



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR  
FINANCIERO, 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
ABOGADO**

**AUTOR:**

**Bach. PEÑA ORMEÑO, FELIX ISMAEL**

**DNI 43274471**

**LIMA – PERU**

**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. INOCENTE RAMÍREZ, CESAR DAVID**  
**DNI 10495720 <https://orcid.org/0000-0002-1214-2706>**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS**  
**DNI 09458935 <https://orcid.org/0000-0003-1434-4376>**  
**Presidente**

---

**Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES**  
**DNI 18166852 <https://orcid.org/0000-0002-1908-0317>**  
**Secretario**

---

**Mg. LUZ JACKELYN PARDAVE DIONICIO**  
**DNI 41803014 <https://orcid.org/0000-0001-9406-4600>**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios y en memoria a mi esposa Erika Elizabeth REYES CHAVEZ quien me brinda todo su apoyo para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Privada TELESUP, por darme la oportunidad de poder hacer realidad mis estudios, que con gran esfuerzo y dedicación se dieron en sus prestigiosas aulas, donde sus más distinguidos docentes nos transmitieron sus enseñanzas y poder contribuir al progreso de nuestra sociedad.

A todos mis familiares, que durante mis estudios me brindaron todo el apoyo incondicional para ayudarme a la culminación de mi carrera, llegando a esta gran etapa de poder demostrar que los sueños con mucho esfuerzos si se pueden cumplir.

## RESUMEN

Es evidente que el fuerte deterioro macroeconómico causado por la pandemia necesitan de estudios que pronostiquen los síntomas de este impacto en las entidades financieras para poder actuar en función a esas debilidades por ello surge el interés de elaborar el presente trabajo de investigación el mismo que tiene como objetivo principal analizar la gestión del impacto del Covid-19 en el sector financiero; el estudio está orientado en una investigación cuantitativa la investigación es de tipo descriptivo, asimismo el diseño se puede catalogar como de carácter no experimental, descriptivo. En la presente investigación la población objeto de estudio estará conformada por 96 trabajadores entre personal directivo, ejecutivos financieros, cajeros, del Banco Internacional del Perú, INTERBANK, Zona 4 de Lima, 2021 cuya muestra se determinó aplicando la fórmula de muestreo aleatorio dando como resultado 76 sujetos, por tal motivo, se elaboró un instrumento dirigido los sujetos de investigación, que serán Personal directivo y administrativo, Ejecutivos financieros, Cajero que laboran en la zona 4 de INTERBANK , la aplicación del instrumento el cual arrojo que el banco, al describir acciones o pasos claves utilizados por las entidades financieras para enfrentar los retos que supone la administración de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19 se puede afirmar que estos se están cumpliendo por parte del personal bancario proporcionando mayor seguridad a sus clientes y al mismo tiempo fortaleciendo a la institución bancaria aun en tiempos de pandemia. Asimismo, se evaluaron las normas de salubridad para evitar la propagación del Covid-19 en las instalaciones del banco INTERBANK en donde se puede aseverar que son cumplidas diariamente por el personal y sus clientes, existiendo un compromiso social con su personal y el País; por lo tanto, se recomienda promocionar a través de la Web todas las operaciones usando canales digitales o Banca por Internet a sus clientes para evitar que acudan a la agencia.

**Palabras clave:** liquidez, covid-19, cuenta electrónica, dinero electrónico, sistema financiero.

## ABSTRACT

It is evident that the strong macroeconomic deterioration caused by the pandemic requires a study that predicts the symptoms of its impact on financial institutions thus being able to act based on these weaknesses, so the interest arises to develop this research, which has as its main objective to analyze the management of the impact of Covid-19 in the financial sector; The study is oriented on a quantitative research, the research is descriptive, so is its design which can be classified as non-experimental, descriptive. In this research, the population under study will be made up of 96 workers, including managers, financial executives, cashiers from the International Bank of Peru, INTERBANK, Zone 4 of Lima, 2021 whose sample was determined by applying the random sampling formula resulting in 76 subjects, for this reason, an instrument was developed for the research subjects, who will be Management and administrative, financial executives, cashier who work in zone 4 of INTERBANK, the application of the instrument which showed that the bank, when describing actions or key steps used by financial entities to face the challenges posed by liquidity management in the face of pandemic caused by Covid-19, it can be said that these are being executed by the banking staff providing greater security to its customers and at the same time strengthening the banking institution even during this pandemic. Likewise, the health standards were evaluated to prevent the spread of Covid-19 in INTERBANK's facilities, where it can be stated that they were observed daily by the staff and clients, with a social commitment to their workers and the country in general, It is therefore recommended to promote through the web all operations using digital channels or Internet Banking to prevent clients from going to the agency.

**Keywords:** Liquidity, Covid-19, Electronic Account, Electronic Money, financial system.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema General .....	16
1.2.2. Problemas Específicos .....	16
1.3. Justificación y aportes .....	17
1.3.1. Justificación social .....	17
1.3.2. Justificación teórica .....	17
1.3.3. Justificación económica .....	18
1.4. 1.4 Objetivos de la investigación .....	18
1.4.1. Objetivo general .....	18
1.4.2. Objetivos específicos .....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	24
2.2. Bases teóricas de las variables .....	28
2.2.1. Sistema financiero .....	28
2.3. Definición de términos básicos .....	41
<b>III. METODOS Y MATERIALES</b> .....	<b>43</b>

3.1. Hipótesis de la investigación .....	43
3.1.1. Hipótesis general .....	43
3.1.2. Hipótesis específica .....	43
3.2. Variables .....	43
3.2.1. Definición conceptual.....	43
3.2.2. Definición operacional .....	44
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	45
3.4. Diseño de la investigación .....	45
3.5. Población, muestra y muestreo .....	46
3.5.1. Población .....	46
3.5.2. Muestra.....	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
3.6.1. Técnica de recolección de datos .....	47
3.6.2. Instrumento de recolección de datos .....	47
3.7. Métodos de análisis de datos .....	48
3.8. Aspectos éticos .....	48
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	52
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	61
Anexo 2. Matriz de operacionalización .....	62
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos .....	64
Anexo 4. Validación de los instrumentos .....	67
Anexo 5. Reporte antiplagio menor a 30% .....	94
Anexo 6. Autorización del depósito de tesis al repositorio .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis de la Varianza para la Dimensión: Acciones para enfrentar la administración de la liquidez de la Variable Sistema financiero .....	49
Tabla 2.	Resultado por Grupo de Muestra para Dimensión Acciones para enfrentar la administración de la liquidez de la Variable Sistema financiero.....	49
Tabla 3.	Análisis de la Varianza para la Dimensión Digitalización financiera de la Variable Sistema financiero .....	50
Tabla 4.	Resultado por Grupo de Muestra para la Dimensión Digitalización financiera de la Variable Sistema financiero.....	50
Tabla 5.	Análisis de la Varianza para la Dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios de la Variable Sistema financiero .....	51
Tabla 6.	Resultado por Grupo de Muestra para para la Dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios de la Variable Sistema financiero.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado por Grupo de Muestra para Dimensión Acciones para enfrentar la administración de la liquidez de la Variable Sistema financiero.....	49
Figura 2. Resultado por Grupo de Muestra para la Dimensión Digitalización financiera de la Variable Sistema financiero.....	50
Figura 3. Resultado por Grupo de Muestra para para la Dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios de la Variable Sistema financiero.....	51

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad nos encontramos con un problema que afecta a todos los sectores de la sociedad, especialmente a la economía mundial, pues el impacto y el alcance de la pandemia están siendo muy profundos, incrementado sustancialmente los riesgos para la estabilidad financiera global y el estado Peruano no escapa a esta realidad aunque se han presentado respuesta de política económica de las autoridades monetarias, fiscales y supervisoras, así como el efecto de la profunda reforma financiera internacional implementada en la última década, están ayudando a mitigar y gestionar estos riesgos. De hecho, hasta el momento el sistema financiero está actuando como factor mitigador, y no amplificador, del impacto de esta crisis. Pero esto no debe llevar a la complacencia, pues la magnitud de la perturbación es muy elevada, y su duración, incierta. En este contexto, las autoridades económicas y supervisoras deben extremar el seguimiento de los riesgos para la estabilidad financiera; seguir adoptando medidas para mitigarlos.

Aunque, se ha podido observar un perfil de mejoría. Sin embargo, esta recuperación es incompleta y está siendo desigual por sectores y agentes. Además, está sometida a un elevado grado de incertidumbre, derivada de las dudas sobre la propia evolución de la pandemia, como muestran los nuevos brotes que se están produciendo. Como resultado, parece claro que algunos de los efectos de la pandemia serán persistentes.

Es evidente que el fuerte deterioro macroeconómico causado por la pandemia necesitan de estudios que pronostiquen los síntomas de este impacto en las entidades financieras para poder actuar en función a esas debilidades por ello surge el interés de elaborar el presente trabajo de investigación el mismo que tiene como objetivo principal analizar la gestión del impacto del Covid-19 en el sector financiero, de tal manera que para su desarrollo se ha considerado los siguientes capítulos:

Capítulo I. Problema de Investigación, formulación del problema: justificación, relevancia, contribución, objetivos de la investigación: general y específicos.

Capítulo II. En el que se describe: antecedentes y marco teórico referencial; contextualización; histórica, política, social; supuestos teóricos.

Capítulo III. Marco metodológico. Contiene: Supuestos de la investigación, tipo de estudio, diseño, escenario de estudio, caracterización de sujetos, plan de análisis o trayectoria metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de datos, rigor científico y aspectos éticos.

Resultados IV. Contiene la encuesta y sus resultados.

Capítulo V. Discusión: se examinan los resultados más sobresalientes de la encuesta.

Capítulo VI. Conclusiones: se consignan las conclusiones.

Capítulo VII. Recomendaciones: se enuncian las recomendaciones

Capítulo VIII. Bibliografía: Se considera la referencia bibliografía.

Anexos: matriz de consistencia, la encuesta realizada, la validación de instrumento por experto y confiabilidad del instrumento determinada por experto.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente, América Latina se encuentra afectada por la crisis generada de la pandemia global del Covid-19, su esparcimiento es de magnitud mundial, afectando diversos sectores de la sociedad donde las medidas para reducir el contagio están originando una disrupción sin precedentes en las actividades comerciales. Pues las empresas deben reconocer y acelerar sus métodos de contingencia, en función de que todas las acciones, disposiciones que se tomen hoy, lograrán cambiar el curso de la misma. Por lo tanto ante este trance global, que genera perplejidad en los mercados, es importante que las empresas sean proactivas en estimar sus capacidades de hacer frente a la problemática presente desde un punto de vista operativo y financiero.

Hasta la fecha, sin embargo, se notan pocas muestras de que la comunidad mundial de las finanzas haya tomado conciencia del alcance global de la crisis a medida que el virus ataca países menos desarrollados. Mientras la comunidad internacional se moviliza para responder a la crisis de la Covid-19, se deben tomar medidas ahora para asegurar que el sector que proporciona servicios financieros a los más pobres en todo el mundo no se deje de lado, porque la enfermedad, y las respuestas de confinamiento económico para enfrentarla, están causando una devastación a las economías en general.

Por consiguiente, la economía del Perú se ha visto afectada pues los precios de los recursos naturales se desplomaron a medida que la demanda mundial se redujo y China cerró sus fábricas, la industria textil mundial se ha prácticamente paralizado, los trabajadores migrantes están perdiendo sus empleos o están siendo enviados de vuelta a sus países de origen, y los flujos de remesas internacionales parecen estar disminuyendo drásticamente, El turismo y los viajes se han detenido, La concurrencia de bienes y servicios se ha visto afectada de manera marcada, sin embargo la demanda ha mermado en forma esencial. Las autoridades en cada país han trabajado con la finalidad de reducir la curva de la pandemia y más aún, tratando de mitigar el deterioro de la actividad económica.

Por tal emergencia, es fundamental afrontar de manera efectiva tal

problemática tomando medidas encaminadas a enfrentar la reducción de su ingreso y propagación, dirigida a subsanar el deterioro del sistema productivo de cada país. Es de vital importancia evitar que los hogares se vean afectados lo menos posible, sobre todo los más susceptibles, mediante políticas conducentes a evitar el despido de empleados, la detención transitoria del pago de servicios públicos, postergando las obligaciones fiscales y/o la disminución de cargos a las empresas, entre otras.

Al respecto, Arango (2020) argumenta que es fundamental tomar acciones para que los agentes económicos presenten suficiente liquidez, siempre encaminados a solidificar el sistema financiero a través de sus actividades comerciales adaptadas a las circunstancias enfrentando las dificultades presenten en donde los deudores del sistema financiero permanezcan siendo sujetos de crédito, para garantizar continua prestación de los servicios financieros. Por lo tanto es considerable realizar ajustes temporales a la regulación que fortalezca la práctica de los deudores, sobre todo a las personas naturales o físicas y a las pequeñas o medianas empresas.

Por lo tanto, las entidades financieras, conviene salvaguardar a sus clientes proporcionando herramientas que permiten hacerle frente a la problemática actual, para estar interconectados a través del sistema financiero.

Asimismo, Bull y Ogden (2020) exponen que si las instituciones de finanzas van a sobrevivir a la pandemia, se debe tratar a la Covid-19 como la amenaza principal para el sector, como probablemente lo es, que cada parte del sector comience a movilizarse para flexibilizar los términos de las deudas que los prestatarios no puedan pagar cuando las economías se paralicen, manteniendo solventes a las instituciones de finanzas y preparándose para recapitalizarlas de modo que estén en condiciones de volver a otorgar préstamos y desempeñar su función vital en la recuperación una vez que la crisis termine.

Al respecto, la constitución política en su artículo 58° estipula que el régimen económico del Perú se orienta por los principios de una economía social de mercado, lo cual define un estado social, democrático y de derecho sin embargo, su función principal es orientar el crecimiento del país con pasos que fomenten la

participación de los bancos, para fortalecer el mercado financiero, proceder de manera libre, protegiendo siempre a los usuarios del sistema financiero garantizando la competitividad, tal como lo señala el objeto de la Ley N° 26702, Ley general del sistema financiero y sistema de seguros.

El tipo de banca en el Perú es de una banca múltiple con un profundo intervencionismo estatal dentro del mercado, buscando constantemente establecer pautas para simplificar y transparentar la información brindada a los usuarios financieros, antes, durante y a lo largo de la relación contractual, considerando para tal efecto las mejores prácticas sobre la materia (servicios bancarios) y de esta forma asegurar como su objetivo principal brindar una mejor protección al usuario financiero.

