



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la
Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020 - Rioja”.

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER
EL TÍTULO PRODESIONAL DE:
Contador Público**

AUTOR:

Llontop Córdova, Duberly (ORCID: 0000-0002-6551-5561)

ASESOR:

Mg. Oblitas Otero, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-6541-7005)

TEMÁTICA PROFESIONAL DEL INFROME:

Finanzas

MOYOBAMBA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis hijos, porque muchos de mis logros se los debo a ustedes, porque son mi motivación constantemente para alcanzar todas mis metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

A la universidad, a los docentes y a todas las personas que me apoyaron y formaron parte de este proceso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Nombre de la empresa/institución.....	1
1.2 Descripción de actividades principales que se desarrolla en la empresa.....	3
1.3 Actividades de la empresa/institución, área específica en la que se labora.....	4
1.4 Explicar de manera general el planteamiento de la problemática a solucionar (Problema general y específicos)	5
1.4.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA A NIVEL INTERNACIONAL.....	6
1.4.2 REALIDAD PROBLEMÁTICA A NIVEL NACIONAL	8
1.4.3 REALIDAD PROBLEMÁTICA A NIVEL LOCAL.....	9
1.5 Objetivos de la investigación.....	11
1.5.1 Objetivo General.....	12

1.5.2	Objetivos específicos.....	12
1.5.3	Hipótesis.....	13
1.6	MARCO TEÓRICO.....	13
1.6.1	Antecedentes a nivel internacional.....	13
1.6.2	Antecedentes a nivel Nacional.....	15
1.6.3	Teorías.....	17
1.6.3.1	Sistema Financiero en el Perú.....	17
1.6.3.2	Tipos de Créditos.....	18
1.6.3.3	Las cooperativas en el Perú.....	20
1.6.3.4	Socio Cooperativista.....	20
1.6.3.5	Intermediación Financiera Cooperativista.....	20
1.6.3.6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.....	21
II.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
2.1	Descripción de las actividades realizadas.....	21
2.1.1	Tiempo.....	21
2.1.2	Procedimiento.....	21
2.2	Descripción de la recolección de información.....	21
2.3	Metodologías.....	22
2.3.1	Tipo de investigación	22
2.3.2	Diseño de investigación.....	22
2.3.3	Nivel de investigación.....	25

2.3.4 Técnicas de la investigación.....	25
2.3.5 Instrumento de Investigación.....	26
2.4 Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
3.1 RESULTADOS.....	27
3.2 DISCUSIÓN.....	31
IV. CONCLUSIONES.....	33
V. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Organigrama Asociativo	2
Figura N° 02: Organigrama General Administrativo	2
Figura N° 03: Sistema Financiero.....	18

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Resultado del cuestionario pregunta N°1	27
Tabla N° 02: Resultado del cuestionario pregunta N°2	28
Tabla N° 03: Resultado del cuestionario pregunta N°3	28
Tabla N° 04: Resultado del cuestionario pregunta N°4	29
Tabla N° 05: Resultado del cuestionario pregunta N°5	30
Tabla N° 06: Resultado del cuestionario pregunta N°6	30

RESUMEN

Identificar los factores externos que vienen limitando el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, el presente trabajo de suficiencia profesional identificar factores externos, donde se aplicó la investigación descriptiva no experimental, la técnica que se utilizó es la encuesta a través del instrumento cuestionario, la población fue conformada por 10 analistas de créditos al igual para la muestra, en este trabajo de suficiencia profesional identificó los factores externos que vienen limitando en el otorgamiento de créditos en la CSCB año 2020-Rioja, el cual permite que, con los hallazgos encontrados partir de este momento, la institución brinde un mejor servicio de sus productos y servicios financieros, llegando a cumplir con la satisfacción sus necesidades de los socios oportunamente.

Tomando en cuenta que la competencia crece cada día más y más, convirtiéndose esta en una oportunidad de perfeccionar estos factores limitantes para el crecimiento de la institución en el mercado financiero, especialmente en el crecimiento de cartera crediticia y captación de capital social, con la ayuda del área de marketing y sistemas para mejorar nuestra plataforma virtuales, buscando el nivel competitivo con otras entidades que se dedican al mismo rubro siempre buscando el objetivo de la empresa y cumpliendo con la misión de la misma.

Palabras Claves: Factores, competencia, informalidad, sobreendeudamiento.

ABSTRACT

Identify the external factors that have been limiting the granting of credits in the Santo Cristo de Bagazán cooperative, year 2020-Rioja, the present work of professional sufficiency identify external factors, where the non-experimental descriptive research was applied, the technique used is the survey through the questionnaire instrument, the population was made up of 10 credit analysts as well for the sample, in this work of professional sufficiency identified the external factors that have been limiting in the granting of credits in the CSCB year 2020-Rioja, which allows that, with the findings found from this moment, the institution provides a better service of its financial products and services, reaching the satisfaction of its partners' needs in a timely manner, we can mention that it is also the opportunity to improve these factors limiting factors for the growth of the institution in the financial market, in the help of the marketing and systems area to improve our virtual platform, seeking the competitive level with other entities that are dedicated to the same field, always seeking the company's objective.

Keywords: Factors, competition, informality, over-indebtedness

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo busca identificar los factores que limitan el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, mucho más en tiempos complicados originados por la pandemia Covid 19, el cual busca mejorar los procedimientos y otros aspectos para brindar un servicio de calidad y oportuno a nuestros socios, ocasionando que el sector financiero se hace cada vez más competitivo, esto implica estar al mismo nivel de competencia especialmente con servicios y productos financieros.

1.1 Nombre de la empresa/institución:

Nombre Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán

RUC: 20104038639

Actividad: Otros tipos de Intermediación Monetaria

Dirección: Jr. Dos de mayo 801 – Rioja

Misión: Brindar a nuestros socios servicios y soluciones financieras para el desarrollo digno de la unidad familiar, con procesos óptimos y personal comprometido.

Visión: Ser la cooperativa líder, mejorando la vida de sus socios con responsabilidad social.

Organización: La CSCB cuenta con dos organigramas:

- **Organigrama Asociativo:** Este organigrama está representado por los siguientes órganos que visualizamos en la figura, teniendo en cuenta que estos directivos son elegidos por todos los socios de la Coopac SCB.

1.2 Descripción de actividades principales que se desarrolla en la empresa

Atención al socio: Orientación al socio sobre sus beneficios, servicios y productos financieros que pueden recibir por parte de la cooperativa.

Analista de crédito:

- Analizar, evaluar y verificar los Estados Financieros presentados por los socios, de acuerdo con la normativa específica del area, y verificar que la información proporcionada refleje fielmente la realidad de las actividades empresariales y económicas, para obtener criterios detallados para la evaluación de los créditos.
- Orientar a los analistas junior en el análisis de casos especiales o de mayor complejidad, a fin de que brinden una evaluación acertada en el financiamiento de los créditos que se evalúen.
- Preparar los reportes e informes de control de créditos comercial de nivel superior, definidos por la Administración, para ayudar en la toma de decisiones en el área de créditos.
- Visitar, verificar y evaluar las unidades económicas de los socios o potenciales socios de acuerdo al monto autorizado por la Administración, con el fin de conocer a tiempo los riesgos antes del otorgamiento de los créditos.
- Elaboración de los expedientes de los créditos asignados por la Administración (microempresa, consumo, comercial, entre otros) con la información solicitada en detalle, para ser sometida posteriormente a evaluación y revisión en el comité de créditos.
- Analizar la información económica de los socios y examinar las garantías presentadas para determinar la solvencia real de pago.
- Promover y brindar información detallada y oportuna de los productos financieros asignados por la Administración (microempresa, consumo, comercial, convenios, entre otros) a los socios o posibles socios, para concretar la colocación de créditos y la fidelización del socio.

- Participar activamente en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, asumir comportamientos seguros, comprobar las condiciones de deterioro y reportar incidentes, promover una cultura de prevención de riesgos laborales y mejorar continuamente el desempeño, en relación con el sistema integrado de gestión de la cooperativa.
- Informe de proceso de castigo, Informe de proceso judicial, reportes de control de los créditos y otras funciones encomendadas por el superior inmediato.

1.3 Actividades de la empresa/institución, área específica en la que se labora.

Área de créditos: Esta área permite a través de estrategias y técnicas, captar clientes nuevos (socios nuevos), para incrementar el nivel de ventas, con el objetivo de cumplir la meta de la empresa, en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán es incrementar las colocaciones crediticias y logrando tener una rentabilidad para la empresa.

Analista de crédito: Es la persona quien determina la capacidad de pago de un cliente – socio a través de una evaluación para determinar si el socio puede acceder a los productos financieros que ofrece la cooperativa santo cristo de Bagazán.

se realiza las siguientes actividades:

- **Verificación de datos de los socios en la central de riesgo:** En esta actividad se verifica a través de la central de riesgo con sus datos del futuro deudor si está apto para ser promocionado un producto financiero o no.
- **Promoción de créditos:** En esta etapa se promociona el producto financiero según la actividad económica del socio.
- **Evaluación de créditos:** En esta etapa se recopila la información de acuerdo al giro de negocio o fuente de ingresos del solicitante, se analiza los estados financieros en caso de una empresa jurídica o persona natural

con negocio (según su régimen), u otras fuentes de ingresos como dependientes.

