Considera usted que gracias al empleo de las TICs se salvaron las restricciones producto de la pandemia por Covid 19, posibilitando de esta forma las colocaciones de la agencia Lima de La CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”?, Producto de ello, ¿Qué variaciones se observaron sobre la rentabilidad de dicha filial?

**Crecimiento económico**

11. ¿Considera que es posible el logro del crecimiento económico para la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, basados en factores diferentes a las colocaciones de crédito?
12. ¿Qué elementos tecnológicos considera necesario afianzar y/o implantar dentro de la operabilidad de las colocaciones de crédito, con la finalidad de incrementar el crecimiento económico de la agencia Lima de la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”?

**Capitalización**

13. Bajo el contexto vivido durante el periodo 2020, ¿El empleo de las TICs le permitió capitalizar utilidades, a la CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, agencia Lima?
14. ¿De qué forma se utilizaron las TICs como apoyo en la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y CACSO-PNP “Santa Rosa de Lima”, Lima, 2020?

## ANEXO 4: Carta de presentación

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:.....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de empresas, en la sede de Lima norte de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "El empleo de las TICs en las colocaciones de crédito de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema relacionado.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Ateentamente



Ricardo Puccio Alvarado

DNI 02848159

## **ANEXO: 5 Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías**

### **Categoría: El empleo de las TICs**

El empleo de las TICs supone un esfuerzo para poder conectar con los socios propios y potenciales, la expansión de las TICs a pasos acelerados en los últimos años ha generado una mayor competencia entre las empresas, destacando aquellas que logren innovar sobre los productos presentados a sus usuarios, el mundo en la actualidad está interrelacionado en una red de negocios virtualizados (Castells y Diaz, 2001).

### **Sub categoría 1 Innovación**

Drucker, P. (2002). "La innovación es la función específica del emprendimiento, ya sea en una empresa existente, en una institución de servicio público o en un nuevo negocio" (p. 3).

### **Sub categoría 2 Accesibilidad digital**

Kulkarni, M. (2018) "La accesibilidad se refiere a la medida en que un producto, dispositivo, el servicio o el entorno está disponible y es navegable para las personas con discapacidades, o para personas con otras necesidades especiales o limitaciones funcionales. Accesibilidad digital, el foco de la presente mesa redonda, se centra en el acceso a productos tecnológicos, recursos y servicios en hardware y software" (p. 1).

### **Sub categoría 3 Inclusión financiera**

Hannig y Jansen (2010). "La inclusión financiera tiene como objetivo atraer a la población "no bancarizada" al sector financiero formal, para que tengan la oportunidad de acceder a servicios financieros que van desde ahorros, pagos, transferencias a crédito y seguros" (p. 5).

### **Categoría: Incremento de las colocaciones**

Gómez, Mena y Beltrán (2020), sobre el incremento de las colocaciones en general señalan que, "tienden a incrementar los ingresos financieros y ello lleva a que las instituciones financieras tiendan a crecer en el mediano y largo plazo, esto hace que se espere una relación positiva entre crecimiento y colocaciones".

### **Categoría: Colocaciones de créditos**

Gómez, Mena y Beltrán (2020), sobre colocaciones de créditos en general señalan que, "tienden a incrementar los ingresos financieros y ello lleva a que las instituciones financieras tiendan a crecer en el mediano y largo plazo, esto hace

que se espere una relación positiva entre crecimiento y colocaciones".

### **Sub categoría 4 Rentabilidad**

La rentabilidad está definida por la capacidad de una entidad financiera para generar suficientes ganancias o reducir los costos operativos, lo que implica ser más eficiente. Se mide por razones (rendimiento de activos de la empresa, ROA, rendimiento de capital, ROE y margen de interés neto, NIM.) que resumen grandes cantidades de datos financieros y para hacer un juicio cualitativo sobre la rentabilidad de la empresa (Velampy y Nireesh, 2012).

### **Sub categoría 5 Crecimiento económico**

Haller, A. (2012). "El crecimiento económico es el proceso de aumentar los tamaños de las economías, los indicadores macroeconómicos, especialmente el PIB per cápita, de forma ascendente, pero necesariamente lineal, con efectos positivos en el sector económico-social" (p. 2).