Con el análisis de las normas antes mencionadas se puede estar generando una desnaturalización puesto que las instituciones de finanzas se están viendo obligadas a tomar decisiones difíciles respecto de cómo apoyar a sus clientes suspendiendo los reembolsos, reestructurando los préstamos existentes y proporcionando liquidez a sus clientes para manejar la crisis. Además se requiere hacerle frente a un sistema por comisiones, recaudaciones y altos diferenciales entre tasas activas y pasivas generadas por los altos costos operativos y los peligros de una economía informal, también el Gobierno toma decisiones en nombre de las entidades de crédito, imponiendo períodos de carencia sin considerar cuidadosamente el impacto de esta medida en dichas entidades, y el sector debe estar preparado para enfrentar este problema de ahí la relevancia de este estudio. Consecuentemente se presenta la formulación del problema dentro del proceso de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

PG. ¿Cuál es la gestión del impacto del Covid-19 en el sector financiero?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

PE 1. ¿Cuáles son los efectos de aplicación de los pasos clave utilizados por las entidades financieras para enfrentar los retos que supone la administración

de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19?

PE 2. ¿De qué manera afecta la digitalización financiera a la inclusión en tiempos de crisis evita la propagación del Covid-19?

PE 3. ¿De qué manera influyen las medidas de prevención y control del COVID19 en la entidad financiera?

### **1.3. Justificación y aportes**

#### **1.3.1. Justificación social**

El estudio se sustenta desde un punto de vista social a través de la realidad económica del sector bancario que es pilar fundamental para el desarrollo económico del Perú, por lo tanto el contenido de la gestión del impacto del Covid-19 en el Sector Financiero, requiere una profunda revisión para tener una información clara, sencilla y entendible sobre el complejo tema que tanto afecta a la sociedad en general. Por lo tanto, explicar cómo el uso de Servicios Financieros potencia la economía y es un elemento necesario para reducir la pobreza proporcionando a los segmentos más excluidos de la población la posibilidad de aumentar, consolidar sus ingresos, su bienestar y su calidad de vida, asimismo una mayor participación de los diferentes sectores de la economía en un sistema financiero formal.

Al respecto, García (2010) expone que los sistemas financieros buscan satisfacer las finanzas de las familias, las empresas, los gobiernos locales y del exterior, a través de mecanismos y decisiones que requieren de una adaptación a la situación que se presente en beneficio del fortalecimiento del sector económico, como se puede observar el sistema financiero es tan extenso e importante que en la actualidad las políticas monetarias están dirigidas a minimizar los efectos negativos producto de la pandemia mundial el Covid-19 enfocados en minimizar riesgos por ello la importancia de esta investigación.

#### **1.3.2. Justificación teórica**

Al profundizar en las teorías relacionadas con el tema se proporcionaron resultados verificables actuales que delimitaran las directrices para combatir y

hacerle frente a la problemática que nos aqueja reforzando la teoría existente demostrando que el acceso y uso de servicios financieros es elemental para el desarrollo de la economía financiera trabajando en conjunto para enfrentar esta crisis el Covid-19.

### **1.3.3. Justificación económica**

El camino definido con respecto a la adecuada utilización de servicios financieros favorecen al progreso económico-social que apunta a perfeccionar las condiciones de vida de la población, así como incrementar las actividades de la pequeña y mediana empresa, que a su vez, admite la utilización de nuevos canales, al usar nuevas tecnologías, desarrollando nuevos productos y servicios, además de ampliar los segmentos de la población al incluirla en el sistema financiero formal.

Consecuentemente, como ya se ha venido mencionando el sistema financiero potencia la economía de cualquier país, Para dejar más clara esta premisa el economista Joseph Stiglitz (2006) expone que el sistema financiero puede ser comparado con el cerebro de la economía, pues su funcionamiento es complejo y debe de articularse para un correcto funcionamiento pues es un factor clave para el crecimiento de un país, y cuyo desempeño deficiente acarrea una de las causas de la pobreza de tantos países del mundo, por ello la investigación dio origen a nuevas premisas que encaminen el actuar de las instituciones financieras al atravesar crisis tan graves como la pandemia que potencien la economía del País.

## **1.4. 1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Analizar la gestión del impacto del Covid-19 en el sector financiero

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar cuáles son los efectos de aplicación de los pasos claves utilizados por las entidades financieras para enfrentar los retos que supone la administración de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19

- OE 2. Analizar de qué manera afecta la digitalización financiera a la inclusión en tiempos de crisis evita la propagación del Covid-19
- OE 3. Analizar de qué manera influyen las medidas de prevención y control del COVID19 en la entidad financiera

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Herrera (2016)** en su investigación titulada: Análisis de derecho comparado sobre la reforma financiera y el sistema de protección del consumidor en Estados Unidos y España, realizada en la Universidad de Granada, España, en la investigación se examina la desprotección del usuario financiero en el origen y desarrollo de las más recientes crisis que flagelaron tanto a Estados Unidos como a España y que afectaron a muchos otros países de la zona, en donde el euro quedó al filo del precipicio sin embargo, cabe resaltar que muy a pesar de los conjeturas de fraudes que se despegaron y de los signos de alarma que pronosticaban los mercados no eran adecuadamente ajustados y mucho menos dispuestos para enfrentar una caída a nivel global, los gobiernos nacionales no estuvieron capacitados para resguardar apropiadamente a los consumidores y, instituirlos para cumplir la ley en oposición a los abusos que se estaban generando en los mercados por parte de los mediadores financieros y las grandes mercados de Wall Street. En derivación, el desvanecimiento fue extensivo y los consumidores de Estados Unidos y España, al igual que de la compleción de los países del mundo, reflejando ser muy desprotegidos.

Para destacar, se exhorta acomodar la normativa financiera a las novedosas políticas y demandas internacionales, especialmente aquellas que envuelven una ampliación de la protección del usuario financiero. Hacia la redacción de las mismas se tomaron como referencia los principios mundiales así como las leyes modeladoras y sus acotaciones de amparo del consumidor elaborados por el Tropa de Responsabilidad CEO de Micro finanzas; conjuntamente de las investigaciones llevadas a ejecución por las primordiales organizaciones internacionales como el G20, la OCDE, el FMI y la Unión Europea.

Este estudio refuerza la investigación al proporcionar un panorama a nivel mundial de cómo abordar los temas financieros para abordarlo de manera de obtener ventajas dirigidas a potenciar el crecimiento económico del país en

momento de crisis.

**Pecorari (2017)** En su investigación sobre el sector financiero y su marca en la economía existente: a través un enfoque general y una disertación concreta, realizada en la Universidad Nacional del Sur Argentina en donde se persigue brindar un camino amplio por los diferentes conductos y módulos a través de los cuales el sector financiero conmueve el dinamismo real de la economía, con una especial afectación en el crédito. De esta manera, buscar privilegiar la variedad de orientaciones teóricas a fin de brindar una perspectiva extensa del organismo de estudio. Se afronta la interacción financiera real en distintas de sus múltiples circunstancias, examinando por ejemplo como la presencia de indagación asimétrica en los tratados financieros constituye un elemento clave que engrandece y trasciende shocks existentes y monetarios; o como la representación de imperfecciones financieras afecta el lapso de crecimiento y productividad en una economía, así como la manera en que diversas disyuntivas en la intervención financiera logran asumir efectos arduos.

Además se brinda una investigación extensa de las contribuciones de Hyman Minsky a la temática. En específico, se explora la conjetura financiera de la inversión de Minsky, las cuales contribuyen con la construcción de fundamentos en la relación financiero real emparentada con la reproducción de booms en el uso de la inversión. La relevancia que reviste el crédito y las consecuencias que puede originar en la actividad real se conjugan con expresas tipologías de las relaciones y los procederes de los agentes en la economía pues constituyen la primordial motivación del estudio.

Por consiguiente el objetivo de la investigación es remarcar el hecho de que coexiste una composición de mecanismos a través de los cuales el sector financiero causa efectos en el dinamismo real, muchos de los cuales permanecen aún ignorados. Por tal razón, se busca destacar la necesidad de continuación en las investigaciones afines con la interacción financiero real, sobre todo a partir de una dirección amplia e inclusiva de diversas proyecciones teóricas que proporcionen lineamientos que corrijan los errores causados anteriormente en pro de una economía saludable.

El estudio maneja la variable sector financiero, manejado desde una perspectiva amplia clara con soporte científico; por lo tanto, contribuye con el estudio al servir de ejemplo y ayuda en cuanto a la metodología utilizada.

**Nava (2019)** en su estudio titulado el Sector financiero como una herramienta clave para una gestión eficiente, realizada en la Universidad del Zulia Venezuela la evaluación financiera es esencial para apreciar el contexto y el desempeño económico y financiero de una empresa, descubrir problemas y emplear correctores convenientes para solucionar. El fin de esta investigación es examinar la relevancia del análisis financiero como herramienta clave para una gestión eficiente. Es una investigación analítica con diseño documental fundado en los principios teóricos de Gitman (2003), Van Horne (2003), Elizondo y Altman (2003), entre otros.

El estudio financiero se funda en el cómputo de indicadores financieros que enuncian la liquidez, solvencia, validez operativa, endeudamiento, ganancia y renta de una empresa. Se supone que una organización con liquidez es estimable es solvente pero no siempre una empresa solvente conserva liquidez. La evaluación financiera instaurada en cifras ajustadas por inflación suministra información financiera válida, actual, veraz y precisa. Se determina que el análisis financiero es un instrumento gerencial clave en la actividad institucional que establece las condiciones financieras en el presente, la gestión de los recursos financieros favorables y favorece a predecir el futuro de la organización.

Este estudio aborda la variable sector financiero por lo tanto proporciona premisas, directrices de cómo abordar el tema, facilitando una bibliografía extensa para afrontarlo de manera eficiente.

**Dahik (2020)** En su estudio sobre el Corona Virus: Respuestas del Mundo y de Ecuador, realizada en el Centro de Estudios Económicos y Sociales para el Desarrollo, de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo. El objetivo de este trabajo es explicar el panorama de la situación del mundo, en particular de Ecuador; destacando las consecuencias de corto y largo plazo de esta enfermedad, asimismo cuáles son los nuevos desafíos del mundo y del Ecuador. Se profundizó en el contenido a través de la revisión bibliográfica y la consulta de expertos,

asimismo, se presenta una explicación sencilla fácil de entender con respecto al problema que se estudia, al respecto, el Papa Francisco hizo referencia a una barca, en donde se reúnen todos pues la humanidad es una sola y las soluciones requieren de la interacción de todos a través de la solidaridad y la ayuda a los sectores más vulnerables.

Con esas premisas, se exteriorizara el análisis de las situaciones subyacentes de la economía mundial, los canales por los cuales se debe avanzar con urgencia para mejora y hacerle frente a esta enfermedad por ello se presentan las opiniones de varios expertos proporcionando lineamientos para afrontar las dificultades que acarrea la propagación del virus. Sin embargo, los argumentos de Augusto de la Torre han sido de gran utilidad en el transcurso del estudio permitiendo llegar a proponer lineamientos que pueden mejorar el panorama mundial específicamente en Ecuador.

Este estudio fortalece la investigación, ya que proporciona información mundial con respecto al Covid-19, el cual por ser un tema tan novedoso no existen muchas investigaciones al respecto, por lo tanto es elemental al servir de guía.

**Oleas (2020)**, en su estudio Impacto del COVID-19 en la Biodiversidad de Ecuador, realizado en la Universidad tecnológica indoamericana, esta perspectiva de investigación nace por ser uno de los países más biodiversos del mundo razón por la cual surge la necesidad de conocer los efectos negativos que acarrea el covid 19 declarado una pandemia mundial en donde el 16 de marzo de 2020 el gobierno ecuatoriano estableció el estado de excepción, impedimento de movilidad, detención de la jornada laboral y cierre de fronteras como acciones de protección y mitigación.

Por lo tanto, la toma de estas decisiones tuvo un resultado directo en la evolución del estudio de la biodiversidad en el país. Como objetivo esta investigación pretende evaluar los efectos de las medidas para enfrentar el COVID-19 en el desarrollo de investigaciones relacionadas a la biodiversidad del Ecuador. El método utilizado es de investigación cuantitativa en donde se realizó un cuestionario anónimo conformado por 14 preguntas dirigido a 130 investigadores dentro de este campo de estudio, fue enviado por email utilizando las redes

sociales.

Asimismo, los resultados arrojados hasta el momento, demuestran que los investigadores se encuentran realizando en su mayoría actividades científicas, tales como escritura (56%) y análisis de datos (61%). Sin embargo, proyectan una reducción de presupuestos (55%) y producción científica (46%). Si se ahonda en la producción científica esperada por género, las mujeres esperan publicar menos (58%) que los hombres (36%) hasta un 25% de los estudiosos han estimado cesar las actividades de su proyecto de investigación prematuramente sin llegar a su culminación y esta tendencia es mayor en el caso de alumnos de posgrado (52%). Con respecto a las conclusiones, la encuesta arroja que existe un momento de incertidumbre entre los investigadores, acarreado una reducción en la elaboración científica, que posiblemente afecte en mayor medida a mujeres y a estudiantes.

Este estudio maneja la variable del Covid-19 por lo tanto, ayuda al proporcionar información referente al tema.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Solano (2017)**, en su estudio titulado: Los instrumentos financieros y su influencia en la toma de decisiones de las micros y pequeñas empresas del sector textil durante el año 2012 en los Olivos. Fue realizada en la Universidad de ciencias y humanidades los Olivos. Cuyo objetivo general fue evaluar los Instrumentos Financieros y determinar su Influencia en la Toma de Decisiones de las Micro y Pequeñas Empresas del sector textil, de la empresa LADY MARY'S SAC, la cual se encarga de la confección y comercialización de ropa de maternidad.

La investigación realizada sobre el comportamiento de los estados financieros mediante el análisis vertical, horizontal y la aplicación de ratios permitió dar a conocer la situación de la empresa demostrando que la gestión de la empresa puede mejorar al tomar decisiones asertivas para su fortalecimiento asimismo, estos indicadores han sido empleados y comparados demostrando la concordancia y discrepancia entre las distintas maneras de evaluar el desempeño de una empresa. Posteriormente de la aplicación de los instrumentos financieros a través del caso práctico, se trazan propuestas para mejorar la gestión utilizando la toma de decisiones asertivas en la empresa LADY MARY'S SAC, propuestas que

pueden ser aceptadas por la organización, afrontando las dificultades existentes.

Esta investigación aborda los instrumentos financieros estudiados en el País por lo tanto fortalece el estudio al proporcionar información pertinente al tema.

**Figuroa, Martín y Soto (2018)**, en su investigación titulada: Buenas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito de empresas del sector bancario, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, este estudio está dirigido a las entidades bancarias que realizan operaciones económicas para la adquisición de bienes y servicios, ya que éstas están sujetas a cierto margen de riesgo en las operaciones de crédito dentro del sector financiero, en donde el riesgo de crédito aparece como factor fundamental dentro de sus operaciones.

Por consiguiente las entidades bancarias, dedicadas al otorgamiento de créditos, son quienes poseen como principal dificultad, la gestión del riesgo de crédito para ello se han realizado diversos estudios del riesgo de crédito autores como (Hsiao, Chang, Cianci & Huang, 2010; Apostolik, Donohue, & Went, 2011; Bodemer, 2017); elaboraron modelos de medición del riesgo de crédito que contribuyen a mitigar este riesgo.