- **Aprobación de créditos:** En esta etapa se evaluará la propuesta de crédito por el analista ante el comité de crédito, llegando a un resultado de aprobación o denegado, según el reglamento de crédito de la cooperativa.

Opinión de Riesgo:

No, al no aplicar la opinión de riesgo, pasa a la siguiente etapa de desembolso.

Si, al requerir la opinión de riesgo, el analista enviará la información requerida (expediente de crédito), para la emisión del informe de riesgo, con el nivel riesgo correspondiente (bajo, medio y alto), si este nivel es ALTO la solicitud de crédito será denegada.

- **Desembolso de crédito:** En esta fase se procede a abonar el monto del crédito a la cuenta préstamo del socio (cuenta exclusiva de desembolso de créditos), generando toda la documentación del desembolso aceptando todos los acuerdos entre la cooperativa y el socio deudor.

- **Administración de cartera:** Esta actividad el analista de crédito realiza el seguimiento de la cartera de créditos que está bajo su responsabilidad como es la cobranza temprana, llamadas telefónicas, notificaciones, el cual determina los resultados para el cumplimiento de meta de la Institución (cooperativa Santo Cristo de Bagazán).

1.4 Explicar de manera general el planteamiento de la problemática a solucionar (Problema general y específicos).

Problema General:

¿Qué Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?, se busca identificar los factores externos que puedan limitar el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán y de tal manera poder

competir con las diferentes entidades existentes del sector financiero en la localidad de Rioja.

Problemas Específicos:

¿Cómo el factor competencia influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?

¿De qué manera influye el factor informalidad de los negocios en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?

¿Cómo influye el factor sobreendeudamiento en el otorgamiento de crédito en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020 Rioja?

Una vez identificados los problemas específicos, buscamos minimizar estos factores para un mejor servicio financiero oportuno y satisfaciendo sus necesidades a nuestros socios ante la competencia, fidelizar a nuestros con nuestra institución, ayudando a formalizar y bancarizar a nuestros socios para brindarles un mejor servicio financiero, también se busca capacitar y ordenar la administración de sus obligaciones financieras y evitar un sobreendeudamiento futuro.

1.4.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA A NIVEL INTERNACIONAL

La economía a nivel mundial está basada como el pilar del sistema financiero, a través de la banca comercial, dando origen a la financiación, inversión y ahorro de las empresas y personas durante siglos, sosteniendo un crecimiento y estabilidad económica mundial a través del sistema bancario comercial y otras entidades que conforman este sistema.

En la revista EAN (Laiton & López 2018, p. 175), en su título **El estado del arte problemática financiera en PYMES: Estudio para América Latina**, en este artículo se puede deducir que existen obstáculos financieros para las PYMES en América Latina, no encontrando el apoyo o financiamiento económico siendo un factor de impedimento para el crecimiento de este

rubro empresarial, también podemos decir que nuestro país así como México contamos con recursos que podemos financiar pero también significa conocer oportunidades que nos puedan llevar a buscar mecanismos que permitan el apalancamiento financiero de capital de inversión en las MYPES.

Con la globalización el sistema financiero a nivel internacional deberá desarrollar un papel muy importante con el apoyo del estado, abrir a través del TLC con países potencias, como Estados Unidos y Europa nuevas alternativas para desarrollar actividades de exportación e importación de mercaderías buscando el crecimiento de las MYPES.

Según fuentes páginas web colombianas podemos decir que su sistema financiero, está relacionado con sus políticas de su estado donde muestra que su desarrollo económico está basado a través interconexión del TLC que mantienen con Estados y Europa permitiendo su estabilidad económica de su país.

El cooperativismo en nuestro vecino país Ecuador, con su constitución, el campo de las finanzas populares y solidarias cambio, pues quedando conformado por cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones u organismos solidarios, bancos comunitarios y cajas de ahorro, tomando a este sector el estado para su impulso para el crecimiento económico a través del servicio cooperativo para incrementar la economía popular y solidaria.

Según nuestro vecino país Ecuador hace notar que tiene un sistema cooperativo bien organizado gracias a que existe la supervisión de un ente del estado basada a una ley propia con el objetivo de regular e incrementar el apoyo socio económico, el cual ayudará a mejorar en el desarrollo y crecimiento del sistema cooperativo, convirtiéndose en gran competidor en el sistema financiero de este país (Calvopiña, 2019).

1.4.2 REALIDAD PROBLEMÁTICA A NIVEL NACIONAL

Una Cooperativa de Ahorro y Crédito es una entidad en la que se ha creado para brindar servicios y productos financieros sin fines de lucro con sus asociados, donde ellos pueden depositar ahorros y acceder a préstamos a tasas de intereses muy bajas que no se encuentran en el mercado del sistema financieros.

El cooperativismo en el Perú se verá enfocado y crecimiento según sus órganos de gobernabilidad el Consejo de Administración, Gerente General, Consejo de Vigilancia y otros que lo conforman, haciendo prevalecer los principios cooperativos, como lo establece la Ley general de cooperativas y el sistema financiero haciendo prevalecer con la gestión asociativa en forma democráticamente cumpliendo los principios cooperativos enfocados en cumplirse y lograr la misión de cada organización cooperativa, que es asistir a sus socios en la satisfacción de las necesidades de cada uno de ellos con los servicios y productos ofrecidos (Figuroa, 2016).

Se concluye, si los órganos que conforman estas instituciones (cooperativas) están bien direccionados en cumplir el plan operativo anual y los resultados quieren decir que los órganos están enfocados al objetivo y la rentabilidad del cooperativismo.

El cooperativismo conocido como el sector solidario dependerá de las decisiones que ejercen los dirigentes teniendo los objetivos para tomar la transparencia de los intereses comunes y no interés individual, evitando los conflictos de intereses propios o familiares.

Se puede mencionar que el sistema cooperativo es débil cuando los organismos que lo integran los dirigentes lo hacen por beneficio propio y poder en la toma de decisiones, el cual, sí resultaría una imagen negativa para la institución antes sus socios comprometiendo a obtener resultados negativos, pero esto se puede prevenir a través de un órgano de apoyo que es auditoría interna y ahora que la SBS supervisará a estas entidades cooperativas.

El estado de emergencia que atraviesa el país La pandemia del COVID-19 el sistema financiero a sufrido impactos negativos como la rentabilidad de las entidades financieras, cooperativas y otras que ofertan productos financieros, culminado estos en reprogramaciones de los créditos generando una pérdida de los ingresos que se generaban de los activos financieros, como tarjetas de créditos y otros representado un alivio para los deudores, los estudios que realizó la SBS a través de estados publicados de entidades financieras los ingresos en las entidades financieras sus utilidades han disminuido en un 40%, siendo la más golpeadas las Cooperativas alcanzando hasta un 97% de pérdida de los patrimonios efectivos, la continuación de la coyuntura por el estado de emergencia estas entidades han dejado de colocar créditos ya que muchos de los sectores económicos fueron afectados en su mayoría, por lo tanto, se concluye que se espera una recuperación de la actividades económicas e iniciar a colocar créditos a la microempresa y ver la recuperación del patrimonio efectivo y ver una pronta rentabilidad (SBS, 2020).

1.4.3 REALIDAD PROBLEMÁTICA A NIVEL LOCAL

La Coopac Santo Cristo de Bagazán Rioja da origen cuando el arquitecto Fernando Belaunde Terry crea un decreto supremo, el cual faculta la creación de cooperativas con un mínimo de 50 socios, antes de decreto la Coopac Santo Cristo de Bagazán se llamaba “Caja de Ahorro y Ayuda Mutua”, inmediato llamaron a sesión y se designó a Pablo Segundo Ruiz Morí (quien fue uno de los socios fundadores de esta institución), quien viajó a la capital de Perú (Lima) y para reunirse con los integrantes de la Federación Nacional de Cooperativas de Crédito del Perú (FENACREP), para dar inicio a la creación de la cooperativa es decir cambiar la Caja de Ahorro y Ayuda Mutua a Cooperativa, con los requisitos completos viaja a ciudad de Lima el socio José Alberto Vela Reátegui, regresando a la Rioja, acompañado con un miembro de la FENACREP para capacitar a los socios, y un 30 de octubre del año 1963, se funda la Cooperativa de Ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán (Cscb, 2020).

Desde ese momento la Coopac Santo Cristo de Bagazán, se convierte en una organización que brinde a nuestros socios servicios y soluciones financieras para el desarrollo social y económico de las familias satisfaciendo sus necesidades, creando una cartera crediticia con créditos consumo, microempresa y pequeña empresa, con políticas general de créditos, reglamentos y otros aplicadas dentro de la institución.