### **Sub categoría 6 Capitalización**

Galletta y Mazzú (2019), Con la finalidad de enunciar a la capitalización bancaria, toman de base el ratio capital entre activos totales apoyándose en estudios previos que evidencian que a mayor capitalización bancaria estas se exponen a menor riesgo de liquidez. Por lo que formulan lo siguiente: "Las entidades financieras bien capitalizadas deberían sufrir menos riesgo de liquidez".

## Matriz de categorización de variables

Matriz de categorización de variables

TÍTULO: El empleo de las TICs en las colocaciones de crédito de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020.

Categoría	Conceptualización	Sub categorías	Fuentes	Técnicas
Empleo de las TICs	<p>El empleo de las TICs supone un esfuerzo para poder conectar con los socios propios y potenciales. La expansión de las TICs a pasos acelerados en los últimos años ha generado una mayor competencia entre las empresas, destacando aquellas que logren innovar sobre los productos presentados a sus usuarios, el mundo en la actualidad está interrelacionado en una red de negocios virtualizados (Castel y Díaz, 2004).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación</li> <li>- Accesibilidad digital</li> <li>- Inclusión financiera</li> </ul>	<p>Agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima.</p> <p>Directivos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Agencia Lima.</p>	<p>Entrevistas, guía de entrevistas.</p> <p>Cotejo de documentación Financiera.</p>
Colocaciones de crédito	<p>Gómez, Mena y Beltrán (2020), sobre las colocaciones en general señalan que, "tienden a incrementar los ingresos financieros y ello lleva a que las instituciones financieras tiendan a crecer en el mediano y largo plazo, esto hace que se espere una relación positiva entre crecimiento y colocaciones".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Crecimiento económico</li> <li>- Capitalización</li> </ul>		

Fuente; Elaboración propia.



## ANEXO: 6 Certificado de validez de contenido del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide, el empleo de las tics, colocaciones de crédito.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SUB CATEGORIA 1 INNOVACION</b>							
1	¿Puede indicar que tipo de innovaciones con relación a las TICs se realizaron durante el periodo 2020?, ¿qué conclusiones puede sacar de ello?							
2	Desde su perspectiva, ¿Cuál es la principal innovación tecnológica introducida en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?							
3	¿Qué problemas relacionados con las colocaciones de crédito se han resuelto con el uso de las TICs en la CACSO-PNP "Santa							

	Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?							
	<b>SUB CATEGORÍA 2 ACCESIBILIDAD DIGITAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>4</b>	¿Con qué recursos tecnológicos contó el área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?							
<b>5</b>	Coméntenos, ¿cuál es el perfil digital de los trabajadores del área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" en la agencia Lima?							
<b>6</b>	¿Conoce cuál es el perfil digital de los socios de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" agencia Lima?							
	<b>SUB CATEGORIA 3 INCLUSION FINANCIERA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>7</b>	Desde su perspectiva ¿El empleo de TICs ha permitido la inclusión financiera de nuevos socios en la CACSO-PNP "Santa Rosa de							

	Lima", agencia Lima durante el año 2020?							
<b>8</b>	¿Qué acciones específicas en el área tecnológica debería de instaurar la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" para lograr una mayor inclusión financiera de los socios potenciales de su nicho de mercado?							
	<b>SUB CATEGORÍA 4 RENTABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>9</b>	¿Qué beneficios considera usted que aportaron las TICs, en la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", con la finalidad alcanzar los niveles de colocación de créditos proyectados para el periodo 2020?, a consecuencia de ello, ¿Cómo se vio impactada la rentabilidad de la citada sucursal durante el año 2020?							
<b>10</b>	¿Considera usted que gracias al empleo de las TICs se salvaron las restricciones producto de la pandemia por Covid 19, posibilitando de esta forma las colocaciones de la agencia Lima de							

	La CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Producto de ello, ¿Qué variaciones se observaron sobre la rentabilidad de dicha filial?							
	<b>SUB CATEGORÍA 5 CRECIMIENTO ECONÓMICO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	¿Considera que es posible el logro del crecimiento económico para la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", basados en factores diferentes a las colocaciones de crédito?							
<b>12</b>	¿Qué elementos tecnológicos considera necesario afianzar y/o implantar dentro de la operacionalidad de las colocaciones de crédito, con la finalidad de incrementar el crecimiento económico de la agencia Lima de la CACSO- PNP "Santa Rosa de Lima"?							
	<b>SUB CATEGORÍA 6 CAPITALIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

□

13	Bajo el contexto vivido durante el periodo 2020, ¿El empleo de las TICs le permitió capitalizar utilidades, a la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima?							
14	¿De qué forma se utilizaron las TICs como apoyo en la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [   ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....DNI.....