Al respecto, los entes moderadores peruanos confirman la necesidad de normar las prácticas en el riesgo de crédito, regidas por una corriente internacional donde los organismos internacionales exigen a las empresas financieras a llevar una adecuada gestión del riesgo. Por ello, la investigación describe las buenas prácticas de gestión de riesgo de crédito, a través de una investigación cualitativa, donde se concretaron entrevistas con los principales funcionarios del área de riesgo, realizando tabulaciones y el contraste de la información estadística de los Estados Financieros de las entidades.

Por consiguiente, se comprobaron los resultados con certeza pública obtenida por las memorias anuales, auditoras independientes y la literatura encontrada respecto al problema de investigación logrando describir buenas prácticas dentro del sector, demostrando una conveniencia entre todas las entidades bancarias estudiadas que buscan tramitar cada vez mejor sus créditos para lograr mejores deducciones, encontrando así la relación positiva entre las variables, buenas prácticas en la gestión del riesgo de crédito y ganancia financiera.

Esta investigación aborda el riesgo desde el punto de vista de las entidades financieras por lo tanto contribuye a redimensionar la investigación tomando en consideración sus conclusiones.

**Manrique (2020)**, en su investigación titulada: El Coronavirus y su impacto en la Sociedad Actual y Futura realizada en el colegio de Sociólogos del Perú. El estudio ha sido elaborado en el marco de la crisis desatada por la pandemia del COVID – 19 a nivel global, tomando en consideración las consecuencias que se han generado en el ámbito nacional e internacional, en el campo de las ciencias sociales y de las humanidades. En coordinación con el Colegio de Sociólogos del Perú – CSP, se resolvió hacer un rastreo de las publicaciones enfocadas en el tema en las distintas partes del mundo pero a diferencia de otros eventos pandémicos o epidémicos, que no han implicado urgencia en su abordaje, la pandemia del COVID – 19 si ha creado un interés casi inmediato en las ciencias sociales y la comunidad intelectual.

Su estudio es abordado y estudiado inmediatamente debido a las consecuencias derivadas de su propagación que es de manera violenta y con consecuencias inciertas que exigen una oportuna respuesta para no acrecentar el caos que ella misma origina si no se toman las medidas oportunas, por un lado, por el carácter global de la crisis, que no se reduce a un problema sectorial, de salud pública, y que también se ha dilatado por todo el planeta; el problema de El COVID – 19 es el causante de la crisis sistémica que se está atravesando en el 2020, es el factor desencadenante de esta crisis, cuyas causas hay que buscarlas en un sistema económico y social basado en la sobreexplotación de la naturaleza y del ser humano, que antepone la economía a la vida, que se ha vuelto insostenible. Los numerosos artículos e investigaciones reunidos en el presente estudio afrontan este problema desde diferentes perspectivas y enfoques que, además, poseen diferentes trayectorias.

Posteriormente, está la delimitación temporal, que se encierra en los meses de mayor auge de la pandemia, la totalidad de los textos elegidos han sido publicados en los meses de marzo y de abril, pero igualmente hay artículos y ensayos publicados en el mes de mayo o en meses anteriores, pero que son relevantes por su abordaje desde el campo de las ciencias sociales, permitiendo

inferir que se ha cumplido con los objetivos trazados.

Esta tesis maneja el tema del Covid-19 un problema reciente por el cual atraviesa el mundo, un tema novedoso que representa una de las variables en estudio por lo tanto nutre la investigación ya que existen pocos estudios al respecto.

**Blas, Escobedo y Palomino (2020)**, en su investigación: Buenas prácticas de valorización en el proceso de adquisición realizadas por empresas del sistema financiero peruano, tesis para obtener el grado de magíster pontificia universidad católica del Perú estudiando los Casos de los: Bancos de Crédito del Perú: Interbank, Pichincha y Scotiabank, cuyo objetivo de investigación es analizar las buenas prácticas empleadas por empresas del sistema financiero peruano.

Para ello, se realizó un estudio de tipo descriptivo de metodología cualitativa en el cual se quiere identificar las buenas prácticas financieras de valorización utilizadas por las empresas escogidas del sistema financiero del Perú, desde el año 2013 hasta el 2018. Se seleccionaron los casos del Banco de Crédito del Perú, Interbank, Pichincha y Scotiabank, con el propósito de encomendar la ejecución de los resultados logrados en otras empresas más pequeñas o con menor experiencia en el sector y poder ayudar a optimizar su gestión.

Por lo tanto, el estudio versa sobre la base teórica de los métodos de valorización, así como de los datos derivados en experiencias de adquisiciones anteriores en Latinoamérica y en el Perú; siendo contrastada la investigación teórica recogida con la averiguación obtenida mediante la ejecución de entrevistas a los primordiales ejecutivos encargados de la toma de decisiones responsables de la respectiva área de interés en la administración financiera de cada una de las empresas trabajadas, y así poder dar respuesta a las preguntas de investigación.

Esta investigación estudia el sistema financiero Peruano preparando una visión general para considerar al momento de desarrollar esta tesis.

**Sosa (2020)**, en su proyecto de investigación titulado: Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad y tributación de la micro y pequeña empresa del rubro comercio "Ferretería Rita" Ayacucho, 2019. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, este estudio tuvo como objetivo general: Establecer los primordiales avances del Financiamiento, Rentabilidad y Tributación de la Micro y Pequeña

Empresas del Rubro Comercio “Ferretería Rita” Ayacucho, 2019. La metodología utilizada fue Cuantitativa, con diseño no experimental de tipo descriptiva, Bibliográfica y Documental, asimismo, La población objeto de estudio estuvo conformada por 14 trabajadores.

En cuanto a los resultados al estudiar el Financiamiento de la Tabla 1, da como resultado que acudirán a una entidad bancaria para obtener un préstamo, muestra una calificación ni de acuerdo ni desacuerdo en un 14.3%, de acuerdo en un 57.1% y muy de acuerdo un 28.6%. En cuanto a la Rentabilidad de la Tabla 2, nos demuestra que la rentabilidad de la empresa se perfecciono con el financiamiento que le otorgaron, mostrando una cuantía desacuerdo en un 14.3%, ni de acuerdo ni desacuerdo en un 28.6%, de acuerdo en un 42.9% y muy de acuerdo en un 14.3%. En cuanto a Tributación: de la Tabla 3, los resultados arrojan que están satisfechos con la orientación que les ofrece los funcionarios de la Administración Tributaria, presenta una calificación ni de acuerdo ni desacuerdo en un 14.3%, de acuerdo en un 57.1% y muy de acuerdo en un 28.6%. En síntesis se ha definido las primordiales ventajas del Financiamiento, Rentabilidad y Tributación con los indicadores presentados en las deducciones de manera positiva.

Esta investigación maneja aspectos financieros a considerar en la investigación proporcionando un panorama a estudiar y fortalecerla.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Sistema financiero**

Sistema Financiero está constituido por un conjunto de instituciones, medios y mercados que encaminan el ahorro hacia la inversión, calculando, desde las unidades de gasto con superávit a unidades de gasto con déficit.

Siguiendo este orden de ideas, se puede inferir que las ocupaciones básicas de un sistema financiero son dos: Establecer eficazmente los recursos y Apoyar el logro de la estabilidad monetaria y financiera. Ahora bien, también existen elementos básicos como: Activos financieros que son títulos formulados por las unidades de gasto con déficit, en donde sus principales ocupaciones son la transferencia de fondos y la transmisión de riesgo.

Al respecto, Torre (2012) expone que las Instituciones financieras son entes especialistas en la intervención entre los agentes con superávit y aquellos que conservan déficit. Asimismo, estas instituciones logran abaratar los costes en la obtención de financiación y facilitan la transformación de unos activos en otros, porque los mercados financieros se caracterizan por ser elementos o lugares a través de los cuales se origina el intercambio de activos financieros entre los diferentes agentes económicos, una de sus principales funciones son poner en contacto a los agentes, también facilitan la fijación de precios , proveen liquidez a los activos financieros a través de la reducción de costes así, como determinan plazos en la intermediación.

Por su parte, Álvarez (2010), en su estudio titulado Ejecución del sistema financiero, desde una configuración total, menciona “es un sistema financiero que está formado por un conjunto de mediadores cuya finalidad consiste en satisfacer las necesidades financieras de los ahorradores e inversionistas en condiciones favorables para ambas partes”. Por lo tanto, los sistemas financieros son un mecanismo técnico creado para la transformación de los flujos de dinero que la sociedad produce, y que deben apearse por una renta nacional alta, constante y eficiente. Además se les imputa la responsabilidad de garantizar una equilibrada y estratégica maximización en concordancia con el ahorro y la inversión debido a su importancia e íntima relación sobre el desarrollo económico.

Al respecto, Madura (2010), argumenta que el sistema financiero es el cumulo de instituciones encargadas del tráfico del flujo monetario, cuya tarea principal es encauzar el dinero de los ahorristas hacia quienes esperan hacer inversiones productivas. Las entidades que cumplen con este papel se llaman “Intermediación Financiero” que es un eje céntrico entre la economía de un país puesto que facilita su desarrollo económico, cuando se garantice la libertad de empresa, por lo tanto la labor de cada País es facilitar el desarrollo de este sistema, fortalecerlo ya que envuelve el mercado bancario, no bancario y bursátil.

### **2.2.1.1. Realidad del Sistema Financiero Peruano**

Se concibe bajo la inspección de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) el cual está conformado por bancos, financieras, cajas y otros, el sistema financiero bancario está constituido por el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la Banca Comercial son los organismos cuya actividad primordial es la intermediación financiera y en el mercado son las que más operaciones tienen, también existen el sistema financiero no bancario Cajas, Empresas Financiera y otros señalado por la norma que siempre están bajo el control de la SBS.

Al respecto, Bullard (2010), argumenta que la transformación efectuada en el sistema financiero peruano permite la libre competitividad, igualdad de procedimientos en cuanto al capital nacional y extranjero, asimismo las entidades bancarias y no bancarias estén adecuadamente controladas por la SBS, dejando de lado la intervención del Estado; aun cuando son testigos de los efectos positivos en el mercado financiero, debido al cambio constitucional y las normas especializadas que favorecen la iniciativa privada al liberar el mercado de la injerencia estatal; para extender ese desarrollo económico el supervisor convendrá dentro de sus facultades normativas emitir regulaciones de calidad, por lo tanto el asunto del problema de fallas del mercado pueda ser resuelto únicamente por este camino normativo, de tener otras alternativas de solución no se debe sobre regular el mercado ya que provocaría un estacionamiento en el crecimiento económico.

Ahora bien, el sistema bancario como se viene mencionando es el conjunto de bancos autorizados por la comisión bancaria, orientado a coadyuvar a la actividad productiva del país, es decir al desarrollo económico. Por lo tanto, este sistema se considera como un apoyo. Aunque actualmente en el sistema bancario peruano pueden presentarse situaciones que impacten la economía por ejemplo si un banco quiebra se sentirá en la economía del país, pues esa fractura económica se puede originar por la inversión concentrada en una sola entidad financiera y en el ahorro condensado solo en este rubro, originado por la poca difusión de otros medios de inversión, tales como el mercado de valores a través de sus desiguales empresas como por ejemplo los agentes de bolsa hasta las sociedades regentes de fondos mutuos.

Sin embargo, el desempeño bancario está íntimamente unido, al estudio de la moneda, como derivación a que una significativa parte del dinero que transita en el mercado se genera a través de operaciones bancarias es decir gran parte del dinero de la economía se mueve a través de los bancos (intermediación financiera) y con la debida regulación del SBS a la vez que es consciente que una porción significativa del dinero que se mueve fuera del sistema bancario hay que tratar en lo posible de incluirlo, trazando programas de inclusión financiera tales como el dinero electrónico para generar la inserción financiera y descubrir de algún modo el lavado de activos.

Por consiguiente al referirnos a los bancos en Perú estamos hablando de personas jurídicas constituidas bajo el tipo societario “Sociedad Anónima” y modalidad societaria “Sociedad Anónima Abierta” regulados por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, al respecto Blossiers (2017), expone que un banco es una instauración encargada de administrar y prestar dinero, como un conjunto de entidades o instituciones que, entre una economía definida, facilitan el servicio de intermediación financiera.

En cuanto al tipo de banca establecido es la “Banca Múltiple”, está en razón a que las empresas del sistema financiero pueden dedicarse a actividades adjuntas tales como la actividad fiduciaria, comisiones de confianza, aseguradoras, agentes de bolsa, sociedades totalizadoras y entre otros que son las más frecuentes, sin embargo en la actualidad somos testigos de la gran capacidad de negocios en las que estas empresas han incursionado abarcando diferentes sectores a partir de colegios hasta comida rápidas o fast food.

Considerando la ordenación del Banco Central de Reserva del Perú, en el mercado local se explora de acuerdo al Reglamento de Transparencia en virtud de dos clases de tasas de interés, una es tasa de interés fija que es cualquier tasa que ha sido objeto de pacto en el contrato cuya desviación no obedece a un factor variable y la otra es una tasa de interés que depende de autonomía para fijar intereses, comisiones y tarifas. En el artículo 9° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Régimen de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

En efecto, las organizaciones del sistema financiero establecen las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas en servicios. De modo que, para el caso de la fijación de las tasas de interés convendrán observar los límites que para tal regulación señale el Banco Central, constantemente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley General, las empresas se les permite establecer libremente las tasas de interés compensatorio y moratorio para sus operaciones activas y pasivas, tomando en consideración lo estipulado en el artículo 5° de la Ley Complementaria. Estas tasas de interés compensatorio y moratorio convienen ser expresadas de manera efectiva anual, comprometiéndose para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días.

Atendiendo a las consideraciones expuestas, se pueden realizar modificaciones, únicamente, en caso se cumpla con las exigencias establecidas en el artículo 25° del Reglamento. cabe destacar, que el objetivo principal de la banca es la intermediación financiera, canalizando, a través de intermediarios financieros, el excedente de recursos entre el ingreso y el consumo de los ahorradores, dirigida a los distintos agentes de la economía que necesiten financiamiento, para el libre consumo, para desarrollar actividades productivas, aumentar la inversión social o solventar el gasto público, siendo la banca un pilar importante de la economía interna, sin embargo la labor del Estado debe estar dirigida a favorecer el desarrollo involucrando cambios normativos, de calidad regulatoria, en consonancia con los cambios cada vez más sofisticados de este mercado cada vez más cambiante.

#### ***2.2.1.2. El papel de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones***

Este organismo autónomo con personería jurídica de derecho público cuya regulación ha sido establecida en la Constitución Política del Perú, la Ley General del Sistema Financiero, en el Sistemas de Seguros, además dela ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702) entre otras. Este organismo, cuenta con autonomía funcional y técnica a nivel constitucional, es un órgano moderador, teniendo bajo su supervisión y reglamento tres mercados significativos del país tales como la Banca, Seguros y la Administradora de Fondos de Pensión.