En estas épocas el cual se está viviendo por pandemia COVID 19, la competencia del sistema financiero local hace que debemos tomar nuevas estrategias para captar socios, tomando como objetivo el crecimiento de la cartera de crediticia especialmente en créditos consumos no revolventes, micro y pequeña empresa en la Coopac Santo Cristo de Bagazán Rioja, considerando que nuestros requisitos, políticas propias y otros no están al nivel de competencia del mercado financiero local ya que son más exigentes, por tal sentido se considera oportuna tomar una acción inmediata en la actualización de las políticas y reglamentos internos para el otorgamiento de créditos, siendo estos más flexibles y poder competir con sistema financiero local, brindando un servicios de calidad y oportuno a nuestros socios en el otorgamiento de crédito.

Podemos mencionar que nuestra mayor competencia en la colocación de créditos de la micro y pequeña empresa es Mibanco y las Cajas Municipales que forman parte del sistema financiero local, siendo sus requisitos son más flexibles y mínimos, sus niveles de aprobación están definidos dando origen la compra de deudas de nuestros socios.

Siendo esto la realidad actual, nos lleva a plantear la siguiente interrogante ¿Qué Factores Externos Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja? De igual manera plantear los problemas específicos, ¿Cómo el factor competencia influye en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?, ¿De qué manera influye el factor informalidad de los negocios en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?, ¿Cómo influye el factor sobreendeudamiento

en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?

La materia objeto de este informe profesional es adecuada para la cooperativa SCB, con el fin de alcanzar las metas y objetivos del crecimiento de la cartera de créditos, contribuyendo al mismo tiempo a la mejora de capacidad de gestión y al buen crecimiento de la empresa, relacionado con la liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad, durante la pandemia COVID-19, en busca de la estabilidad institucional en el sector financiero. De igual forma, la investigación tiene valor teórico, ya que el examen de las variables de investigación nos permitirá examinar las fortalezas y debilidades de la empresa, facilitando así su realización objetiva, sobre la relación que existe entre estos factores, lo que ayudará a tomar las decisiones correctas en el proceso de otorgamiento de créditos, este estudio servirá como recurso de información para otros estudios de naturaleza similar, a favor de la cooperativa SCB.

Es socialmente relevante, ya que la toma de decisiones se centrará en mejorar los servicios de atención para nuestros socios, en función de las necesidades sociales y económicas.

Finalmente tiene un beneficio metodológico, ya que la implementación de este estudio se desarrollará a través del Instrumento utilizado, el cuestionario, el cual generará un conocimiento conceptual válido y creíble, y por tanto los métodos estadísticos utilizados felicitarán la recolección y procesamiento de datos.

1.5 Objetivos de la investigación

Problema de investigación:

En el presente trabajo de suficiencia profesional nos lleva al problema general ¿Qué Factores Externos Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja? y como problemas específicos tenemos ¿Cómo el factor competencia influye en el

otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?, siguiendo ¿De qué manera influye el factor informalidad de los negocios en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja? y como último ¿Cómo influye el factor sobreendeudamiento en el otorgamiento de crédito en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?

Justificación:

El presente informe se justifica en determinar los Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, permitiendo desarrollar con eficiencia el proceso de promoción, evaluación, aprobación y desembolso de los créditos solicitados por los socios siendo atendidos oportunamente y satisfaciendo sus necesidades, con requisitos mínimos que permiten fidelizar los socios con la cooperativa.

1.5.1 Objetivo General

Identificar los Factores Externos que vienen Limitando el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Determinar cómo el factor competencia influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.
- b) Determinar de qué manera influye el factor informalidad de los negocios en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.
- c) Conocer como el factor sobreendeudamiento influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

1.5.3 Hipótesis:

Hipótesis general:

Hi: Los factores externos identificados limitan parcialmente el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

Hipótesis específicas:

Hi1: El factor competencia influye directamente en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

Hi2: El factor informalidad de los negocios influye parcialmente en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

Hi3: El factor sobreendeudamiento influye negativamente en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Antecedentes a nivel internacional:

En su estudio de los autores Cedeño et al. (2015) sobre **Evaluación de factores financieros limitantes el crédito formal y alternativas de financiamiento de los negocios en la ciudad de Portoviejo**, Ecuador, obtuvo las siguientes conclusiones:

- Los negocios informales son de alto riesgo y de difícil acceso para el financiamiento crediticio y los negocios formales tienen más facilidad de acceder a este financiamiento para incrementar su capital de trabajo sucediendo lo contrario con los negocios informales.
- También afirma que los negocios informales buscan el financiamiento por otras entidades sin medir las altas tasas de intereses convirtiéndose en un factor de riesgo crediticio y con los

negocios formales las entidades cuentan con portafolio de tasas de interés que son convenientes para los prestatarios.

En su estudio el autor García, P.(2019) quien cita a los autores Ferraro et al. (2011), donde concluyen que son **diversas las causas por las que, las empresas de menor tamaño no acceden a los financiamientos, tanto de gobierno como de instituciones privadas**, pero argumentan que hay turbulencias en el mercado crediticio, en particular la falta de información para evaluar los riesgos, y también afirman que un gran número de pymes tienen proyectos con un alto potencial de rentabilidad, que no se pueden realizar debido a que el sector bancario privado para proporcionarles la financiación necesaria o hacerlo les impone condiciones inaceptables y precios elevados (TEA), el cual nos lleva realizar una evaluación de las diversas entidades del sistema financiero.

La autora Valdés, M. (2020), en su investigación realizada **Estudios de financiamiento de las PYMES argentinas a través de la Fintech** (herramientas tecnológicas), llega a la siguientes conclusiones, para las microempresas e incluso para las grandes empresas que se vieron rechazadas al momento de tramitar un crédito, ahora con la nueva tecnología aplicada por entidades financieras que renuevan su tecnología para brindar sus servicios financiero, se hace mucho más fácil y simple para obtener un financiamiento, con requisitos mínimos, también concluye para acceder al financiamiento por esta plataforma se evalúa el scoring crediticio de cada cliente.

Según el autor Asahd, M. (2020), en su estudio de Investigación donde cita a González (2016) contempla que **el Historial crediticio se considera un factor en el acceso al financiamiento para las Pymes estas organizaciones**, también menciona que los estados contables las Pymes no suelen reflejar su hoja de vida financiera o situación financiera en la que se encuentra, el cual se convierte en un factor de alto riesgo para los bancos al momento de financiar.

Según los diversos estudios y análisis realizados por los autores de la revista latinoamericana de Economía, indican que las tarjetas de créditos actúan como apetito al sobreendeudamiento de las familias análisis realizado en nuestro vecino país de Chile, concluyendo que esto pasa en todas las naciones ya que estos créditos ayudan a cubrir vacíos económicos en los hogares, porque son de fácil acceso a estos productos crediticios Díaz et al. (2019).

1.6.2 Antecedentes a nivel Nacional

Según la revista SECONOMICO Ticona, P. (2018), en su estudio la **Calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas**, determina las siguientes conclusiones:

- La sobre oferta de las entidades financieras a través de sus canales de atención como páginas Web, APP móviles, conllevan a un sobreendeudamiento de los socios, presentando retrasos de pagos en sus obligaciones convirtiendo una cartera pesada para las cooperativas, también concluye debido a este resultado la deficiencia de la morosidad es por la falta de personal capacitado para analizar e interpretar los estados financieros para el otorgamiento de créditos a los socios (pág. 147).

Haciendo una revisión documental y bibliográfica sobre el trabajo materia de estudio, hago referencia a la tesis de Trejo Del Castillo, R. (2019), quien cita a Piugi (2002), quien hace un análisis de los **factores que llevan al éxito y los que han generado fracaso en el área crediticia del sector cooperativo de la ciudad de Catalunya**, y llega a la conclusión que, se debe tener en cuenta el factor idoneidad para financiar a las pymes dentro de países que aún se encuentran en crecimiento socio económico, siendo otro factor la distribución crediticia, en la cual se prioriza el crédito a las grandes empresas, determinando finalmente que el rubro cooperativo es de gran competencia para el sector bancario, dándole mayor financiamiento a

la micro y pequeña empresa dentro de un contexto que se encuentra en desarrollo social y económico.

Según los autores Reyes et al. (2018), en su estudio de investigación que realizaron **Evaluación de los factores endógenos competitivos de las microempresas de la urbanización Villa Sol, Los Olivos**, determinaron las siguientes conclusiones; que la falta de capacitación a los recursos humanos especialmente a asesores de negocios (analistas de créditos) para estas empresas no son importantes y por ello no brindan un servicio de calidad al momento de promocionar, evaluar un financiamiento a los clientes que desean acceder a un financiamiento, también concluyen los autores que las herramientas tecnológicas como páginas web y otros canales en línea son esenciales para la promoción/venta de productos y servicios que pueden acceder fácilmente los clientes de la microempresa, y por último concluyen diciendo que es importante tener en claro y definido el diagrama de los procesos y niveles de aprobación en proceso de otorgamiento de los créditos a los clientes, siendo más fácil y oportuna su atención.