.....

Especialidad del

validador:.....

.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

..... de.....del 2021

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

.....

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

## Anexo 7 Instrumento validado por expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Leopoldo Sanchez Rodriguez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de empresas, en la sede de Lima norte de la Universidad César Vallejo, promoción 2021, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "El empleo de las TICs en las colocaciones de crédito de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema relacionado.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización y matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Ricardo Puccio Alvarado

DNI 02848159

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide, el empleo de las tics, colocaciones de crédito.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>SUB CATEGORÍA 1 INNOVACIÓN</b>														
1	¿Puede indicar que tipo de innovaciones con relación a las TICs se realizaron durante el periodo 2020?, ¿qué conclusiones puede sacar de ello?				X				X					X
2	Desde su perspectiva, ¿Cuál es la principal innovación tecnológica introducida en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				X				X					X
3	¿Qué problemas relacionados con las colocaciones de crédito se han resuelto con el uso de las TICs en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				X				X					X
<b>SUB CATEGORÍA 2 ACCESIBILIDAD DIGITAL</b>														
4	¿Con qué recursos tecnológicos contó el área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				X				X					X
5	Coméntenos, ¿cuál es el perfil digital de los trabajadores del área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" en la agencia Lima?				X				X					X

6	¿Conoce cuál es el perfil digital de los socios de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" agencia Lima?				X				X					X
<b>SUB CATEGORÍA 3 INCLUSIÓN FINANCIERA</b>														
7	Desde su perspectiva ¿El empleo de TICs ha permitido la inclusión financiera de nuevos socios en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima durante el año 2020?			X				X					X	
8	¿Qué acciones específicas en el área tecnológica debería de instaurar la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" para lograr una mayor inclusión financiera de los socios potenciales de su nicho de mercado?			X				X					X	
<b>SUB CATEGORÍA 4 RENTABILIDAD</b>														
9	¿Qué beneficios considere usted que aportaron las TICs, en la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", con la finalidad alcanzar los niveles de colocación de créditos proyectados para el periodo 2020?, e consecuencia de ello, ¿Cómo se vio impactada la rentabilidad de la oficina, sucesual durante el año 2020?				X				X					X
10	¿Considera usted que gracias al empleo de las TICs se salvaron las restricciones producto de la pandemia por Covid 19, permitiendo de esta forma las colocaciones de la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"? Producto de ello, ¿Qué variaciones se observaron sobre la rentabilidad de dicha filial?				X				X					X
<b>SUB CATEGORÍA 5 CRECIMIENTO ECONÓMICO</b>														

11	¿Considera que es posible el logro del crecimiento económico para la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", basados en factores diferentes a las colocaciones de crédito?				X				X					X
12	¿Qué elementos tecnológicos considere necesario afianzar y/o implantar dentro de la operabilidad de las colocaciones de crédito, con la finalidad de incrementar el crecimiento económico de la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"?				X				X					X
<b>SUB CATEGORÍA 6 CAPITALIZACIÓN</b>														
13	Bajo el contexto vivido durante el periodo 2020, ¿El empleo de las TICs le permitió capitalizar utilidades, a la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima?				X				X					X
14	¿De qué forma se utilizaron las TICs como apoyo en la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020?				X				X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... Hay suficiencia: .....  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos, y nombres del juez validador: Mg. Leopoldo Sanchez Rodriguez .DNI 06830860  
 Especialidad del validador: Economía

29 de mayo del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Carlos Guevara Malpica

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de empresas, en la sede de Lima norte de la Universidad César Vallejo, promoción 2021, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "El empleo de las TICs en las colocaciones de crédito de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema relacionado.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización y matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Ricardo Puccio Alvarado