Por consiguiente, tiene funciones y roles intensamente trascendental dentro del sistema financiero, pues su objetivo radica en buscar la protección y fomento del ahorro, tomando como sustento constitucional el artículo 87° de la Constitución Política del Perú; de este modo desempeñar un papel protector del consumidor; asumiendo como misión el amparo de los intereses del público, vigilando la estabilidad, la solvencia, la transparencia y detección del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Por ese motivo la SBS vela y controla la actividad de la intermediación financiera, sea prestada exclusivamente por personas que no solo tengan solvencia económica, sino también técnica, profesional y especialmente moral, previamente calificados y autorizados por el Estado, a través de la SBS; estas condiciones serán supervisadas a través de labores y actividades que estipulen modelos y exigencias para examinar y administrar.

### **2.2.1.3. Herramientas financieras**

Según Brigham y Houston (2016), existen ciertas herramientas financieras como lo son el Riesgo, liquidez, rentabilidad, creación de valor

#### **2.2.1.3.1. Riesgos:**

Los autores Amat, Pujadas y Lloret (2012), exponen al riesgo como el evento de incumplimiento de pago del deudor que creará pérdida futura para la institución financiera, conviene señalar que cuando se materializa el hecho de pérdida esperada o pérdida no esperada es denominada severidad de pérdida, de hecho, cuando se pierde sin posibilidad de rescatar la deuda impaga del deudor.

En este mismo orden de ideas, Estupiñán (2015) expone que hay que evitar la exposición al riesgo crediticio efectuando una política de protección del capital o contribuciones de los socios colocando préstamos que formen en corto plazo el mayor ingreso financiero posible disminuyendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor y atrayendo socios nuevos que ejecutarán aportes que aumentarán el capital social de la Cooperativa resguardando las cuentas pasivas de los socios ahorristas, estas acciones comprimirán los impactos negativos de pérdidas en la cartera crediticia de la Cooperativa y optimarán las proyecciones de dividendos por mayores remanentes en largo plazo.

#### 2.2.1.3.2. *Liquidez y solvencia*

varios autores definen la liquidez, pocos a la solvencia, sin embargo algunos describen el concepto de liquidez con la expresión de solvencia razón por tal razón es necesario distinguir entre estas definiciones; pues, la liquidez circunda en mantener el efectivo necesario para cumplir o pagar los compromisos asumidos con anterioridad; en cambio la solvencia está dirigida en mantener bienes y recursos pretendidos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos bienes no estén expresados en efectivo.

Por lo tanto para que una empresa posea liquidez este debe de cumplir con los compromisos y gozar solvencia refleja en la disponibilidad que posee para pagar sus compromisos; infiriendo que para que una empresa posea liquidez es necesario que sea solvente con antelación.

Sin embargo, en palabras de Gitman (2003), la liquidez se calcula por la capacidad que posee una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo en la medida que caducan. El autor reflexiona sobre la liquidez al considerarla como la solvencia de la posición financiera general de la organización, lo que se convierte en la facilidad que tiene la empresa para solventar sus deudas.

En efecto, la liquidez es la capacidad inmediata de pago con la cual una empresa puede cumplir con sus acreedores; por lo tanto, la solvencia es la capacidad que tiene una organización de cumplir en el corto tiempo; cuya capacidad se refleja en la propiedad el conjunto de bienes que la empresa pueda disponer para suprimir las responsabilidades contraídas en corto tiempo.

Definitivamente para que una empresa sea solvente debe estar orientada a liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos; conjuntamente, debe manifestar que está en capacidad de contar con un trayecto normal que le consienta mantener un entorno financiero proporcionado en el futuro.

Por esa razón, la solvencia es el reflejo de la tenencia de bienes que una empresa posee para saldar sus deudas, aun cuando para esa empresa no sea fácil convertir esos bienes en efectivo para asumir sus compromisos, por lo tanto, es significativo recalcar que una empresa con liquidez es solvente pero no siempre una organización solvente tiene liquidez.

Cabe destacar que la liquidez está proporcionada por la habilidad o dificultad de cambiar un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que realice pérdida significativa de su valor, esto indica que mientras más factible sea cambiar un activo en efectivo más bruto será ese activo.

Naturalmente para que una organización logre cancelar los adeudos contraídos consigue obtener recursos financieros más ligeramente mediante la transformación de sus inventarios y cuentas por cobrar en efectivo; para que, una organización sea considerada líquida en la medida que tiene que lograr una mayor proporción de sus activos totales bajo la modalidad de activos circulantes;, constituyendo todo el dinero que se encuentra aprovechable en efectivo al momento de elaborar el balance general de la empresa, como el dinero en bancos y caja chica, las cuentas por cobrar en el corto plazo y las ocupaciones próximas a su término, todo esto es considerado por la entidad crediticia para otorgar créditos midiendo la capacidad de respuesta del cliente.

#### *2.2.1.3.3. Rentabilidad:*

Es el resultado de los ejercicios gerenciales, destrezas financieras y las políticas elaboradas en una organización. Fundamentalmente, la rentabilidad está declarada en la proporción de provecho o resguardo que aporta un activo, transferida en el proceso productivo, durante un lapso de tiempo fijo; adicional a que es un valor porcentual que computa la eficacia en los medios e inversiones que se generan las organizaciones.

Sin embargo el análisis financiero es determinado por los niveles de rentabilidad de un oficio; por tanto, permite evaluar la eficiencia de la organización en el manejo de los activos, el nivel de ventas y la conveniencia de desarrollar inversiones, mediante la ejecución de indicadores financieros que manifiestan los efectos de tramitar en forma efectiva y eficiente los recursos útiles, proyectando cifras del rendimiento en la actividad productiva y estableciendo si ésta es provechosa o no. siempre entre estos indicadores se estima el rendimiento sobre las ventas, el rendimiento sobre los activos y el rendimiento sobre el capital aportado por los dueños, asimismo el rendimiento sobre las ventas es un guía financiero que formula la ventaja que obtiene la empresa en correspondencia con

sus ventas e demuestra el costo de las operaciones y las fluctuaciones que alcance sufrir tanto el precio como el volumen de las transacciones.

Por consiguiente, el beneficio sobre los activos está conducente a medir la efectividad con que se manejan los activos necesarios para el asunto de producción; esto se convierte en la compensación de las ganancias obtenidas por la organización dada su inversión en activos totales (activos circulantes + activos fijos). En cuanto, el beneficio sobre el capital origina, en términos porcentuales, las ganancias concebidas bajo el capital aportado por los accionistas o propietarios del negocio.

Entonces, los indicadores de rentabilidad manifiestan los regresos netos derivados por las inversiones y los activos favorables, calculando la efectividad del ejercicio gerencial llevado a cabo en una organización.

#### *2.2.1.3.4. Creación de valor*

Se expresa que una organización crea valor cuando la rentabilidad económica de la misma ha sido privilegiada al costo de los recursos económicos manejados durante un período. Por lo tanto el análisis financiero relacionado con la creación de valor suministra conjuntamente información notable para la compra y venta de mercados.

#### **2.2.1.4. Digitalización financiera para evitar la propagación del Covid-19**

Ha sido posible, debido a un sistema normativo enfocado hacia la digitalización del país, compuesto principalmente por:

- 1) El Decreto Legislativo No. 1412 " Ley que aprueba el gobierno digital" reconoce la necesidad de mejorar la prestación y acceso de servicios digitales.
- 2) El Decreto de urgencia No. 006-2020 mediante el cual se crea el Sistema Nacional de Transformación digital que busca fortalecer, fomentar e impulsar la transformación digital.
- 3) El Decreto de urgencia No. 007-2020 mediante el cual se aprueba el Marco

de Confianza Digital que establece disposiciones orientadas al fortalecimiento de la seguridad de los servicios digitales, protección de datos personales y protección del consumidor en el entorno digital.

#### *2.2.1.4.1. Cuentas digitales*

Con el objetivo de prevenir el contagio del Covid-19 las empresas del sistema financiero recomiendan la utilización de soluciones digitales, al respecto, Hoyle y Castillo (2019) argumentan que las cuentas digitales se determinan por su facilidad de apertura, el procedimiento dura pocos minutos y brinda las posibilidades de efectuar transferencias de dinero, realizar el pago de sus obligaciones e, incluso, ahorrar, todo sin que le cueste más, pues el costo de los servicios es más económico que el de los productos tradicionales, y lo único que necesita es su DNI y un celular.

También de traer estas facilidades a los usuarios, estos productos se convierten en una herramienta para llegar a más clientes, a más lugares del país y que personas que antes una cuenta de ahorros hoy puedan administrar su dinero de esta forma.

Estas cuentas se han incorporado para soluciones financieras como, por ejemplo, apertura de cuentas 100% digitales para la cual solo solicitan el documento de identidad del titular y el proceso de verificación se realiza mediante el reconocimiento facial por cámara web. Asimismo, Lukita tiene una nueva funcionalidad llamada "Plin" que permite interconectar de manera gratuita a usuarios de Interbank, Scotiabank, Banbif y BBVA.

En cuanto al procedimiento para abrir una cuenta digital se necesita un celular básico, el primer paso es Ingresar por el menú de la SIM, el nombre depende de su operador, luego seleccione la opción Mis Bancos o Banca móvil, según el equipo que tenga, tercer paso seleccione la opción Registrar Bancos y el banco con el que desea abrir el producto, seguidamente ingrese los datos que le piden para escribir una clave, la cual no se puede compartir con nadie, como medida de seguridad, luego se aceptan los términos y condiciones y espere que llegue un mensaje a su celular.

#### 2.2.1.4.2. *Dinero electrónico*

Según la ley de dinero electrónico N° 29985 , en su Artículo 2, se define como un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, el cual posee las siguientes características:

- Es almacenado en un soporte electrónico.
- Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio.
- Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos.
- Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.
- No constituye depósito y no genera intereses.

Asimismo, solo pueden emitir dinero electrónico las empresas que operan bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, listadas en el inciso A del artículo 16 y el numeral 6 del artículo 17 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Por lo tanto las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico son sujetos obligados a proporcionar la información a que se refiere el artículo 3 de la Ley 27693, Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú, y sus modificatorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley 29038, Ley que incorpora la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF-PERÚ) a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y sus normas reglamentarias. En tal sentido, se encuentran obligadas a cumplir con las disposiciones reglamentarias emitidas sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo que emita la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, siendo responsables de aplicar las normas del presente numeral a sus clientes o usuarios que adquieran el dinero electrónico que emitan.

El dinero electrónico es un valor monetario representado, como ejemplo se puede mencionar:

- La digitalización de VISA, que a través de Niubiz ha lanzado una nueva solución al mercado que permite "cobro por celular". Es decir, ahora los comercios pueden recibir pagos con tarjeta de crédito o débito contactless desde un teléfono móvil. Por tanto, ya no se necesita un dispositivo POS. Igualmente, los esfuerzos públicos y privados definieron estrategias de cooperación para la implementación del marco legal requerido para regular las características básicas del dinero electrónico (Ley N° 29985). Este esfuerzo conjunto motivó que el Perú se constituya como un pionero a nivel mundial, para el diseño de un modelo de negocio de dinero electrónico bajo una plataforma de interoperabilidad (Modelo Perú).

#### **2.2.1.5. Coronavirus**

Los coronavirus de acuerdo a la organización mundial de la salud (2019), están conformados por una extendida familia de virus que logran producir enfermedades tanto en animales como en humanos. Al hacer referencia en cuanto a los seres humanos, se sabe que cuando varios coronavirus entran en el organismo pueden causar infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). Este virus se ha descubierto recientemente y es causante de la enfermedad por coronavirus Covid-19.

##### **2.2.1.5.1. Covid-19**

Cuando hablamos de Covid-19, surgen muchas preguntas e interrogantes porque es muy reciente, el primer brote de la enfermedad se produjo en Wuhan China en diciembre de 2019 y ha causado estragos a nivel mundial por su fácil y rápida propagación, según la organización mundial de la salud: es una enfermedad infecciosa producida por el coronavirus. En la actualidad la Covid-19 es declarada pandemia que afecta a varios países de todo el mundo.

#### *2.2.1.5.2. Los síntomas del Covid-19*

Según el estudio realizado por la organización mundial de la salud, sus síntomas pueden variar de una persona a otra sin embargo los más habituales son: la fiebre, la tos seca y el cansancio. También existen otros síntomas menos frecuentes que afligen a algunos pacientes como los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Todos estos síntomas suelen ser leves e inician gradualmente, algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas leves que pueden ser imperceptibles, los llamados asintomáticos.

Alrededor del 80% de la población se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la Covid-19 termina presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Es por ello que algunas personas como los adultos mayores que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Aunque, cualquier individuo puede contraer la Covid-19 y caer delicadamente enferma Siempre nace la interrogante de cuando acudir al médico, pues las personas de cualquier edad que tengan fiebre o tos y además respiren con dificultad, sientan dolor u opresión en el pecho o tengan dificultades para hablar o moverse debe solicitar atención médica rápidamente. Si es posible, se recomienda llamar primero al profesional sanitario o centro médico para que estos remitan al paciente al establecimiento sanitario apropiado.

#### *2.2.1.5.3. Cómo se propaga el Covid-19*

Todo individuo puede contraer Covid-19 puede ser por contacto con otra que esté infectada por el virus. Este padecimiento se propaga especialmente de persona a persona a través de las gotículas que salen expulsadas de la nariz o la boca de una persona enferma al toser, estornudar o hablar. Las gotículas son respectivamente pesadas, no llegan muy lejos y caen ágilmente al suelo, aunque una persona las puede inhalar y contagiarse de la enfermedad, por ello es necesario mantener al menos a un metro de distancia de los demás. Aunque las

gotículas pueden caer sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, como mesas, pomos y barandillas, de modo que otras personas pueden infectarse si palpan esos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca, razón por la cual es importante lavarse las manos continuamente con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.

La Organización Mundial de la Salud aun investiga las formas de propagación de la Covid-19 y seguirán informando y alertando a la población sobre las conclusiones que se vayan alcanzando.