Según la autora Barrera, V. (2021) en su estudio de investigación de **los factores que determinan la morosidad en una financiera**, concluye que la elevada tasa de morosidad es una mala evaluación crediticia de los negocios, el cual no generan una rentabilidad para enfrentar los financiamientos, llegando a tener una cartera crediticia pesada con morosidad, también se puede apreciar que influye este problema está ligado al exceso confianza de los funcionarios con los clientes, o la falta de seguimiento de cobranza temprana, no cumpliendo con las políticas de la empresa y sus funciones como colaboradores, esto basado a falta experiencia en temas financieros.

Según las autoras Cruz et al. (2018) **en su investigación Factores limitantes de la inclusión financiera en el Cusco**, concluyen, que para acceder a créditos es necesario contar con una fuente de

ingresos que permitan una evaluación y el financiamiento, la propiedad son fundamentales para el otorgamiento de créditos hipotecarios y otros productos financieros por que sus ingresos son muy bajos, también dan a conocer que los que no cuentan con estos requisitos no acceden a los créditos convirtiendo en una informalidad de las viviendas en este sector y no tiene acceso al financiamiento financiero.

1.6.3 Teorías:

Para la elaboración y sustentación teórica de este trabajo de suficiencia laboral profesional, se utilizó la teoría TOC:

La Teoría de las Restricciones (TOC): Está Teoría nace en Israel por el físico y científico Eliyahu Goldratt, según (Núñez, 2021) quién menciona que la teoría de restricciones (TOC) se encarga en determinar las distintas restricciones o cuellos de botella internas o externas que impiden a la organización empresarial a lograr sus objetivos, siendo estas restricciones pueden ser personales, políticas empresariales, etc.

1.6.3.1 Sistema Financiero en el Perú

El sistema financiero en nuestro país lo constituye un conjunto de entidades financieras y no financieras, mercado financiero e intermediarios, con el objetivo que el ahorro se convierta en préstamos en forma directa o indirectas, estos conjuntos de entidades pueden estar supervisadas por entidades como la SBS- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la SMV- Superintendencia del Mercado de Valores, BVL-Bolsa de Valores de Lima (Ucha, 2010).

Figura N° 03: Sistema Financiero

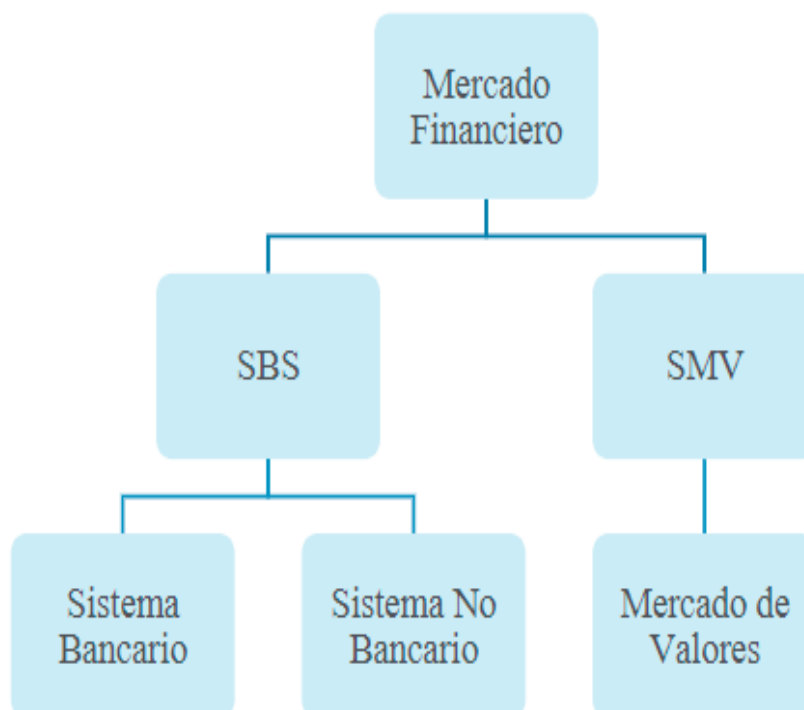


Figura N°3: Sistema Financiero.

Fuente: Página Web de Investigación Universidad Mayor de San Marcos.

1.6.3.2 Tipos de Créditos

Podemos mencionar que el sistema financiero peruano se clasifica en ocho tipos de créditos, que se detallan a continuación según la Ley N° 26702 General del Sistema Financiero (Mucha, 2019).

Créditos corporativos: Estos créditos son otorgados a personas jurídicas y sus ventas anuales tienen que ser mayor a S/ 200 millones en los dos últimos años, estados financieros auditados, asimismo a los créditos soberanos también están dentro de los créditos corporativos (SBS, Créditos Corporativos, 2020).

Créditos Grandes Empresas: Son créditos otorgados a personas jurídicas siendo sus ventas anuales mayor a S/ 20 millones, pero no mayor a s/ 200 millones en los últimos dos años (Sbs, 2020).

Créditos Medianas Empresas: Créditos que van dirigidos o otorgados a empresas jurídicas que sus niveles de endeudamiento deben ser en el sistema financiero mayor a S/ 300 mil en el último semestre, también son considerados créditos otorgados a personas naturales superior a S/ 300 mil (sin incluir créditos hipotecarios) en el último semestre (Sbs, 2020).

Créditos Pequeña Empresas: Créditos otorgados a personas jurídicas o naturales que su endeudamiento financiero sea superior a S/ 20 mil, pero no mayo a S/ 300,000.00 en el último semestre (sin incluir los créditos hipotecarios) (Sbs, 2020).

Créditos Microempresas: Créditos otorgados a personas jurídicas o personas naturales que su endeudamiento en el sistema financiero no sea mayor a S/ 20,000.00 en el último semestre (sin incluir créditos hipotecarios) (Sbs, 2020).

Créditos de Consumo no Revolventes: Crédito otorgado a personas naturales y que sus obligaciones financieras en el sistema financiero no sean superiores a S/ 300,000.00 (sin incluir los créditos hipotecarios) (SBS, 2020).

Créditos de Consumo Revolventes: Crédito otorgado a personas jurídicas y naturales, estamos hablando de las tarjetas de créditos que se reembolsan automáticamente hasta el monto límite de la línea de crédito (SBS, 2020).

Créditos Hipotecarios para viviendas: Créditos otorgados a personas con destino de adquisición u otros del activo fijo (compra de vivienda, construcción, mejoramiento, etc.), estos créditos se respaldan con hipotecas, que toman el nombre de créditos hipotecarios (SBS, 2020).

1.6.3.3 Las cooperativas en el Perú

Son entidades financieras no bancarias que nacieron con el objetivo de brindar apoyo mutuo, con los aportes de sus socios se forma el capital social y estos otorganles a través de préstamos a tasas súper bajas, con el objetivo de cumplir el apoyo mutuo y satisfacer las necesidades de sus asociados, actualmente las cooperativas en el Perú están siendo supervisadas por la SBS especialmente las cooperativas de nivel 3, los niveles 1 y 2 lo hacen a través de la FENACREP (Sbs, 2020).

1.6.3.4 Socio Cooperativista

Es formar parte de una institución que está constituida por socios llamada (cooperativa), que nace con el objetivo y buscan el apoyo mutuo para satisfacer las necesidades de todos los socios, en el crecimiento socio económico y tener una mejor vida de todos los integrantes (Fenacrep, 2019).

1.6.3.5 Intermediación Financiera Cooperativista

Las Cooperativas realizan la intermediación financiera entre sus socios y cooperativa, actuando el socio como un prestatario o ahorrista, con la finalidad de brindar servicios y productos financieros, que rige la ley general del sistema financiero ley N° 26702 (Sbs, 2020).

1.6.3.6 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán

La cooperativa Santo Cristo de Bagazán se fundó el 30 de octubre del año 1963 en la ciudad de Rioja, región de San Martín, siendo una de las cooperativas más importantes del país actualmente encontrándonos en el ranking 5 a nivel nacional, nació para fomentar y hacer crecer el apoyo mutuo siendo la misión; brindar a nuestros socios solución financiera para el desarrollo digno de la unidad familiar, con procesos óptimos y personal comprometido, siempre con los principios cooperativos (Coopscb, 2020).

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Descripción de las actividades realizadas:

2.1.1 Tiempo.

El plazo o tiempo empleado para realizar las actividades para la finalización del trabajo fue en los últimos tres años.

2.1.2 Procedimiento.

Para llegar a determinar las actividades en el trabajo fue el análisis del procedimiento para el otorgamiento de créditos del analista de crédito para el crecimiento y administración de cartera de créditos en los dos últimos años.

2.2 Descripción de la recolección de información:

La recolección de datos se realizó en tres procesos:

- El primer proceso, fue la coordinación con el gerente general de la institución Cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán Rioja.
- El segundo proceso, se coordinó con la Gerencia de Negocios para realizar la recopilación de datos con los analistas de créditos.

- El tercer proceso, se entrevistó a los 10 analistas de créditos para dar marcha a la encuesta y posterior su digitalización de los resultados.