DNI 02848159



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide, el empleo de las tics, colocaciones de crédito.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M		A
	<b>SUB CATEGORÍA 1 INNOVACIÓN</b>	M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	A	
1	¿Puede indicar que tipo de innovaciones con relación a las TICs se realizaron durante el periodo 2020?, ¿qué conclusiones puede sacar de ello?				x							x	
2	Desde su perspectiva, ¿Cuál es la principal innovación tecnológica introducida en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				x							x	
3	¿Qué problemas relacionados con las colocaciones de crédito se han resuelto con el uso de las TICs en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				x							x	
	<b>SUB CATEGORÍA 2 ACCESIBILIDAD DIGITAL</b>	M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	A	
4	¿Con qué recursos tecnológicos contó el área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				x							x	
5	Coméntenos, ¿cuál es el perfil digital de los trabajadores del área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" en la agencia Lima?				x						x		Si todos saben de perfiles, la pregunta es correcta.

6	¿Conoce cuál es el perfil digital de los socios de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" agencia Lima?				x								Idem pregunta anterior
	<b>SUB CATEGORÍA 3 INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	A	
7	Desde su perspectiva ¿El empleo de TICs ha permitido la inclusión financiera de nuevos socios en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima durante el año 2020?				x						x		¿Es el objetivo?
8	¿Qué acciones específicas en el área tecnológica deberte de instaurar la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" para lograr una mayor inclusión financiera de los socios potenciales de su nicho de mercado?				x							x	
	<b>SUB CATEGORÍA 4 RENTABILIDAD</b>	M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	A	
9	¿Qué beneficios considera usted que aportaron las TICs, en la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", con la finalidad alcanzar los niveles de colocación de créditos proyectados para el periodo 2020?, a consecuencia de ello, ¿Cómo se vio impactada la rentabilidad de la ciudad sucursal durante el año 2020?				x							x	
10	¿Considera usted que gracias al empleo de las TICs se salvaron las restricciones producto de la pandemia por Covid 19, posibilitando de esta forma las colocaciones de la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"? Producto de ello, ¿Qué variaciones se observaron sobre la rentabilidad de dicha filial?				x							x	
	<b>SUB CATEGORÍA 5 CRECIMIENTO ECONÓMICO</b>	M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	A	

11	¿Considera que es posible el logro del crecimiento económico para la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", basados en factores diferentes a las colocaciones de crédito?				x								La finalidad
12	¿Qué elementos tecnológicos considera necesario afianzar y/o implementar dentro de la operacionalidad de las colocaciones de crédito, con la finalidad de incrementar el crecimiento económico de la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"?				x							x	
	<b>SUB CATEGORÍA 6 CAPITALIZACIÓN</b>	M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	A	
13	Bajo el contexto vivido durante el periodo 2020, ¿El empleo de las TICs le permitió capitalizar utilidades, a la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima?				x							x	
14	¿De qué forma se utilizaron las TICs como apoyo en la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020?												

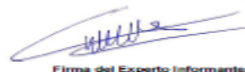
Observaciones (prestar el hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia.  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Carlos Antonio Guevara Malpica DNI 43663219.  
 Expedientidad del validador: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

27 de 05 del 2021

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Soledad Florencia Malpica Cáceres

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de empresas, en la sede de Lima norte de la Universidad César Vallejo, promoción 2021, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "El empleo de las TICs en las colocaciones de crédito de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema relacionado.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización y matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Ricardo Puccio Alvarado

DNI 02848150

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide, el empleo de las tics, colocaciones de crédito.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D		A
<b>SUB CATEGORÍA 1 INNOVACIÓN</b>														
1	¿Puede indicar que tipo de innovaciones con relación a las TICs se realizaron durante el periodo 2020?, ¿qué conclusiones puede sacar de ello?				X				X				X	
2	Desde su perspectiva, ¿Cuál es la principal innovación tecnológica introducida en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				X				X				X	
3	¿Qué problemas relacionados con las colocaciones de crédito se han resuelto con el uso de las TICs en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				X				X				X	
<b>SUB CATEGORÍA 2 ACCESIBILIDAD DIGITAL</b>														
4	¿Con qué recursos tecnológicos contó el área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima, durante el año 2020?				X				X				X	
5	Coméntenos, ¿cuál es el perfil digital de los trabajadores del área de créditos de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" en la agencia Lima?				X				X				X	