#### *2.2.1.5.4. Medidas de prevención y control del Covid-19 Según la Organización Internacional del Trabajo*

- Barreras de limitación del contacto
- Desinfección de los lugares de trabajo
- Demarcación de los lugares de trabajo
- Factores de riesgo en cuanto a edad y exposición
- Cubiertas de tela para la cara
- Chequeos de salud diario
- Sistema de ventilación del edificio

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Activo Corriente:** es el activo de una organización que consigue hacerse líquido en menos de doce meses (dinero a corto plazo), de igual forma llamado activo líquido. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Análisis Financiero:** es un estudio realizado de la indagación contable derivada al término de un período (Balances, Estados de Ganancias y Pérdidas), manejando indicadores y/o razones financieras. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Estados Financieros:** son informes que manejan las empresas, para estar al tanto de la situación económica y financiera de una organización. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Evaluación de Gestión:** es examen que se realiza para conocer los niveles de eficiencia y eficacia de un servicio. Según el diccionario económico y financiero

Economipedia (2019)

**Liquidez:** es la habilidad de un activo para ser transformado en dinero efectivo en cualquier instante. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Pasivo:** constituye lo que una persona o empresa le debe a terceros. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Patrimonio:** acumulado de bienes y derechos, cargas y obligaciones que tienen los propietarios y/o accionistas de una organización. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Productividad:** es la correlación entre lo que se produce y los medios disponibles para producir (mano de obra, materiales, etc.) midiendo el interés de la eficacia y la eficiencia. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Ratios Financieros:** todos los indicadores que suministran información que permiten tomar decisiones convenientes para los accionistas y/o propietarios de una organización. Según el diccionario económico y financiero Economipedia (2019)

**Rentabilidad Financiera:** utilidades que se alcanzan mediante un periodo temporal o determinado. Reflejan el rendimiento de las inversiones.

**Coronavirus:** es una familia extensa de muchos virus que causan enfermedades tanto en animales como en humanos. Según la organización mundial de la salud (2020)

**Covid-19:** enfermedad infecciosa originada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente denominada pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo, según la organización mundial de la salud (2020)

**Cuenta Electrónica:** es la banca a la que se puede acceder mediante Internet. Pueden ser entidades con sucursales físicas o que sólo operan a distancia (por Internet o por teléfono) Economipedia (2019)

**Dinero Electrónico:** incluye cualquier sistema de pago que involucre un medio digital. Economipedia (2019)

**Inclusión Financiera:** para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades. Economipedia (2019)

### III. METODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe efectos negativos en la aplicación de los pasos clave utilizados por las entidades financieras para enfrentar los retos que supone la administración de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19

##### 3.1.2. Hipótesis específica

HE 1. El estado de emergencia por el Covid-19 afecta negativamente la liquidez de las entidades financieras

HE 2. El estado de emergencia por el Covid-19 afecta negativamente la inclusión financiera

HE 3. Existen las medidas de prevención y control del Covid-19, que afectan negativamente al sector financiero.

#### 3.2. Variables

**Variable 1:** Sistema Financiero.

**Variable 2:** Covid-19.

##### 3.2.1. Definición conceptual

**Sistema financiero:** es el conjunto de instituciones financieras, mercados financieros y activos financieros que existen o se negocian en un país o en un entorno determinado a fin de facilitar los flujos de capitales entre las personas o entidades que necesitan recursos financieros y las que tienen exceso de recursos financieros. Su papel en la economía es fundamental, al permitir el acceso a fuentes financieras, potenciando el crecimiento y el empleo. Brigham y Houston (2006)

**Covid-19:** enfermedad infecciosa originada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente denominada pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo, según la organización mundial de la salud (2020)

### 3.2.2. Definición operacional

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Fuente	Tipo	Diseño	Unidad de medida
<b>Variable 1:</b> Sistema financiero	Son un conjunto de instituciones, medios (instrumentos o activos) y mercados que canalizan el ahorro hacia la inversión, es decir, desde las unidades de gasto con superávit a unidades de gasto con déficit.	Pasos para la administración de la liquidez	Riesgos	1	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Liquidez y solvencia	2	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Rentabilidad	3	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Creación de valor	4	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Cuentas digitales	5	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
		Digitalización financiera	Dinero electrónico	7	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Desinfección de los lugares de trabajo	8	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Demarcación de los lugares de trabajo	9	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Cubiertas de tela para la cara	10	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Chequeos de salud diarios	11	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
<b>Variable 2:</b> Covid-19	Es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente	Medidas de prevención y control del COVID19	Factores de riesgo	12	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación
			Sistema de ventilación del edificio	13	Encuesta	Descriptivo	No experimental	Tabulación

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

El estudio está orientado en una investigación cuantitativa ya que se encarga de la exploración de información a través de la metodología teniendo como intención la búsqueda metódica de las importantes relaciones que se crean entorno al estudio de contrariedades concerniente con la experiencia individual y colectiva; fenómenos por lo que se conoce poco y se aspira comprender en su espacio originario.

Asimismo, la investigación es de tipo descriptivo, ya que los datos de la investigación se obtendrán directamente de la realidad la cual puede ser alusiva a una comunidad, una organización, un hecho, las características de una población. Al respecto, Hernández y Otros (2006) exponen que en los estudios de tipo descriptivo se busca detallar las propiedades importantes de individuos, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

En cuanto al nivel descriptivo; se fundamenta en detallar una cuestión legal, examinando su modo, sus principios, su actuación, tanto en la actualidad como el pasado, su función e impacto social, etc. Esta exploración incurre más en la delineación de las variables en estudio, explorando su comportamiento en la realidad social o en el derecho sin profundizar en el origen del fenómeno. En otras palabras, su objetivo es narrar la naturaleza de un segmento estadístico, sin concentrarse en las razones por las que se origina un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin envolver “por qué” acontece.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Tomando en cuenta el tipo de investigación el diseño se puede catalogar como de carácter no experimental, descriptivo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006), los define como aquel en donde no se manejan las variables de estudio, sino que se observa el fenómeno tal como se presenta en su estado originario para consecutivamente examinarlo, por tanto, las variables sistemas financieros y Covid-19, van hacer estudiadas, tal como se presentan en la realidad dentro de las instituciones financieras.

Asimismo, se caracteriza por ser transversal por cuanto el objeto de estudio

se observó y describió el procedimiento de las variables en un tiempo definitivo, la medición fue hecha en un solo momento y en un tiempo único que permito analizar la incidencia; entre el periodo comprendido desde septiembre 2020 a enero 2021.

De acuerdo con el criterio Hernández, Fernández y Baptista (2006), el diseño transaccional descriptivo indica que el mismo tiene como objetivo examinar los valores mostrados por las variables, equivalente al procedimiento cuando logra evaluar en un grupo de personas y objetos, de una o más variables y suministrar su representación.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

La población es el universo de disertación, definida por Chávez (2001) a manera del cosmos de la exploración sobre el cual se procura generalizar las deducciones; está compuesta por rasgos o estratos que le permiten diferenciar los sujetos unos de otros. En la presente investigación la población objeto de estudio estuvo conformada por 94 trabajadores entre personal directivo, ejecutivos financieros, cajeros, del Banco Internacional del Perú, INTERBANK, Zona 4 de Lima, 2021.

#### **3.5.2. Muestra**

Esta se determinó aplicando la fórmula de muestreo aleatorio:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

- Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95 % de confianza.
- P: Trabajadores integrantes del Banco Internacional del Perú – INTERBANK, pertenecientes a la zona 4, que no están de acuerdo con las medias tomadas ante una crisis mundial como el covid 19. (Se asume P = 0.5)
- Q: Trabajadores integrantes del Banco Internacional del Perú – INTERBANK, pertenecientes a la zona 4, que si están de acuerdo con las medias tomadas

ante una crisis mundial como el covid 19. (Se asume  $Q = 0.5$ )

E: Margen de error 5 %

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de confianza de 95 % y 5 % como margen de error la muestra a seleccionar será:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (94)}{(0.05)^2 (94-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = 76$$

### **Total de la muestra:**

Personal directivo y administrativo: 20

Ejecutivos financieros: 26

Cajeros: 30

TOTAL: 76

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

Para medir las variables en estudio, se utilizara la técnica de la observación mediante encuesta, y el instrumento aplicado para la recolección de la información fue el cuestionario; según Méndez (2005), a través de la encuesta se accede a el estudio de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los sujetos con correlación a su objetivo de exploración.

En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006), resaltan que el cuestionario está conformado por un conjunto de interrogaciones respecto a una o más variables a medir; permitiendo recoger todo lo concerniente a los componentes de este estudio, correlacionado a las variables de investigación.

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

Por tal motivo, se elaborara un instrumento dirigido los sujetos de investigación, que serán Personal directivo y administrativo, Ejecutivos financieros, Cajero que laboran en la zona 4 de INTERBANK, que medirán las variable sistema

financiero, referido a las respectivas dimensiones, los principios, las herramientas y técnicas de análisis; como también la variable Covid-19 con las dimensión medidas de prevención y control; cada una de ellas con los respectivos indicadores; el mismo consta de cuatro alternativas de respuestas, Siempre, Casi Siempre, Casi Nunca y Nunca. Con treinta y cinco preguntas tipo cerrada. Aplicando las normas éticas (anonimato, confidencialidad, consentimiento informado, entre otros), las mismas que permitirán esclarecer la interdependencia entre las variables a analizar mediante el apoyo del análisis estadístico. Asimismo se validó el instrumento para la recolección de datos (encuesta) mediante el juicio de expertos.”

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Cuando se recolecta la información el segundo paso es codificarla para un excelente orden e inspección con el propósito de procesarla, manejando el paquete Estadístico SPSS Versión 23.0 traducción español, que permite procesar la obtención de una base de datos, tablas de frecuencias y funciona de la siguiente manera:

- Cálculo particular de cada protocolo, valorando los ítems en cada sujeto.
- Realizar la tabulación de resultados por cada dimensión con sus indicadores.

### **3.8. Aspectos éticos**

Los pasos a seguir en la investigación no atentarán frente a la decencia de los adultos mayores. Sus Alcances y derivaciones son claros y abiertos a las comisiones de ética y supervisión de la comunidad científica.

El presente proyecto de investigación, cumplirá con las declaraciones de Helsinki estipulada en 52º Asamblea Medica General, llevada a cabo en Edimburgo, Escocia, en octubre del año 2000; toda vez que la aplicación de los instrumentos no representa riesgo para los participantes. Sin embargo, en el marco de respeto a derechos, seguridad y confidencialidad de la información se dará en el trabajo de campo.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se realizó el análisis de los resultados posteriormente de aplicar el instrumento de medición, creado para recoger la información necesaria a fin de medir las variables en estudio, en este caso Sistema financiero y Covid 19.

**Tabla 1.**

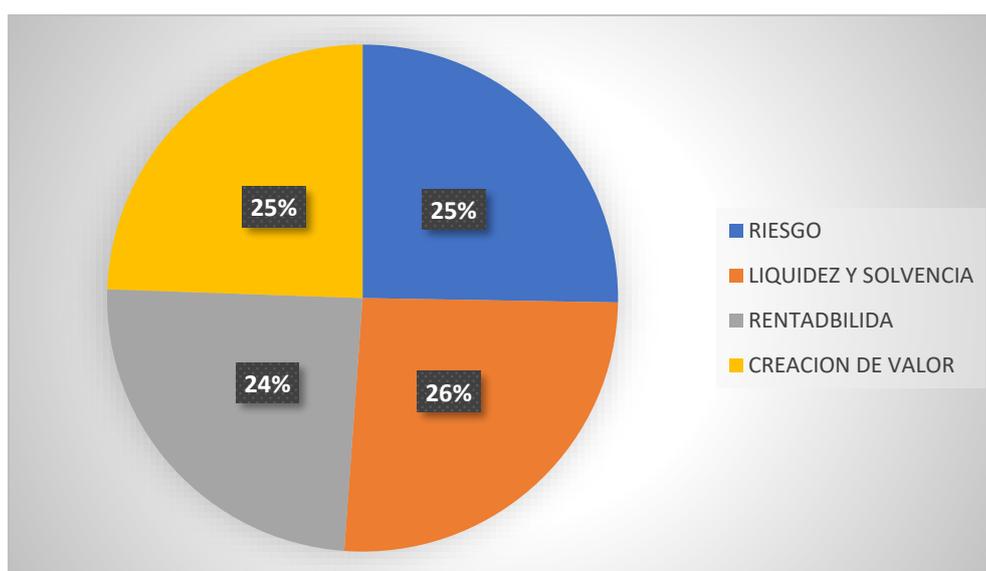
*Análisis de la Varianza para la Dimensión: Acciones para enfrentar la administración de la liquidez de la Variable Sistema financiero*

FUENTE	DF	SS	MS	F	P
Entre Grupos	4	2.21359	0.55340	1.10	0.3576
Dentro de Grupos	400	201.692	0.50423		
TOTAL	404	203.906			

**Tabla 2.**

*Resultado por Grupo de Muestra para Dimensión Acciones para enfrentar la administración de la liquidez de la Variable Sistema financiero*

VARIABLE	MEDIA GRUPO I	TAMAÑO	DEV. STD.
RIESGO	3.3951	76	0.6409
LIQUIDEZ Y SOLVENCIA	3.4753	76	0.8058
RENTABILIDAD	3.2778	76	0.7115
CREACION DE VALOR	3.2840	76	0.7743
TOTAL	3.3543	304	0.7101



**Figura 1.** Resultado por Grupo de Muestra para Dimensión Acciones para enfrentar la administración de la liquidez de la Variable Sistema financiero

**Tabla 3.**

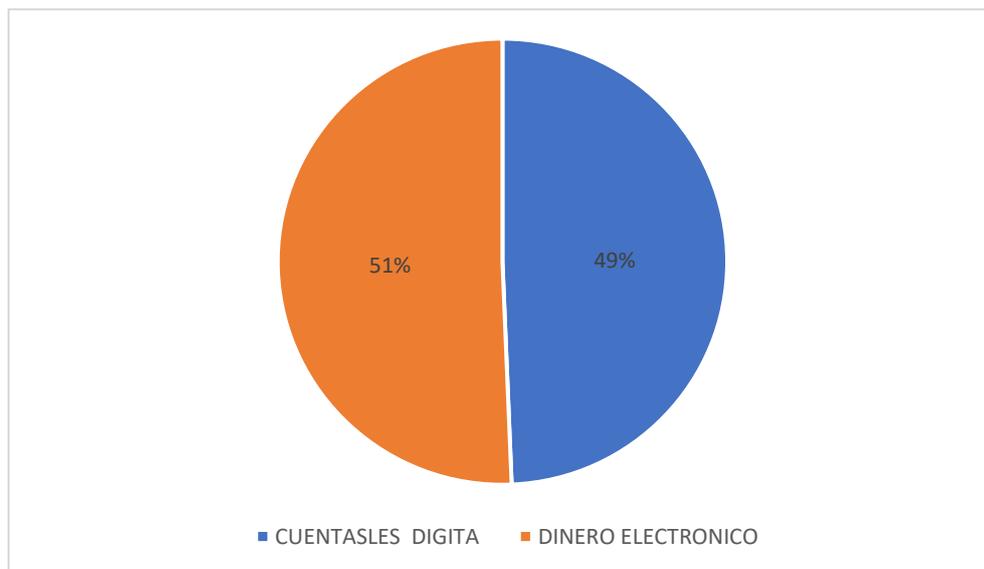
*Análisis de la Varianza para la Dimensión Digitalización financiera de la Variable Sistema financiero*