2.3 Metodologías:

2.3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de suficiencia profesional se aplicó a la investigación descriptiva, ya que permite explicar su peculiaridad de una realidad que se estudiará, con el objetivo de entenderla y tener un resultado más exacto. Es decir, sólo pretende la descripción del objeto de estudio.

2.3.2 Diseño de investigación

Esquema y diseño de la investigación no experimental:

M \longrightarrow O

Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Factores externos que limitan el otorgamiento de créditos

- **Definición conceptual:** Es un elemento del proceso de investigación científica, factores que actúan como causas y efectos sobre lo que se hace efectivo. Es necesario conocer los diversos factores la afectan. Cada elemento tiene un grado de relación, y tiene un factor menor y un factor mayor (Moreno, 2018).

Factores: Son conjuntos de elementos que llevan a tomar una decisión o situación de un hecho (Bembire, 2021).

Externos: Es lo que encontramos fuera de lo interno, que lleva a complementar un hecho para el objetivo de algo (Bembire, 2021).

Limitación: Es oposición que impide alcanzar el logro del objetivo o el resultado esperado (Bembire, 2021).

Otorgamiento de Créditos: Es el resultado final de un conjunto de evaluación y análisis de actividades del futuro deudor o solicitante del crédito (Bembire, 2021).

- **Definición operacional:** Conjunto de procedimientos que ayudan al investigador a identificar y determinar las dimensiones e indicadores de las variables (Moreno, 2018).
- **Concepto de dimensiones:** Se define como sub variables por que pertenecen al comportamiento de la variable en estudio, según las dimensiones que tengamos (Moreno, 2018).

La competencia: Es la lucha de competir en el mercado donde las empresas promocionan el mismo bien o servicios con el objetivo de posicionarse como líderes ante sus competidores, esto se nota claramente en el sistema financiero, ejemplos competencia de tasas, requisitos, etc. (Sbs, 2020).

El sobreendeudamiento: Es la situación financiera que se encuentra una persona natural o jurídica cuando ésta no puede cumplir con sus obligaciones adquiridas, debido que sus obligaciones son superiores a sus ingresos, ocasionando tener una calificación negativa en la central de riesgo (Sbs, 2020).

Informalidad de los negocios: Son los empresas o negocios que no se encuentran constituidos formalmente para emprender sus actividades, esto afecta en su crecimiento y son menos productivas, no encuentran fácilmente el financiamiento para capital de trabajo por parte de las entidades financieras ya que se consideran de alto riesgo crediticio (Sbs, 2020).

- **Concepto de indicadores:** Es una estimación cuantitativa o una traducción numérica de las dimensiones, a continuación, detallamos los indicadores (Moreno, 2018).

Requisitos crediticios: Son los documentos y el sustento del negocio o actividades que se solicita al futuro deudor, para la evaluación de crédito de acuerdo a las políticas generales de cada entidad financiera (Coopscb, 2020).

Niveles de aprobación de créditos: Es el nivel de consentimiento que se otorga de acuerdo al nivel jerárquico de los funcionarios, para la aprobación de los créditos de acuerdo al historial, comportamiento y endeudamiento de cada cliente o socio agilizando las operaciones crediticias (Coopscb, 2020).

Canales de atención: Son las plataformas virtuales que cada institución cuenta para agilizar la atención de sus productos y servicios con sus usuarios finales, estas pueden ser páginas web, APP móviles, etc. (García, 2020).

Deficiente administración financiera: Es el desconocimiento de la administración mal direccionada de sus activos y pasivos de las personas naturales y empresas jurídicas, es decir que su contabilidad no es administrada por personal capacitado para el desarrollo y competitividad en el mercado (Ticona, 2018).

Problemática socio económica: Es el conjunto de problemas que se puede dar en un país, afectando los ingresos de la canasta familiar, ocasionando dificultades en la calidad de vida de la sociedad (Dulanto, 2018).

Accesibilidad de líneas de créditos: Estas líneas de crédito son productos financieros que las ofertan las entidades financieras

siendo esta de fácil acceso por ser revolventes, pero llevan al sobreendeudamiento en caso de no existir una buena administración financiera ya que sus tasas de interés son muy altas.

Evasión de impuestos: Es el proceso de omitir ingresos que realizan las personas naturales o jurídicas, al momento de declarar a la administración tributaria para el pago de impuesto también llamado fraude fiscal, esto también podemos indicar que los negocios que no están formalizados también son considerados como evasores de impuestos.

Bancarización financiera: Es el ingreso al sistema financiero especialmente a la adquisición de financiamiento por parte de las entidades financieras con fin de incrementar sus actividades comerciales como capital de trabajo, inversión u otros, significa que las personas naturales y jurídicas deben encontrarse formalizadas en sus actividades o rubro a la que se dedican.

2.3.3 Nivel de investigación

Tenemos varios tipos de investigación como Investigación Pura, Aplicada, Exploratoria, Descriptiva y Explicativa, en este sentido la investigación aplicada a este trabajo fue la investigación descriptiva, ya que podemos describir con lo más completo los procesos concretos y características que se realiza el comportamiento a una investigación.

2.3.4 Técnicas de la investigación

Encuesta; esta técnica es la más utilizada el cual nos ayuda a recopilar información en una investigación a través del cuestionario, esta técnica está diseñada a base de fuentes teóricas y la que se acerca más al tipo de muestra que se está utilizando.

2.3.5 Instrumento de Investigación

Cuestionario: Es una herramienta más utilizada donde contiene preguntas específicas con el fin de obtener información con el propósito de dar el resultado óptimo a un problema.

Procedimientos: La recolección de datos se realizó en tres procesos; el primer proceso fue la coordinación con el gerente general de la institución Cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán Rioja, el segundo proceso se coordinó con la Gerencia de Negocios para realizar la recopilación de datos con los analistas de créditos, el tercer proceso se entrevistó a los 10 analistas de créditos para dar marcha a la encuesta y posterior su digitalización de los resultados.

Materiales: Los materiales utilizados fueron: Laptop, lapicero, papel bond, impresora, borrador e internet.

Logro de Objetivos:

- Brindar servicio crediticio al socio, en las diversas actividades económicas de la Micro y pequeña empresa, apoyando al crecimiento y cumplimiento de sus metas.
- Realizar la intermediación financiera para el desarrollo económico y social de sus asociados, cumpliendo con sus necesidades.
- Impulsar la educación cooperativa dentro los socios, familiares y la sociedad en general.
- Conocer, practicar, respetar y difundir los principios cooperativos.
- Promover y orientar a los socios el hábito de ahorro y utilización racional del crédito.

Población: La población estuvo conformada por 10 trabajadores (analistas de créditos) de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán Rioja.

Muestra: La muestra estuvo compuesta por el total de la población, es decir 10 participantes que están involucradas con las operaciones de la empresa del área de créditos Cooperativa Santo Cristo de Bagazán.

2.4 Aspectos éticos:

El presente trabajo está basado a los principios del código de ética, que encontramos y aplicamos de acuerdo a las normas de APA séptima edición, siendo la fuente de cumpliendo con lo reglamentado por la Universidad César Vallejo (UCV), a cada uno de los párrafos, respetando los derechos del autor. Se mantendrá la protección de datos de los participantes que aportaron en la recopilación de la información que se aplicó a esta investigación descriptiva.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 RESULTADOS:

En esta etapa damos a conocer los resultados obtenidos de factores externos que limitan el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, la encuesta realizada a la muestra que estuvo conformada por 10 analistas de créditos de la Coopac Santo Cristo de Bagazán oficina principal Rioja.

1.- ¿Cree Ud. que los requisitos de la cooperativa Santo Cristo de Bagazán son más exigentes en comparación con los de la competencia?

Tabla N° 01: Resultado del cuestionario pregunta N°1

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente propia

Análisis: El resultado de la encuesta nos dice que, de los 10 analistas encuestados el 80% afirman que la cooperativa es más exigente con sus requisitos y el 20% respondieron lo contrario.

2.- ¿Cree Ud. que los niveles de aprobación están bien definidos para el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán ante la competencia?

Tabla N° 02: Resultado del cuestionario pregunta N°2

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente propia

Análisis: Este indicador da a conocer que los niveles de aprobación de los créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán respondieron, que el 40% del total de los encuestados dijeron que, SI están bien definidos y el 60% de los resultados respondieron lo contrario, por que debería existir niveles de aprobación que permitan la rápida atención a los socios.

3.- ¿Cree Ud., que la cooperativa cuenta con canales de atención adecuados para los socios que puedan acceder a los productos financieros ante la competencia?

Tabla N° 03: Resultado del cuestionario pregunta N°3

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente propia

Podemos indicar que en la actualidad los canales de atención tecnológicos como páginas web, aplicaciones en móviles u otros, ayudan al crecimiento institucional y competir en todos los campos, por lo tanto, los resultados obtenidos de los encuestados indican que el 30% la cooperativa SI tiene canales y atención a sus socios y el 70% manifiestan que NO.