6	¿Conoce cuál es el perfil digital de los socios de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" agencia Lima?				X				X				X	
<b>SUB CATEGORÍA 3 INCLUSIÓN FINANCIERA</b>														
7	Desde su perspectiva ¿El empleo de TICs ha permitido la inclusión financiera de nuevos socios en la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima durante el año 2020?				X				X				X	
8	¿Qué acciones específicas en el área tecnológica debería de instaurar la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima" para lograr una mayor inclusión financiera de los socios potenciales de su nicho de mercado?				X				X				X	
<b>SUB CATEGORÍA 4 RENTABILIDAD</b>														
9	¿Qué beneficios considera usted que aportaron las TICs, en la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", con la finalidad alcanzar los niveles de colocación de créditos proyectados para el periodo 2020?, a consecuencia de ello, ¿Cómo se vio impactada la rentabilidad de la citada sucursal durante el año 2020?				X				X				X	
10	¿Considera usted que gracias al empleo de las TICs se salvaron las restricciones producto de la pandemia por Covid 19, posibilitando de esta forma las colocaciones de la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"? Producto de ello, ¿Qué variaciones se observaron sobre la rentabilidad de dicha filial?				X				X				X	
<b>SUB CATEGORÍA 5 CRECIMIENTO ECONÓMICO</b>														

11	¿Considera que es posible el logro del crecimiento económico para la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", basados en factores diferentes a las colocaciones de crédito?				X				X				X	
12	¿Qué elementos tecnológicos considera necesario afianzar y/o implantar dentro de la operatividad de las colocaciones de crédito, con la finalidad de incrementar el crecimiento económico de la agencia Lima de la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima"?				X				X				X	
<b>SUB CATEGORÍA 6 CAPITALIZACIÓN</b>														
13	Bajo el contexto vivido durante el periodo 2020, ¿El empleo de las TICs le permitió capitalizar utilidades, a la CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", agencia Lima?				X				X				X	
14	¿De qué forma se utilizaron las TICs como apoyo en la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y CACSO-PNP "Santa Rosa de Lima", Lima, 2020?				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
 Apellido y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Malpica Cáceres Soledad Florencia    DNI 07286285  
 Especialidad del validador: Economista

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Firma del Experto Informante.

27 de Mayo del 2021

## Anexo 8 Carta de aceptación para uso de nombre de la empresa y datos



---

Lima, 28 de mayo del 2021

Señor:  
Ricardo Puccio Alvarado  
Presente.-

De mi especial consideración:

Por medio de la presente, nos es muy grato informarle sobre la aceptación del permiso solicitado en carta reciente, para el empleo del nombre de la institución y el respetivo uso de datos para el desarrollo de su trabajo de investigación, así como la publicación de los resultados del mismo.

Esperando que el estudio realizado redunde positivamente en nuestra organización y en el desarrollo de mayor conocimiento sobre el tema que examina.

Atentamente

**Leopoldo Sánchez Rodríguez**  
Sub Gerente de Administración y Finanzas.  
COOPAC SO PNP "Santa Rosa de Lima"

---

**Sub Gerencia de Administración y Finanzas**

## Anexo 9 Modelo de consentimiento informado

8/7/2021

Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para realización de entrevista

**\*Obligatorio**

Nombres y apellidos del entrevistado \*

Tu respuesta

Edad del entrevistado \*

Tu respuesta

Documento de identidad \*

Tu respuesta

Cargo que ocupa en la empresa \*

Tu respuesta

Declaro tener conocimiento del propósito del estudio en curso, comprendiendo que la información proporcionada tiene carácter reservado, la misma que será usada con fines académicos, entendiendo también que se mantendrá el anonimato de mis datos personales en todo momento, dejo constancia de haber entendido todos los procesos y procedimientos que se llevarán a cabo, por lo tanto, manifiesto mi interés y estoy de acuerdo en participar en la investigación, este permiso lo otorgo de forma voluntaria, teniendo claro que puedo interrumpir mi participación en el momento que así lo considere, de ser el caso. \*

- Estoy de acuerdo
- No estoy de acuerdo

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