FUENTE	DF	SS	MS	F	P
Entre Grupos	2	0.66872	0.33436	1.14	0.3227
Dentro de Grupos	240	70.5309	0.29388		
TOTAL	242	71.1996			

**Tabla 4.**

*Resultado por Grupo de Muestra para la Dimensión Digitalización financiera de la Variable Sistema financiero*

INDICADOR	MEDIA GRUPO I	TAMAÑO	DEV. STD.
CUENTAS DIGITALES	3.4938	76	0.5031
DINERO ELECTRONICO	3.5864	76	0.4860
TOTAL	3.5144	142	0.5421



**Figura 2.** Resultado por Grupo de Muestra para la Dimensión Digitalización financiera de la Variable Sistema financiero

**Tabla 5.**

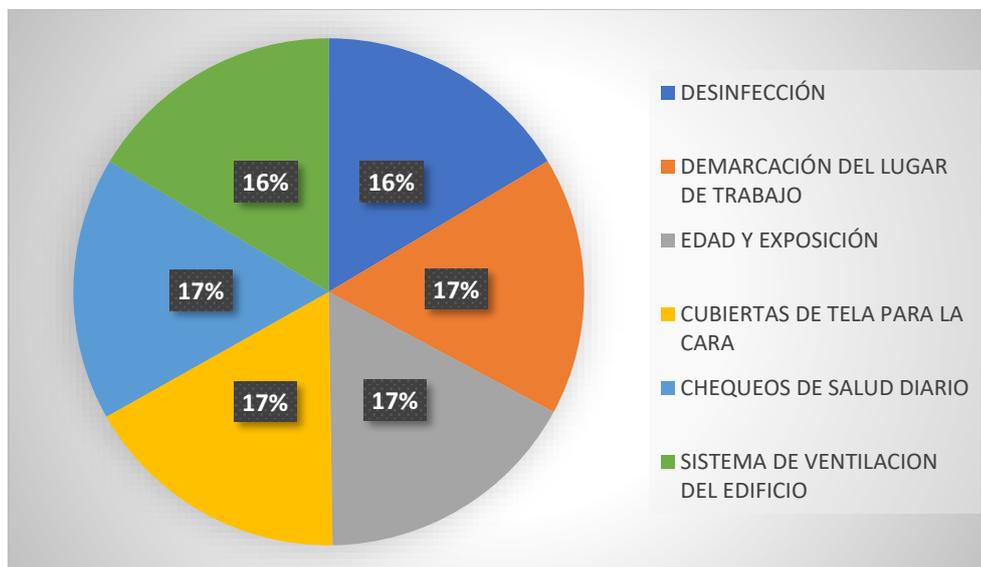
*Análisis de la Varianza para la Dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios de la Variable Sistema financiero*

FUENTE	DF	SS	MS	F	P
Entre Grupos	4	0.27068	0.27068	0.79	0.5314
Dentro de Grupos	400	0.34057	0.34057		
TOTAL	404				

**Tabla 6.**

*Resultado por Grupo de Muestra para para la Dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios de la Variable Sistema financiero.*

INDICADOR	MEDIA GRUPO I	TAMAÑO	DEV. STD.
DESINFECCIÓN	3.3827	76	0.6721
DEMARCACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO	3.4012	76	0.5558
EDAD Y EXPOSICIÓN	3.4877	76	0.5061
CUBIERTAS DE TELA PARA LA CARA	3.5185	76	0.5670
CHEQUEOS DE SALUD DIARIO	3.4691	76	0.6039
SISTEMA DE VENTILACION DEL EDIFICIO	3.3827	76	0.6721
TOTAL	3.4519	456	0.5836



**Figura 3.** Resultado por Grupo de Muestra para para la Dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios de la Variable Sistema financiero.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis de discusión de resultados**

En la tabla 1, se muestran los resultados correspondientes al análisis de la varianza para la dimensión Acciones para enfrentar la administración de la liquidez, observándose que no existe diferencia significativa entre los diferentes indicadores que la componen, es decir no existe diferencias significativas entre sus medias y por tanto todos tienen un comportamiento similar bajo las condiciones de estudio.

En la tabla 2 representada en el grafico 1, expresa los resultados del grupo de muestra para los diferentes componentes de la dimensión Acciones para enfrentar la administración de la liquidez, enfatizando la siguiente información; se observa que las medias de todos los indicadores que conforman la Dimensión como lo son: riesgo, liquidez y solvencia, rentabilidad y creación de valor tienen medias muy similares que se ubican en la Categoría Alta, por lo cual estadísticamente no existe diferencia entre ellos.

Esto indica que en las instituciones en estudio se están aplicando de manera correcta las Acciones para enfrentar la administración de la liquidez, lo cual es positivo ya que esto contribuye a cumplir de manera cabal con esta estrategia de gestión para mantener la liquidez del banco.

Estos efectos son resaltados por lo establecido por Estupiñán (2015) cuando expone que hay que evitar la exposición al riesgo crediticio efectuando una política de protección del capital o contribuciones de los socios colocando préstamos que formen en corto plazo el mayor ingreso financiero posible disminuyendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor y atrayendo socios nuevos que ejecutarán aportes que aumentarán el capital social de la Cooperativa resguardando las cuentas pasivas de los socios ahorristas, estas acciones comprimirán los impactos negativos de pérdidas en la cartera crediticia de la Cooperativa y optimarán las proyecciones de dividendos por mayores remanentes en largo plazo.

Por tanto, al observar los resultados de la Tabla y Gráfico correspondiente, se puede aseverar que efectivamente la mayoría de los encuestados fue

coincidente con lo señalando, en cuanto que el sistema financiero del banco se fortalece al controlar efectivamente la administración de la liquidez del banco INTERBANK, por lo que ofrece la organización bancaria es un ambiente que se distingue, entre otras proporcionando seguridad a sus usuarios al manejar oportunamente aun en situaciones de emergencia el riesgo, la solvencia y liquidez, la rentabilidad, manteniendo la creación de valor.

La tabla 3 muestra los resultados obtenidos al aplicar el análisis de la varianza a los componentes de la dimensión Digitalización financiera como son: cuentas digitales y dinero electrónico, al respecto se observa que no existe diferencia significativa entre los diferentes tratamientos, bajo las condiciones de estudio.

Por su parte, del análisis de la tabla 4 y grafico 2 se presentan los resultado del grupo de muestra para la dimensión digitalización financiera, la cual muestra como las medias de los indicadores son bastante homogéneas y se ubican todas en el grupo I de la Categoría Alta, por lo cual se evidencia que en las instituciones de Interbank se aplican efectivamente.

Estos resultados se ven reforzados por el hecho de que Interbank, ante la pandemia del Covid 19 da prioridad a la seguridad y el cuidado sanitario de sus clientes, colaboradores y usuarios. Por lo que sobre la disponibilidad de sus canales de atención en cuánto a la Banca Telefónica y Tiendas, aplica una serie de novedades y cambios en apoyo a sus colaboradores y que puedan trasladarse a sus hogares de forma segura ante las disposiciones de tránsito.

Asimismo, permite realizar todas las operaciones las 24 horas y sin costo desde la Interbank APP o desde la Banca por Internet. Por lo tanto, se puede observar que los datos mostrados en la parte porcentual y gráfica de las interrogantes, clarifican que efectivamente la tecnología ayuda a sincronizar el trabajo en equipo, mitigar riesgos por lo cual actualmente las plataformas son herramientas de colaboración en línea, donde suelen posibilitar no solo a la comunicación en vivo, sino en el desarrollo de actividades sincrónicas como parte del entrenamiento y servicios de manera online. Independiente del lugar donde se encuentre el ejecutivo y los clientes, pueden comunicarse por medio del aula virtual

para interactuar en vivo.

En cuanto al dinero electrónico un servicio confiable es la digitalización de VISA, que a través de Niubiz ha lanzado una nueva solución al mercado que permite "cobro por celular". Es decir, ahora los comercios pueden recibir pagos con tarjeta de crédito o débito contactless desde un teléfono móvil. Por tanto, ya no se necesita un dispositivo POS. Igualmente, los esfuerzos públicos y privados definieron estrategias de cooperación para la implementación del marco legal requerido para regular las características básicas del dinero electrónico (Ley N° 29985). Este esfuerzo conjunto motivó que el Perú se constituya como un pionero a nivel mundial, para el diseño de un modelo de negocio de dinero electrónico bajo una plataforma de interoperabilidad (Modelo Perú).

En la tabla 5, se muestran los resultados obtenidos al aplicar el análisis de la varianza de los indicadores que componen la dimensión al respecto se observa que existen diferencias significativas entre los diferentes indicadores componen la dimensión.

La tabla 5 muestra los resultados obtenidos al aplicar el análisis de la varianza a los componentes de la dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios como lo son: desinfección, demarcación el lugar de trabajo, edad y exposición, cubierta de tela para la cara, chequeos de salud diarios, sistema de ventilación del edificio, pudiéndose observar que no existen diferencia significativa entre las medias de los indicadores que integran la dimensión.

En la tabla 6 y grafico 3, se puede apreciar que las medias de los diferentes indicadores que integran la dimensión Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios como lo son: desinfección, demarcación el lugar de trabajo, edad y exposición, cubierta de tela para la cara, chequeos de salud diarios, sistema de ventilación del edificio, guardan cierta similitud desde el punto de vista estadístico, y por lo tanto, se ubican en un solo grupo I correspondiente a la categoría Alta.

Estos resultados evidencian que en las instituciones de Interbank, se están aplicando de manera correcta los Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios. Resultados estos que son coincidentes, con los lineamientos emitidos por la organización mundial de la salud 2020, proporcionando mayor seguridad a sus clientes y trabajadores.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1) La gestión del impacto del Covid-19 en el sector financiero busca establecer el análisis de las normas antes mencionadas logrando generar una desnaturalización, puesto que, las instituciones de finanzas se están viendo obligadas a tomar decisiones difíciles respecto de cómo apoyar a sus clientes suspendiendo los reembolsos, reestructurando los préstamos existentes y proporcionando liquidez a sus clientes para manejar la crisis. Al describir acciones o pasos claves utilizados por las entidades financieras para enfrentar los retos que supone la administración de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19 se puede afirmar que estos se están cumpliendo por parte del personal bancario proporcionando mayor seguridad a sus clientes y al mismo tiempo, fortaleciendo a la institución bancaria aun en tiempos de pandemia.
- 2) Al examinar la digitalización financiera como medida para la inclusión en tiempos de crisis evitando la propagación del Covid-19, se evidencia que son utilizadas oportunamente para facilitar las operaciones bancarias, en horarios flexibles y sin cargos extras cumpliendo con el distanciamiento social y el País.
- 3) Al evaluar las normas de salubridad para evitar la propagación del Covid-19 en las instalaciones del banco Interbank se puede aseverar que son cumplidas diariamente por el personal y sus clientes, existiendo un compromiso social con su personal y el país.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1) Se debe incorporar protocolos de prevención financiera en la administración de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19.
- 2) Se debe incorporar protocolos de control financiera en la digitalización financiera a la inclusión en tiempos de crisis evita la propagación del Covid-19.
- 3) Se debe incorporar protocolos de innovación en la entidad financiera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, O., Pujadas, P., & Lloret, P. (2012). Análisis de Operaciones de Crédito. Barcelona: Profit.
- Álvarez Pérez, Víctor Manuel (2010) El principio constitucional de legalidad y su aplicación en el derecho administrativo, penal y tributario, Perú, Gaceta Jurídica.
- Blas, Escobedo y palomino (2020 Buenas Prácticas de Valorización en el Proceso de Adquisición Realizadas por Empresas del Sistema Financiero Peruano tesis para obtener el grado de magíster pontificia universidad católica del Perú
- Brigham, Eugene y Houston, Joel (2006).Fundamentos de Administración Financiera.(10ª ed.) México: Cengage Learning Editores
- BULLARD GONZÁLEZ, Alfredo (2010) Derecho y Economía. Lima, Palestra Editores.
- Constitución política de Perú (1993)
- Chávez Alizo, N. (2001) Introducción a la Investigación Educativa, Editorial Graficas, Venezuela
- Dahik (2020) El Corona Virus: Respuestas Del Mundo Y Del Ecuador, Centro de Estudios Económicos y Sociales para el Desarrollo, de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo
- Estupiñan, R. (2015). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. . Colombia: Ecoe Ediciones, 2015. 480 pp. ISBN: 9789587711127.
- Elizondo, Alan y Altman, Edward (2003).Medición Integral del Riesgo de Crédito. Limusa.
- García Pineda, Ángel (2010), El financiamiento y su impacto en las empresas agrícolas de Mexico. [www.eumed.net/libros/2010b/704/](http://www.eumed.net/libros/2010b/704/)
- Gitman, Lawrence (2003). Principios de Administración Financiera.(10ª ed). México: Prentice Hall.

- Hernández, Fernández y Baptista (2006), Metodología de la Investigación, cuarta edición, editorial McGraw-Hill, México
- Herrera (2016) Análisis de derecho comparado sobre la reforma financiera y el sistema de protección del consumidor en Estados Unidos y España, Universidad de Granada, España
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Ley N° 27332 Ley de los Organismos Reguladores
- Ley Marco De La Administración Financiera Del Sector Público Ley N° 28112
- Madura, Jeff (2010) Mercados e Instituciones Financieras, México, Cengage Learning. 8ª. Edición
- Manrique (2020) El Coronavirus y su Impacto en la Sociedad Actual Y Futura colegio de Sociólogos del Perú <https://colegiodesociologosperu.org.pe/wp-content/uploads/El-Coronavirus-y-su-impacto-en-la-sociedad-actual-y-futura-mayo-2020.pdf>
- Nava (2019) Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente, Universidad del Zulia Venezuela
- Oleas (2020), Impacto de COVID-19 en la investigación de la Biodiversidad en Ecuador Universidad tecnológica indoamericana
- [https://www.researchgate.net/publication/341909924\\_Impacto\\_de\\_COVID-19\\_en\\_la\\_investigacion\\_de\\_la\\_Biodiversidad\\_en\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/341909924_Impacto_de_COVID-19_en_la_investigacion_de_la_Biodiversidad_en_Ecuador)
- Pecorari (2017) El sector financiero y su impacto en la economía real: Una visión integral y un estudio específico, Universidad Nacional Del Sur Argentina <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4095/1/Tesis%20Doctoral%20Natalia%20Pecorari%20corregida.pdf>
- Solano (2017) Los Instrumentos Financieros Y Su Influencia En La Toma De Decisiones De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Textil, Año 2012 Los Olivos. Universidad de ciencias y humanidades los olivos

Sosa (2020), Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad y tributación de la micro y pequeña empresa del rubro comercio "Ferretería Rita" Ayacucho, 2019. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Torre. (2012). GUÍA SOBRE MICROCRÉDITOS. Santander.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	METODOLOGIA	HIPOTESIS	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL			HIPOTESIS GENERAL	
¿Cuál es la gestión del impacto del Covid-19 en el sector financiero?	Analizar la gestión del impacto del Covid-19 en el sector financiero	<p>Contribuye al desarrollo económico del Perú, pues propone lineamientos de acción en el sector financiero durante el estado de emergencia del Covid-19 para tener una información clara, sencilla y entendible sobre el tema. Asimismo, se explica como el uso de Servicios Financieros es una condición clave para potenciar la economía en momentos de crisis.</p>	<p><b>Diseño</b> No experimental Descriptivo</p> <p><b>Población</b> Personal del Banco Interbank que trabajan en la Zona 4</p> <p><b>Muestra</b> 76 Empleados de empresas del Banco Interbank</p>	El estado de emergencia del Covid-19 afecta negativamente al sector financiero	<p><b>V1: Sistema Financiero</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasos para la administración de la liquidez</li> <li>- Digitalización financiera.</li> </ul> <p><b>V2: Covid-19</b> <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas de control y prevención.</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS			HIPOTESIS ESPECIFICAS	
¿Cuáles son los efectos de aplicación de los pasos clave utilizados por las entidades financieras para enfrentar los retos que supone la administración de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19?	Describir acciones o pasos claves utilizados por las entidades financieras para enfrentar los retos que supone la administración de la liquidez ante la pandemia originada por el Covid-19			El estado de emergencia por el Covid-19 afecta negativamente la liquidez de las entidades financieras	
¿De qué manera afecta la digitalización financiera a la inclusión en tiempos de crisis evita la propagación del Covid-19?	Examinar la digitalización financiera como medida para la inclusión en tiempos de crisis evitando la propagación del Covid-19			El estado de emergencia por el Covid-19 afecta negativamente la inclusión financiera	
¿De qué manera influyen las medidas de prevención y control del COVID19 en la entidad financiera?	Evaluar las normas que influyen en las medidas de prevención y control del COVID19 en la entidad financiera	Las medidas de prevención y control del Covid-19 afectan negativamente al sector financiero.			