4.- ¿Cree Ud. que en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán el sobre endeudamiento financiero es un factor limitante para el otorgamiento de créditos?

Tabla N° 04: Resultado del cuestionario pregunta N°4

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente propia

El sistema financiero día a día es más competitivo en crecimiento de nuevas entidades financieras, convirtiendo al mercado financiero más pequeña por la competencia entre estas, y con requisitos mínimos, por lo tanto, este indicador sobre endeudamiento financiero es un factor limitante para el otorgamiento de créditos, el resultado los encuestados el 90% respondieron que SÍ es factor limitante para otorgar créditos y el 10% dicen lo contrario.

5.- ¿Cuál de los siguientes indicadores cree Ud., que causa el sobre endeudamiento financiero en los socios de la cooperativa Santo Cristo de Bagazán en la competencia?

- a) Falta de capacidad en administración financiera.
- b) La problemática socioeconómica.
- c) La facilidad al acceso de líneas de crédito ofertadas por la competencia.
- d) Todas las anteriores.

Tabla N° 05: Resultado del cuestionario pregunta N°5

INDICADORES	ANALISTAS										CANTIDAD	PORCENTAJE	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Falta de capacidad en administración financiera	X											1	10%
La problemática socioeconómica						X	X					2	20%
La facilidad al acceso de línea de crédito ofertadas por la competencia					X							1	10%
Todas las anteriores		X	X	X				X	X	X		6	60%
TOTAL												10	100%

Fuente propia

Este indicador es muy importante el cual puede mejorarse a través de cursos de capacitaciones financieras que se puede realizar para los clientes o socios que buscan el financiamiento, por lo tanto, el resultado de los encuestados es que el 10% respondieron que la falta de capacidad en administración financiera los lleva al sobreendeudamiento, el 20% respondieron que la problemática socioeconómica también es factor del sobreendeudamiento, el 10% también respondieron que la facilidad al acceso de línea de crédito ofertadas por la competencia es un apetito al sobreendeudamiento y el 60% respondieron que todos los indicadores anteriores son causas del sobreendeudamiento.

6.- ¿Cree Ud. que el factor informalidad en los negocios influye parcialmente en el otorgamiento de créditos?

Tabla N° 06: Resultado del cuestionario pregunta N°6

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente propia

La informalidad de los negocios hace que el mercado de los comerciantes se convierta en una competencia de los negocios formales y los no formales, dado este punto, el resultado a este indicador el 80% respondieron que los negocios informales SI, es un factor que influye en el otorgamiento de créditos, por lo que es difícil de realizar una evaluación crediticia y el 20 % respondieron lo contrario.

3.2 DISCUSIÓN:

En los resultados del trabajo, se pudo obtener que los Factores Externos que Limitando el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, dichos resultados de nuestra investigación tienen relación con los resultados obtenidos (Cedeño & León, 2015) que los factores externos también son limitantes para el financiamiento de créditos, además se concuerda Según la revista SECONOMICO (Ticona Aguilar, 2018, p. 147), concluye diciendo los factores externos forman parte de la facilidad al acceso fácil de otorgamiento de créditos colocando un nivel alto de riesgo crediticio, por lo tanto concuerdan con nuestro resultado, por otro lado la autora (Valdés, 2020), en sus resultados de su estudio, menciona para las microempresas e incluso para las grandes empresas que se vieron rechazadas al momento de tramitar un crédito, ahora con la nueva tecnología aplicada por entidades financieras que renuevan su tecnología para brindar sus servicios financiero, se convierte en un factor muy competitivo para las entidades del sistema financiero, esto concuerda con los hallazgos de nuestro estudio.

Lo que respecta a la relación con el factor competencia que influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, los resultados obtenidos por los autores (Díaz, Sosa, & Cabello, 2019) de la revista Latinoamericana de Economía, en sus diversos estudios y análisis realizados, indican que las tarjetas de línea de créditos actúan como apetito al sobreendeudamiento de las familias, concluyendo que esto pasa en todo el mundo ya que estos créditos son fácil acceso y ayudan a

cubrir vacíos económicos en los hogares, concordando con nuestros resultados y haciendo que estos créditos sus tasas de interés más altas del sistema financiero por el fácil acceso siendo y convirtiéndose en un factor limitante para el otorgamiento de créditos para la MIPYMES a comparación de los créditos para la grandes empresas, pero si hay relación con los autores que el factor limitante son los requisitos ya que son muy complejos por las garantías convirtiéndose al momento de acceder a un crédito, también concordamos con la autora (Valdés, 2020), en su investigación realizada que la tecnología aplicada por entidades financieras que renuevan su tecnología para brindar sus servicios financiero, se hace mucho más fácil y simple para obtener un financiamiento, con requisitos mínimos, también concluye para acceder al financiamiento por estas plataformas se evalúa el record crediticio a través de scoring de cada cliente, y podemos decir que si tiene relación con nuestros hallazgos que toda entidad financiera tiene que tener tecnología de punta para la competencia en el mercado financiero.

Con respecto damos la discusión sobre el factor informalidad de los negocios que influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, los autores (Cedeño & León, 2015) en su estudio realizado Evaluación de factores financieros limitantes el crédito, obtuvieron como resultados que la informalidad de los negocios son de alto riesgo y presentan dificultades para obtener algún financiamiento, por lo tanto tiene relación con nuestra investigación porque son difícil de evaluar sus estados financieros y sustento de inventario y otros requisitos ya que ellos no declaran, y eso hace que el análisis financiero no sea real, también concordamos que estos negocios informales buscan su financiamiento a través de empresas comerciales o usureros que no reportan a una central riesgo, convirtiéndose en un alto riesgo por la informalidad.

Al momento de discutir sobre el factor sobreendeudamiento que influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, incluimos al autor de la revista SECONOMICO (Ticona Aguilar, 2018, p. 147), en su estudio la Calidad de la cartera de créditos y su

incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas, donde concluye que la sobre oferta de las entidades financieras a través de sus canales de atención como páginas Web, APP móviles, conllevan a un sobreendeudamiento de los socios, presentando retrasos de pagos en sus obligaciones convirtiendo una cartera pesada para las cooperativas, tiene relación con nuestros resultados del estudio que realizamos, el autor también concluye debido a este resultado la deficiencia de la morosidad es por la falta de personal capacitado para realizar un análisis e interpretación de los estados financieros para el otorgamiento de créditos a los socios, donde no concordamos con nuestro resultado, ya que toda empresa al momento de seleccionar un profesional para su equipo de trabajo de cumplir con el perfil requerido para ocupar el puesto de asesor de negocios y poder manejar o administrar una buena cartera de créditos.

IV. CONCLUSIONES

En este trabajo de suficiencia profesional se identificó los factores externos que vienen limitando en el otorgamiento de créditos en la CSCB año 2020-Rioja, el cual permite que, con los hallazgos encontrados partir de este momento, la institución brinde un mejor servicio de sus productos y servicios financieros, llegando a cumplir con la satisfacción de sus necesidades de los socios oportunamente, podemos mencionar que también es una oportunidad de perfeccionar estos factores limitantes para el crecimiento de la institución en el mercado financiero con la ayuda del área de marketing y sistemas para mejorar nuestra plataforma virtuales, buscando el nivel competitivo con otras entidades que se dedican al mismo rubro siempre buscando el objetivo de la empresa.

También en este trabajo de suficiencia profesional se determinó cómo el factor competencia influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, la institución se encuentra en el perfeccionamiento del sistema para mejorar el servicio financiero con la intermediación financiera entre sus socios, esto implica los canales de atención como APP móviles, páginas web, etc., considerando que muchos usuarios cuentan y conocen de la tecnología, de esta manera tener la oportunidad de

nuestros socios tengan la facilidad de realizar sus operaciones en línea a través de estas plataformas tecnológicas y ser competitivos en el mercado financiero.

En este trabajo de suficiencia profesional se determinó la influencia del factor informalidad de los negocios en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, considerando los resultados de nuestro trabajo obtenidos, podemos decir que la institución tiene que capacitar al personal para buscar la formalización de los negocios y brindar las facilidades de nuestros productos para quienes lo solicitan, captando un mercado nuevo para el crecimiento de la cartera de créditos con nuevos socios y fidelizarlos con la institución satisfaciendo las necesidades socio económicas.

Con el resultado de este trabajo de suficiencia profesional se conoció como el factor sobre endeudamiento influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja, esto abarca el marketing de las instituciones financieras y los diversos productos que se ofertan con requisitos mínimos, esto acompañado de la tecnología es donde las oportunidades se presentan, para los que buscan financiar su capital de trabajo u otros, con acceso fácil y simple de los productos financieros como las líneas de créditos, provocando el sobreendeudamiento convirtiendo una cartera pesada para la institución, esto también dependerá de la atención que se le brinde a nuestros socios y la facilidad que se puede dar al momento de financiar un producto de esta manera fidelizar nuestra cartera de clientes.