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>SECTOR FINANCIERO</b>	Acciones o pasos clave para enfrentar los retos que supone la administración de la liquidez ante la pandemia	Riesgos	1-¿Considera que la entidad bancaria evalúa la posibilidad de incumplimiento de pago del cliente en estados de emergencia económica? 2-¿ cree que se implementan políticas de protección del capital o aportes de los socios colocando préstamos que generen en el corto plazo el mayor ingreso financiero posible reduciendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor en estados de emergencia económica? 3-¿Considera que son protegidas las cuentas pasivas de los socios ahorrista en estados de emergencia económicas?
		Liquidez y solvencia	4- ¿cree que la entidad financiera posee activos circulantes suficientes para cobrar en el corto plazo en estados de emergencia económica? 5-¿Considera que se posee la facilidad de convertir un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que sufra pérdida significativa de su valor en estados de emergencia económica? 6-¿Considera que son canceladas las obligaciones contraídas en un tiempo oportuno en estados de emergencia económica?
		Rentabilidad	7-¿Considera que son evaluados los retornos netos obtenidos por los activos disponibles, midiendo la efectividad del desempeño gerencial llevado a cabo en una empresa en estados de emergencia económica? 8-¿Considera que se evalúa la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo en estado de emergencia económica? 9-¿Considera que se evalúa la conveniencia de efectuar inversiones en estados de emergencia económica?
		Creación de valor	10- ¿Considera que la entidad financiera evalúa la rentabilidad económica utilizada durante un período? 11- ¿Considera que se planifican la obtención del beneficio para lograr la supervivencia en estados de emergencia económica? 12- ¿Considera que se trazan expectativas en las cuales basan su trabajo y fijan unos determinados objetivos para un determinado periodo de tiempo en estados de emergencia económica?
	Digitalización financiera para evitar la propagación del Covid-19	Cuentas digitales	13-¿promueve la creación de cuentas digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19? 14-¿Facilita la creación de cuentas Digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19? 15-¿Considera segura las cuentas digitales?
		Dinero Electrónico.	16-¿Sus clientes conocen y manejan el dinero electrónico? 17-¿Se utilizan sus clientes con frecuencia la banca en línea? 18-¿realiza campañas informativas sobre la utilización de dinero electrónico como medida para prevenir el contagio del Covid 19?

<b>COVID-19</b>	Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios	Desinfección de lugares de trabajo	19-¿Considera que se limpian las superficies sucias con agua y jabón antes de desinfectarlas? 20-¿Considera que siempre se utilizan guantes y batas adecuadas para los productos químicos que se usarán para limpiar y desinfectar? 21-¿Considera que se espera 24 horas antes de limpiar y desinfectar para minimizar la posibilidad de que otros empleados se expongan a gotitas respiratorias?
		Demarcación del lugar de trabajo	22-¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas? 23-¿Se Mantiene al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas? 24-¿Se utilizan barreras de limitación del contacto?
		Factores de riesgo en cuanto a edad y exposición	25-¿Considera que se Propicia y fomenta opciones de teletrabajo en mujeres embarazadas, adultos mayores y trabajadores con enfermedades previas, como diabetes hipertensión? 26-¿Considera que son tomadas en cuentas las necesidades especiales de cada trabajador que pueden poner su salud en riesgo? 27-¿Se atiende primordialmente a la población más vulnerable?
		cubiertas de tela para la cara	28-¿Cambia con regularidad su tapa boca? 29-¿Utiliza el tapa boca durante su jornada laboral? 30-¿Considera necesario la utilización de tapa boca?
		Chequeos de salud diarios	31-¿Realizan chequeos diarios de salud en la entidad financiera? 32-¿Considera que se establecer vínculos entre los servicios de salud ocupacional y los centros de atención primaria, a fin de facilitar la atención de los trabajadores que padecen enfermedades crónicas y su reincorporación al trabajo después de largos períodos de baja por enfermedad? 33-¿Considera que se implemente un procedimiento para el traslado seguro de un empleado que se enferma en el trabajo?
		Sistema de ventilación del edificio	34-¿Considera que se abren las puertas y ventanas exteriores para aumentar la circulación de aire en las áreas correspondientes? 35-¿Se realiza una inspección y mantenimiento de equipos? 36-¿De qué manera influyen los protocolos de salubridad para evitar mayores contagios por el Covid-19 en la entidad financiera?

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA

##### Introducción

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO, 2021.. La información es completamente anónima, por lo que se le solicita responde todas las preguntas con sinceridad tomando e cuentas sus propias experiencias

##### I. Indicaciones

Marque con una (X) con la mayor objetividad posible, cada aspecto del cuestionario y la respuesta que mejor represente su opinión, agradeciendo de antemano su gentil colaboración

**Responda a las siguientes preguntas:**

N°	AFIRMACIÓN	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	Casi Nunca
1	¿Considera que la entidad bancaria evalúa la posibilidad de incumplimiento de pago del cliente en estados de emergencia económica?					
2	¿Cree que se implementan políticas de protección del capital o aportes de los socios colocando préstamos que generen en el corto plazo el mayor ingreso financiero posible reduciendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor en estados de emergencia económica?					
3	¿Considera que son protegidas las cuentas pasivas de los socios ahorrista en estados de emergencia económicas?					
4	¿Cree que la entidad financiera posee activos circulantes suficientes para cobrar en el corto plazo en estados de emergencia económica?					
5	¿Considera que se posee la facilidad de convertir un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que sufra pérdida significativa de su valor en estados de emergencia económica?					

6	¿Considera que son canceladas las obligaciones contraídas en un tiempo oportuno en estados de emergencia económica?					
7	¿Considera que son evaluados los retornos netos obtenidos por los activos disponibles, midiendo la efectividad del desempeño gerencial llevado a cabo en una empresa en estados de emergencia económica?					
8	¿Considera que se evalúa la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo en estado de emergencia económica?					
9	¿Considera que se evalúa la conveniencia de efectuar inversiones en estados de emergencia económica?					
10	¿Considera que la entidad financiera evalúa la rentabilidad económica utilizada durante un período?					
11	¿Considera que se planifican la obtención del beneficio para lograr la supervivencia en estados de emergencia económica?					
12	¿Considera que se trazan expectativas en las cuales basan su trabajo y fijan unos determinados objetivos para un determinado periodo de tiempo en estados de emergencia económica?					
13	¿Promueve la creación de cuentas digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
14	¿Facilita la creación de cuentas Digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
15	¿Considera segura las cuentas digitales?					
16	¿Sus clientes conocen y manejan el dinero electrónico?					
17	¿Se utilizan sus clientes con frecuencia la banca en línea?					
18	¿Realiza campañas informativas sobre la utilización de dinero electrónico como medida para prevenir el contagio del Covid- 19?					
19	¿Considera que se limpian las superficies sucias con agua y jabón antes de desinfectarlas?					
20	¿Considera que siempre se utilizan guantes y batas adecuadas para los productos químicos que se usarán para limpiar y desinfectar?					

21	¿Considera que se espera 24 horas antes de limpiar y desinfectar para minimizar la posibilidad de que otros empleados se expongan a gotitas respiratorias?					
22	¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas?					
23	¿Se Mantiene al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas?					
24	¿Se utilizan barreras de limitación del contacto?					
25	¿Considera que se Propicia y fomenta opciones de teletrabajo en mujeres embarazadas, adultos mayores y trabajadores con enfermedades previas, como diabetes hipertensión?					
26.	¿Considera que son tomadas en cuentas las necesidades especiales de cada trabajador que pueden poner su salud en riesgo?					
27	Se atiende primordialmente l a la población más vulnerable?					
28	¿Cambia con regularidad su tapa boca?					
29	¿Utiliza el tapa boca durante su jornada laboral?					
30.	¿Considera necesario la utilización de tapa boca?					
31.	¿Realizan chequeos diarios de salud en la entidad financiera?					
32.	¿Considera que se establecer vínculos entre los servicios de salud ocupacional y los centros de atención primaria, a fin de facilitar la atención de los trabajadores que padecen enfermedades crónicas y su reincorporación al trabajo después de largos períodos de baja por enfermedad?					
33.	¿Considera que se implemente un procedimiento para el traslado seguro de un empleado que se enferma en el trabajo?					
34	¿Considera que se abren las puertas y ventanas exteriores para aumentar la circulación de aire en las áreas correspondientes?					
35	¿Se realiza una inspección y mantenimiento de equipos?					

## Anexo 4. Validación de los instrumentos



FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: **GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO, 2021.**

Investigador: **Bach.**

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario, respecto **GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO, 2021.**

Se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5

Dónde: 1= Siempre 2= Casi siempre 3=A Veces 4= nunca 5=Casi nunca



## INSTRUMENTO CUESTIONARIO

EL propósito de este instrumento es que usted manifieste su opinión sobre la gestión del impacto del covid-19 en el sector financiero, 2021.

**Variable:** Sector Financiero

N° de Ítems	Indicador: Riesgos	S	CS	AV	N	CN
1	¿Considera que la entidad bancaria evalúa la posibilidad de incumplimiento de pago del cliente en estados de emergencia económica?					
2	¿Cree que se implementan políticas de protección del capital o aportes de los socios colocando préstamos que generen en el corto plazo el mayor ingreso financiero posible reduciendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor en estados de emergencia económica?					
3	¿Considera que son protegidas las cuentas pasivas de los socios ahorrista en estados de emergencia económicas?					
	<b>Indicador:</b> Liquidez y solvencia					
4	¿Cree que la entidad financiera posee activos circulantes suficientes para cobrar en el corto plazo en estados de emergencia económica?					
5	¿Considera que se posee la facilidad de convertir un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que sufra pérdida significativa de su valor en estados de emergencia económica?					

6	¿Considera que son canceladas las obligaciones contraídas en un tiempo oportuno en estados de emergencia económica?					
	<b>Indicador:</b> Rentabilidad					
7	¿Considera que son evaluados los retornos netos obtenidos por los activos disponibles, midiendo la efectividad del desempeño gerencial llevado a cabo en una empresa en estados de emergencia económica?					
8	¿Considera que se evalúa la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo en estado de emergencia económica?					
9	¿Considera que se evalúa la conveniencia de efectuar inversiones en estados de emergencia económica?					
	<b>Indicador:</b> Creación de valor					
10	¿Considera que la entidad financiera evalúa la rentabilidad económica utilizada durante un periodo?					
11	¿Considera que se planifican la obtención del beneficio para lograr la supervivencia en estados de emergencia económica?					
12	¿Considera que se trazan expectativas en las cuales basan su trabajo y fijan unos determinados objetivos para un determinado periodo de tiempo en estados de emergencia económica?					

**Dimensión:** Digitalización financiera para evitar la propagación del Covid-19

Nº de Ítems	<b>Indicador:</b> Cuentas digitales	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
13	¿Promueve la creación de cuentas digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
14	¿Facilita la creación de cuentas Digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
15	¿Considera segura las cuentas digitales?					
	<b>Indicador:</b> Dinero Electrónico					
16	¿Sus clientes conocen y manejan el dinero electrónico?					
17	¿Se utilizan sus clientes con frecuencia la banca en línea?					
18	¿Realiza campañas informativas sobre la utilización de dinero electrónico como medida para prevenir el contagio del Covid 19?					

**Variable:** Covid -19

**Dimensión:** Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios

Nº de Ítems	Indicador: Desinfección de lugares de trabajo	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
19	¿Considera que se limpian las superficies sucias con agua y jabón antes de desinfectarlas?					
20	¿Considera que siempre se utilizan guantes y batas adecuadas para los productos químicos que se usarán para limpiar y desinfectar?					
21	¿Considera que se espera 24 horas antes de limpiar y desinfectar para minimizar la posibilidad de que otros empleados se expongan a gotitas respiratorias?					
	<b>Indicador:</b> Demarcación del lugar de trabajo					
22	¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas?					
23	¿Se Mantiene al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas?					
24	¿Se utilizan barreras de limitación del contacto?					
	<b>Indicador:</b> Factores de riesgo en cuanto a edad y exposición					
25	¿Considera que se Propicia y fomenta opciones de teletrabajo en mujeres embarazadas, adultos mayores y trabajadores con enfermedades previas, como diabetes hipertensión?					
26	¿Considera que son tomadas en cuentas las necesidades especiales de cada trabajador que pueden poner su salud en riesgo?					
27	¿Se atiende primordialmente I a la población más vulnerable?					