V. RECOMENDACIONES

Al concluir este trabajo de suficiencia laboral, las recomendaciones que podemos dejar para la cooperativa Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán (CSCB), de manera general conocer más el mercado de competencia de las entidades financieras para lograr el objetivo de la empresa con base a su misión.

Con respecto a los factores identificados como externos es la competencia, podemos decir a la Cooperativa Santo –cristo de Bagazán incorporar en su plan de trabajo el estudio de mercado y tecnología a nivel de la competencia del

sistema financiero, en la actualidad los cambios se dan de acuerdo al movimiento financiero económico y tecnológico, con el objetivo de promocionar los servicios y productos financieros para nuestros socio y futuros socios, a través de las plataformas tecnológicas como APP, redes sociales y páginas web.

Como cooperativa a través de su comité de educación en coordinación de su consejo de administración realizar programas de capacitación dirigidos a socios y no socios (público en general), con personal capacitado, con temas de formalización de negocio y sus ventajas ante lo informal, fortaleciendo nuestro servicio financiero con nuestros socios, al mismo tiempo a través de los asesores de negocios orientar y ayudar en la formalización de los negocios informales, haciendo sentir que para la institución el socio es lo más importante.

La cooperativa, su comité de educación en coordinación con el consejo de administración realizar programas sobre administración financiera y sus beneficios, con el objetivo de mantener ordenado nuestros pasivos financieros de nuestros socios, ayudando a manejar la oferta de la competencia especialmente de las líneas de créditos ya que tiene las tasas más altas del sistema financiero, esto tendría el objetivo de fidelizar a los socios con la cooperativa.

VI. REFERENCIAS

Núñez, Y. (2021). Modelo teoría de restricciones (TOC) para el manejo de inversión de la Empresa [Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. *Tesis*. Repositorio Institucional, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32477/1/T4965ig.pdf>

Barrera, V. (2021). Factores que Determinan la Morosidad Crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, [Título Pre Grado; Universidad Nacional Agraria de la Selva]. *Tesis*. Repositorio Institucional, Tingo María. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1914>

Moreno, E. (9 de marzo de 2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Definición Operacional: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/definicion-operacional-de-las-variables.html>

Bembire, C. (16 de julio de 2021). *Definición de Factor*. Obtenido de DefiniciónABC: <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>

Calvopiña, A. (4 de diciembre de 2019). Cooperativismo en Ecuador. *Ekos Business Cultura*, 1. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/cooperativismo-en-ecuador>

Cedeño, A., & León, J. (2015). *Evaluación de factores financieros que limitan el crédito formal y alternativas de financiamiento de los negocios informales en las calles Chile entre Pedro Gual y Alajuela en la ciudad de Portoviejo. [tesis postgrado, universidad de Guayaquil]*. Repositorio institucional, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/4486/1/T-UCSG-POS-MFEE-35.pdf>

Coopscb. (2020). *Política de Créditos CSCB*. Rioja: Cooperativa Santo Cristo de Bagazán.

Cruz, M., & Quisiyupanqui, M. (2018). Factores Limitantes de la inclusión Financiera en el Departamento de Cusco, [Título Profesional Economista, Universidad Andina del Cusco]. *Tesis*. Repositorio Institucional, Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2316>

Cscb, R. (6 de abril de 2020). *Cooperativa Santo Cristo de Bagazán*. Obtenido de Historia CSCB: https://www.coopscb.com.pe/?paged=7&page_id=iaolhkuufhaahgwe

Díaz, H., Sosa, M., & Cabello, A. (2019). Determinantes del endeudamiento de los hogares en México. *Revista Latinoamericana de Economía*, 50(199), 118-119.

Dulanto, G. (04 de junio de 2018). *Economía Peruana: problemas, amenazas y soluciones*. Obtenido de Noticias Universidad de Piura:

<https://www.udep.edu.pe/hoy/2018/06/economia-peruana-problemas-amenazas-y-soluciones/>

Fenacrep. (4 de febrero de 2019). *Cooperativismo*. Obtenido de Ley General de Cooperativas:

<http://www.abrahamlincoln.pe/normas/informacion/LeyGenCoop.htm>

Figuroa, R. (2016). *Características e Importancia de las Cooperativas en el Perú*. Lima: Ministerio de Producción Produce. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/29295/cooperativa.pdf>

García, M. (6 de octubre de 2020). *Tecnología en el sector financiero*.

Obtenido de Conexiónsan:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/06/tecnologia-en-el-sector-financiero-una-respuesta-a-las-necesidades-del-mercado-actual/>

Giraldo, S. (2009). Análisis de los Alcances y Limitaciones de los programas de microcréditos como instrumentos mundiales para superar la condición de pobreza, [Título Internacionalista, Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario]. Tesis. Repositorio Institucional, Bogotá. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1288/1032412344.pdf;jsessionid=349A699E6EC02C5615678E4F3E91781B?sequence=1>

García, P. (9 de junio de 2019). Análisis de las deficiencias administrativas de las pymes para el acceso a financiamiento. *Universidad Autónoma de Baja California*, 7. Obtenido de

http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5/29%20GARCIA_CARILLO.pdf

<https://www.gob.pe/1202-superintendencia-nacional-> (2021).

<https://www.gob.pe/1202-superintendencia-nacional-de-aduanas-y-de-administracion-tributaria-calculas-el-impuesto-a-la-renta-de-primera-categoria>.

<https://www.gob.pe/1202-superintendencia-nacional-de-aduanas-y-de-administracion-tributaria-calculas-el-impuesto-a-la-renta-de-primera-categoria>.

(07 de enero de 2021). www.gob.pe.

Jara, C. (04 de febrero de 2019). *Cooperativismo Peruano*. Obtenido de CONFENACCOOP:

https://www.confenacoop.com/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=487

Laiton, S., & López, J. (2018). Estado del arte sobre problemática financiera en PYMES. *EAN* (85), 165-175.

León Cedeño, J. A. (2015). *Evaluación de los factores financieros que limitan el crédito formal y alternativas de financiamiento de los negocios informales en las calles de Portoviejo*, [tesis post grado, universidad católica de Santiago de Guayaquil]. repositorio institucional, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/4486/1/T-UCSG-POS-MFEE-35.pdf>

León Cedeño, J. A. (2015). *Evaluación de los factores financieros que limitan el crédito formal y alternativas de financiamiento de los negocios informales en las calles chile en pedro gual y alajuela en la ciudad de Portoviejo*, [TESIS postgrado, universidad Santiago de Guayaquil]. repositorio institucional, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/4486/1/T-UCSG-POS-MFEE-35.pdf>

León Cedeño, J. A. (2015). *Evaluación de los factores financieros que limitan el crédito formal y alternativas de financiamiento de los negocios*, [tesis post grado, universidad católica de Santiago de Guayaquil]. repositorio institucional, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/4486/1/T-UCSG-POS-MFEE-35.pdf>

Mucha, M. J. (2019). Análisis y Propuesta de Mejora del Proceso de Evaluación Crediticia en el Segmento de Grande Empresa de la Banca Múltiple Peruana, [Título Profesional, Universidad del Pacífico]. Tesis. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2600/MuchaMario_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1

Reyes, R., & Ugaz, D. (2018). *Evaluación de los factores endógenos competitivos de las microempresas de la urbanización Villa Sol, Los Olivos*

[Pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/162881308.pdf>

SBS. (17 de marzo de 2020). *Créditos Corporativos*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: https://www.sbs.gob.pe/app/stats/notas/definiciones_creditos.pdf

Sbs. (16 de marzo de 2020). *Sistema Financiero*. Obtenido de Superintendencia de Banca Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>

Ticona Aguilar, P. (2018). La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en las solvencias financieras de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno. *Seconómico*, 6(2), 125-148.

Ticona, P. (26 de enero de 2018). *La Calidad de la Cartera de Créditos y su Incidencia en la Solvencia Financiera*. Obtenido de Revistas Universidad Nacional del Altiplano Puno: <http://revistas.unap.edu.pe/seconomico/index.php/SECONOMICO/article/view/148>

Trejo, R. (2019). *Factores que limitan el acceso al financiamiento de las micro y pequeñas "Mibanco"*, Huaraz, 2018. repositorio institucional, Huaraz. Obtenido de file:///D:/Dudu/Titulaci%C3%B3n%20por%20Suficiencia%20Laboral/tesis%20de%20factores%20credito_entidad_financiera_trejo_del_castillo_ruth_diana.pdf

Ucha, F. (01 de marzo de 2010). *Economía sistema Financiero*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/sistema-financiero.php>

Valdés, M. (2020). *Estudios de Financiamiento de las Pymes en Argentina a través de las FINTECH*, [Post Grado, Universidad de San Andrés]. Repositorio Institucional, Buenos Aires. Obtenido de

<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/18314/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20Ges%20Valdes,%20Mar%C3%ADa%20Florencia.pdf>

Asahd, M. (2020). Dificultades a las que se enfrentan las Pymes para el financiamiento, [Grado; Universidad Siglo 21]. *Tesis*. Repositorio Institucional, Argentina. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18409/MARIO%20MONTE%20BITAR%20TFG%20-%20Mario%20Asahd%20Monte%20Bitar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos				
<p>Problema general: ¿Qué Factores externos Limitan el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo el factor competencia influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja? ¿De qué manera influye el factor informalidad de los negocios en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja? ¿Cómo influye el factor sobre endeudamiento en el otorgamiento de crédito en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja?</p>	<p>Objetivo general: Identificar los factores externos que vienen limitando el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p> <p>Objetivos específicos Determinar cómo el factor competencia influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p> <p>Determinar de qué manera influye el factor informalidad de los negocios en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p> <p>Conocer como el factor sobre endeudamiento influye en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Los factores externos identificados limitan parcialmente en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p> <p>Hipótesis específicas: Hi1: El factor competencia influye directamente en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p> <p>Hi2: El factor informalidad de los negocios influye parcialmente en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p> <p>Hi3: El factor sobre endeudamiento influye negativamente en el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.</p>	<p>Técnica Encuesta Entrevistas</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>				
Metodología	Población y muestra	Variables y dimensiones					
<p>Diseño de investigación: No experimental Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>M - O Donde: M= Muestra de estudio O =factores</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por los analistas de créditos de la CSCB-Rioja.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 10 analistas de créditos de la CSCB-Rioja</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Factores externos que limitan el otorgamiento de créditos</td> <td>La competencia</td> </tr> <tr> <td>El endeudamiento sobre</td> </tr> <tr> <td>Informalidad de los negocios</td> </tr> </table>		Factores externos que limitan el otorgamiento de créditos	La competencia	El endeudamiento sobre	Informalidad de los negocios
Factores externos que limitan el otorgamiento de créditos	La competencia						
	El endeudamiento sobre						
	Informalidad de los negocios						

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores externos que limitan el otorgamiento de créditos	Es un elemento del proceso de investigación científica, los factores actúan como causa e inciden en algo, que se convierte en el efecto. es preciso conocer los diversos factores que influyen en ella. Cada factor tiene un nivel de relación, Hay factores secundarios y primarios (Moreno, 2018).	Conjunto de procedimientos que ayudan al investigador a identificar y determinar las dimensiones e indicadores de las variables (Moreno, 2018).	La competencia	<ul style="list-style-type: none"> -Requisitos crediticios. - Niveles de aprobación de créditos. - Canales de atención. 	Ordinal
			El endeudamiento sobre	<ul style="list-style-type: none"> -Deficiente administración financiera. -Problemática socio económica. -Accesibilidad de líneas de créditos. 	
			Informalidad de los negocios	<ul style="list-style-type: none"> -Evasión de impuestos. -Bancarización financiera. 	

Anexo 03: Cuestionario – encuesta.

Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE FINANZAS

Encuesta para analistas del área de créditos de la cooperativa Ahorro y Crédito Santo cristo de Bagazán Rioja, teniendo como propósito identificar Factores externos que Limitan el otorgamiento de créditos en la la cooperativa Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

I. INSTURCCIONES

Se solicita y se agradece por su apoyo en responder con sinceridad la encuesta, marcando con una (X) la respuesta que crea conveniente para lograr el objetivo de identificar los Factores externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

II. DATOS ESPECIFICOS DE LA ENCUESTA

1. ¿Cree Ud. que los requisitos de la cooperativa Santo Cristo de Bagazán son más exigentes en comparación con los de la competencia?

Si ()

No ()

2. ¿Cree Ud. que los niveles de aprobación están bien definidos para el otorgamiento de créditos en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán ante la competencia?

SI ()

NO ()

Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa
Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

3. ¿Cree Ud. que la cooperativa cuenta con canales de atención adecuados para los socios que puedan acceder a los productos financieros ante la competencia?

SI ()

NO ()

4. ¿Cree Ud. que en la cooperativa Santo Cristo de Bagazán el sobre endeudamiento financiero es un factor limitante para el otorgamiento de créditos?

SI ()

NO ()

5. ¿Cuál de los siguientes indicadores cree Ud. que causa el sobre endeudamiento financiero en los socios de la cooperativa en la competencia?

a) Falta de capacidad en administración financiera.

b) La problemática socioeconómica.

c) La facilidad al acceso de línea de crédito ofertadas por la competencia.

d) Todas las anteriores.

6. ¿Cree Ud. que el factor informalidad en los negocios influye parcialmente en el otorgamiento de créditos?

SI ()

NO ()

Anexo 04: Validación de Expertos

Factores Externos que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa
Santo Cristo de Bagazán, año 2020-Rioja.

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vallejos Tafur Juan Britman
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Metodología
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) de instrumento (s) : Llontop Córdova Duberly

II. ASPECTOS DE VALIDACION

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Factores externos				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems de los instrumentos reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivo de la investigación					x
SUFICIENCIA	Los ítems de los instrumentos son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems de los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Factores externos				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir, y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Factores externos					x
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden a propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene puntaje mínimo de 41, excelente sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD |

Instrumento aplicable
 PROMEDIO DE VALORIZACION 48

Moyobamba, 08 de agosto del 2021



Dr. CPC. Juan Britman Vallejos Tafur
 MAT. C.C.P.S.M. 19-524

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bardales Macedo José Carlos
Institución donde labora : Coop. Santo Cristo de Bagazán
Especialidad : Magister en Finanzas
Instrumento de evaluación : Cuestionario
Autor (s) de instrumento (s) : Llontop Córdova Duberly

II. ASPECTOS DE VALIDACION

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

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

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene puntaje mínimo de 41, excelente* sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable
PROMEDIO DE VALORIZACION 46

Moyobamba, 08 de agosto del 2021


Mg. JOSÉ CARLOS BARDALES MACEDO

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Aguilar Sandoval Jessy
 Institución donde labora : Coop. Santo Cristo de Bagazán
 Especialidad : Magister en Finanzas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) de instrumento (s) : Llontop Córdova Duberly

II. ASPECTOS DE VALIDACION

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Factores externos				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems de los instrumentos reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivo de la investigación					x
SUFICIENCIA	Los ítems de los instrumentos son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems de los instrumentos son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Factores externos				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir, y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Factores externos					x
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					x
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene puntaje mínimo de 41, excelente sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable
 PROMEDIO DE VALORIZACION 45

Moyobamba, 08 de agosto del 2021

.....
Mg. Aguilar Sandoval Jessy

Anexo 05: Constancia de Autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

El que suscribe Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, del distrito y provincia de Rioja, departamento de San Martín;

HACE CONSTAR:

Que, el señor **DUBERLY LLONTOP CÓRDOVA**, identificado con DNI N° 43055854, Bach. de Contabilidad de la Universidad César Vallejo sede Moyobamba, realizará el Trabajo de Suficiencia Profesional, el cual lleva por Título **"Factores que Limitan el Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán en el año 2020-Rioja."**

Se expide la presente a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Rioja, 30 de junio de 2021.


COOPAC SCB
SANTO CRISTO DE BAGAZÁN
Dr. Waldomero Loja Rodríguez
GERENTE GENERAL

WLR/lvc.

C.c. Arch.

Oficina Principal Rioja
Jr. Dos de Mayo 801

www.coopscb.com.pe

Central Telefónica
(042) 558183

Anexo 06: Constancia de Trabajo de la Empresa



CONSTANCIA DE TRABAJO

EL QUE SUSCRIBE GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTO CRISTO DE BAGAZÁN"

HACE CONSTAR:

Que, el señor **DUBERLY LLONTOP CÓRDOVA**, identificado con DNI N° 43055854, se encuentra laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santo Cristo de Bagazán", en los siguientes cargos:

- Recibidor Pagador, en la Oficina Principal - Rioja, desde el 21 de julio de 2004 hasta el 31 de octubre de 2004.
- Recibidor Pagador, en la Oficina Soritor, desde el 01 de noviembre de 2004 hasta el 30 de junio de 2006.
- Recibidor Pagador, en la Oficina Principal - Rioja, desde el 01 de julio de 2006 hasta el 19 de abril de 2009.
- Analista de Créditos, en la Oficina Nueva Cajamarca, desde el 20 de abril de 2009 hasta el 08 de abril de 2015.
- Analista de Créditos, en la Oficina Principal - Rioja, desde el 09 de abril de 2015 hasta el 24 de mayo de 2020.
- Jefe (e) de Créditos, en la Oficina Principal - Rioja, desde el 25 de mayo de 2020 hasta el 02 de mayo de 2021.
- Analista de Créditos, en la Oficina Principal - Rioja, desde el 03 de mayo de 2021 hasta la actualidad.

Se expide la presente a petición del interesado para los fines que estime conveniente.

Rioja, 22 de junio de 2021.


COOPAC SCB
SANTO CRISTO DE BAGAZÁN
Dr. Waldomero Loza Rodríguez
GERENTE GENERAL

Oficina Principal Rioja
Jr. Dos de Mayo 801
WLB/ve
www.coopscb.com.pe
C.a. Avk.
Central Telefónica
(042) 558183