Nº de ítems	Indicador: cubiertas de tela para la cara	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
28	¿Cambia con regularidad su tapa boca?					
29	¿Utiliza el tapa boca durante su jornada laboral?					
30	¿Considera necesario la utilización de tapa boca?					
	<b>Indicador: Chequeos de salud diarios</b>					
31	¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas?					
32	¿Considera que se establecer vínculos entre los servicios de salud ocupacional y los centros de atención primaria, a fin de facilitar la atención de los trabajadores que padecen enfermedades crónicas y su reincorporación al trabajo después de largos periodos de baja por enfermedad?					
33	¿Considera que se implemente un procedimiento para el traslado seguro de un empleado que se enferma en el trabajo?					
	<b>Indicador: Sistema de ventilación del edificio</b>					
34	¿Considera que se abren las puertas y ventanas exteriores para aumentar la circulación de aire en las áreas correspondientes?					
35	¿Se realiza una inspección y mantenimiento de equipos?					
36	¿De qué manera influyen los protocolos de salubridad para evitar mayores contagios por el Covid-19 en la entidad financiera?					



## PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     Buenas    e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Sandra Almeyda López*    DNI N°: *41916656*

Teléfono/Celular: *950472705*

Dirección domiciliaria: *Calle Túpac Amaru # 338*

Título Profesional: *Abogado*

Grado Académico: *MAGISTER*

Lugar y fecha: *Pisco 28 set 2021*

  
**Sandra F. Almeyda López**  
ABOGADO  
REG. C.A.L. N° 4191



FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I.DATOS GENERALES

1.1 Título de la Investigación: **GESTION DEL IMPACTO DEL COVID – 19 EN EL SECTOR FINANCIERO 2021**

Nombre del Instrumento: Encuesta

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intensionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	





## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: **GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO, 2021.**

Investigador: **Bach.**

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario, respecto **GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO, 2021.**

Se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5

Dónde: 1= Siempre 2= Casi siempre 3=A Veces 4= nunca 5=Casi nunca



## INSTRUMENTO CUESTIONARIO

EL propósito de este instrumento es que usted manifieste su opinión sobre la gestión del impacto del covid-19 en el sector financiero, 2021.

**Variable:** Sector Financiero

Nº de Ítems	Indicador: Riesgos	S	CS	AV	N	CN
1	¿Considera que la entidad bancaria evalúa la posibilidad de incumplimiento de pago del cliente en estados de emergencia económica?					
2	¿Cree que se implementan políticas de protección del capital o aportes de los socios colocando préstamos que generen en el corto plazo el mayor ingreso financiero posible reduciendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor en estados de emergencia económica?					
3	¿Considera que son protegidas las cuentas pasivas de los socios ahorrista en estados de emergencia económicas?					
	<b>Indicador:</b> Liquidez y solvencia					
4	¿Cree que la entidad financiera posee activos circulantes suficientes para cobrar en el corto plazo en estados de emergencia económica?					
5	¿Considera que se posee la facilidad de convertir un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que sufra pérdida significativa de su valor en estados de emergencia económica?					

6	¿Considera que son canceladas las obligaciones contraídas en un tiempo oportuno en estados de emergencia económica?					
	<b>Indicador:</b> Rentabilidad					
7	¿Considera que son evaluados los retornos netos obtenidos por los activos disponibles, midiendo la efectividad del desempeño gerencial llevado a cabo en una empresa en estados de emergencia económica?					
8	¿Considera que se evalúa la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo en estado de emergencia económica?					
9	¿Considera que se evalúa la conveniencia de efectuar inversiones en estados de emergencia económica?					
	<b>Indicador:</b> Creación de valor					
10	¿Considera que la entidad financiera evalúa la rentabilidad económica utilizada durante un período?					
11	¿Considera que se planifican la obtención del beneficio para lograr la supervivencia en estados de emergencia económica?					
12	¿Considera que se trazan expectativas en las cuales basan su trabajo y fijan unos determinados objetivos para un determinado periodo de tiempo en estados de emergencia económica?					

**Dimensión:** Digitalización financiera para evitar la propagación del Covid-19

N° de ítems	<b>Indicador:</b> Cuentas digitales	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
13	¿Promueve la creación de cuentas digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
14	¿Facilita la creación de cuentas Digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
15	¿Considera segura las cuentas digitales?					
	<b>Indicador:</b> Dinero Electrónico					
16	¿Sus clientes conocen y manejan el dinero electrónico?					
17	¿Se utilizan sus clientes con frecuencia la banca en línea?					
18	¿Realiza campañas informativas sobre la utilización de dinero electrónico como medida para prevenir el contagio del Covid 19?					

Variable: Covid -19

Dimensión: Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios

Nº de Ítems	Indicador: Desinfección de lugares de trabajo	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
19	¿Considera que se limpian las superficies sucias con agua y jabón antes de desinfectarlas?					
20	¿Considera que siempre se utilizan guantes y batas adecuadas para los productos químicos que se usarán para limpiar y desinfectar?					
21	¿Considera que se espera 24 horas antes de limpiar y desinfectar para minimizar la posibilidad de que otros empleados se expongan a gotitas respiratorias?					
	<b>Indicador: Demarcación del lugar de trabajo</b>					
22	¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas?					
23	¿Se Mantiene al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas?					
24	¿Se utilizan barreras de limitación del contacto?					
	<b>Indicador: Factores de riesgo en cuanto a edad y exposición</b>					
25	¿Considera que se Propicia y fomenta opciones de teletrabajo en mujeres embarazadas, adultos mayores y trabajadores con enfermedades previas, como diabetes hipertensión?					
26	¿Considera que son tomadas en cuentas las necesidades especiales de cada trabajador que pueden poner su salud en riesgo?					
27	¿Se atiende primordialmente l a la población más vulnerable?					

Nº de Ítems	Indicador: cubiertas de tela para la cara	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
28	¿Cambia con regularidad su tapa boca?					
29	¿Utiliza el tapa boca durante su jornada laboral?					
30	¿Considera necesario la utilización de tapa boca?					
	<b>Indicador: Chequeos de salud diarios</b>					
31	¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas?					
32	¿Considera que se establecer vínculos entre los servicios de salud ocupacional y los centros de atención primaria, a fin de facilitar la atención de los trabajadores que padecen enfermedades crónicas y su reincorporación al trabajo después de largos periodos de baja por enfermedad?					
33	¿Considera que se implemente un procedimiento para el traslado seguro de un empleado que se enferma en el trabajo?					
	<b>Indicador: Sistema de ventilación del edificio</b>					
34	¿Considera que se abren las puertas y ventanas exteriores para aumentar la circulación de aire en las áreas correspondientes?					
35	¿Se realiza una inspección y mantenimiento de equipos?					
36	¿De qué manera influyen los protocolos de salubridad para evitar mayores contagios por el Covid-19 en la entidad financiera?					



### PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     d) Buenas    e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Luis Fernando Sierra Calderón* DNI N°: *41356867*

Teléfono/Celular: *99500-6050*

Dirección domiciliaria: *Calle Francisco de Paula Ugarriza 729 - Miraflores. - Lima*

Título Profesional: Abogado

Grado Académico: MAGISTER

Lugar y fecha: *Pisco 28/05/2021*

  
Luis Fernando Sierra Calderón  
ABOGADO  
CAL: 54030



**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**I.DATOS GENERALES**

1.1 Título de la Investigación: **GESTION DEL IMPACTO DEL COVID – 19 EN EL SECTOR FINANCIERO 2021**

Nombre del Instrumento: Encuesta

**II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
6. Intensionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	





## FORMATO A

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: **GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO, 2021.**

Investigador: **Bach.**

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario, respecto **GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO, 2021.**

Se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5

Dónde: 1= Siempre 2= Casi siempre 3=A Veces 4= nunca 5=Casi nunca



## INSTRUMENTO CUESTIONARIO

EL propósito de este instrumento es que usted manifieste su opinión sobre la gestión del impacto del covid-19 en el sector financiero, 2021.

**Variable:** Sector Financiero

Nº de Ítems	Indicador: Riesgos	S	CS	AV	N	CN
1	¿Considera que la entidad bancaria evalúa la posibilidad de incumplimiento de pago del cliente en estados de emergencia económica?					
2	¿Cree que se implementan políticas de protección del capital o aportes de los socios colocando préstamos que generen en el corto plazo el mayor ingreso financiero posible reduciendo al mínimo las variables generadoras de incumplimiento de pago del deudor en estados de emergencia económica?					
3	¿Considera que son protegidas las cuentas pasivas de los socios ahorrista en estados de emergencia económicas?					
	<b>Indicador:</b> Liquidez y solvencia					
4	¿Cree que la entidad financiera posee activos circulantes suficientes para cobrar en el corto plazo en estados de emergencia económica?					
5	¿Considera que se posee la facilidad de convertir un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que sufra pérdida significativa de su valor en estados de emergencia económica?					

6	¿Considera que son canceladas las obligaciones contraídas en un tiempo oportuno en estados de emergencia económica?					
	<b>Indicador:</b> Rentabilidad					
7	¿Considera que son evaluados los retornos netos obtenidos por los activos disponibles, midiendo la efectividad del desempeño gerencial llevado a cabo en una empresa en estados de emergencia económica?					
8	¿Considera que se evalúa la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo en estado de emergencia económica?					
9	¿Considera que se evalúa la conveniencia de efectuar inversiones en estados de emergencia económica?					
	<b>Indicador:</b> Creación de valor					
10	¿Considera que la entidad financiera evalúa la rentabilidad económica utilizada durante un período?					
11	¿Considera que se planifican la obtención del beneficio para lograr la supervivencia en estados de emergencia económica?					
12	¿Considera que se trazan expectativas en las cuales basan su trabajo y fijan unos determinados objetivos para un determinado periodo de tiempo en estados de emergencia económica?					

**Dimensión:** Digitalización financiera para evitar la propagación del Covid-19

Nº de Ítems	Indicador: Cuentas digitales	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
13	¿Promueve la creación de cuentas digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
14	¿Facilita la creación de cuentas Digitales como medida para prevenir el contagio del covid-19?					
15	¿Considera segura las cuentas digitales?					
	<b>Indicador: Dinero Electrónico</b>					
16	¿Sus clientes conocen y manejan el dinero electrónico?					
17	¿Se utilizan sus clientes con frecuencia la banca en línea?					
18	¿Realiza campañas informativas sobre la utilización de dinero electrónico como medida para prevenir el contagio del Covid 19?					

**Variable:** Covid -19

**Dimensión:** Protocolos de salubridad para evitar mayores contagios

Nº de ítems	Indicador: Desinfección de lugares de trabajo	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
19	¿Considera que se limpian las superficies sucias con agua y jabón antes de desinfectarlas?					
20	¿Considera que siempre se utilizan guantes y batas adecuadas para los productos químicos que se usarán para limpiar y desinfectar?					
21	¿Considera que se espera 24 horas antes de limpiar y desinfectar para minimizar la posibilidad de que otros empleados se expongan a gotitas respiratorias?					
	<b>Indicador:</b> Demarcación del lugar de trabajo					
22	¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas?					
23	¿Se Mantiene al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas?					
24	¿Se utilizan barreras de limitación del contacto?					
	<b>Indicador:</b> Factores de riesgo en cuanto a edad y exposición					
25	¿Considera que se Propicia y fomenta opciones de teletrabajo en mujeres embarazadas, adultos mayores y trabajadores con enfermedades previas, como diabetes hipertensión?					
26	¿Considera que son tomadas en cuentas las necesidades especiales de cada trabajador que pueden poner su salud en riesgo?					
27	¿Se atiende primordialmente l a la población más vulnerable?					

Nº de ítems	Indicador: cubiertas de tela para la cara	1 S	2 CS	3 AV	4 N	5 CN
28	¿Cambia con regularidad su tapa boca?					
29	¿Utiliza el tapa boca durante su jornada laboral?					
30	¿Considera necesario la utilización de tapa boca?					
	<b>Indicador: Chequeos de salud diarios</b>					
31	¿Se utilizan demarcaciones para evitar el acercamiento de personas?					
32	¿Considera que se establecer vínculos entre los servicios de salud ocupacional y los centros de atención primaria, a fin de facilitar la atención de los trabajadores que padecen enfermedades crónicas y su reincorporación al trabajo después de largos periodos de baja por enfermedad?					
33	¿Considera que se implemente un procedimiento para el traslado seguro de un empleado que se enferma en el trabajo?					
	<b>Indicador: Sistema de ventilación del edificio</b>					
34	¿Considera que se abren las puertas y ventanas exteriores para aumentar la circulación de aire en las áreas correspondientes?					
35	¿Se realiza una inspección y mantenimiento de equipos?					
36	¿De qué manera influyen los protocolos de salubridad para evitar mayores contagios por el Covid-19 en la entidad financiera?					



## PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     Buenas    e) Muy buena

Nombres y Apellidos: *Luis Fernando Serna Chunga*    DNI N°: *10265427*

Teléfono/Celular: *9870-9548*

Dirección domiciliaria: *Calle Alcalá - 350 - Surco - Lima*

Título Profesional: Abogado

Grado Académico: MAGISTER

Lugar y fecha: *Pisco 28 SET 2021*

  
Luis Fernando Serna Chunga  
Abogado  
CAL: 32043



**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**I.DATOS GENERALES**

1.1 Título de la Investigación: **GESTION DEL IMPACTO DEL COVID – 19 EN EL SECTOR FINANCIERO 2021**

Nombre del Instrumento: Encuesta

**II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3.Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4.Organizacion	Existe una organización lógica																			X	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6.Intensionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	



## Anexo 5. Reporte antiplagio menor a 30%



### CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :  **17%**

Similitudes de las partes 2 :  **20%**

---

**ANALIZADO EN LA CUENTA**

Apellido :	Trabajo
Nombre :	Investi
E-mail :	ofgradosytitulos@utelesup.edu.pe
Carpeta :	PRESENTACIÓN DE TESIS VARIOS

---

**INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO**

Autor(es) :	No disponible
Título :	Gestion del impacto del covid - 19 en el sector financiero, 2021
Descripción :	investigación descriptiva
Analizado el :	25/10/2021 20:42
ID Documento :	5asgiz16
Nombre del archivo :	Tesis - Finalizado-PENA ORMEÑO.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	8 377
Número de caracteres :	56 969
Tamaño original del archivo (kB) :	2 471.31
Tipo de carga :	Colecta de los trabajos por formulario
Cargado el :	25/10/2021 20:18

---

**FUENTES ENCONTRADAS**

	Fuentes muy probables :	30 fuentes
	Fuentes poco probables :	111 fuentes
	Fuentes accidentales :	19 fuentes
	Fuentes descartadas :	0 fuente

**SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE DOCUMENTO/ESTA PARTE**

Similitudes idénticas :	15%
Similitudes supuestas :	5%
Similitudes accidentales :	<1%

---

**TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES**

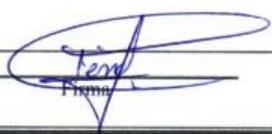
Fuentes	Similitud
1.  <a href="http://www.gsma.com/.../04/ley-29985.pdf">www.gsma.com/.../04/ley-29985.pdf</a>	 4%
2.  Fuente Compilatio.net 1bxa28iz	 3%
3.  <a href="http://www.porto.legal/.../digitalizacion-e-i...urante-el-covid-19">www.porto.legal/.../digitalizacion-e-i...urante-el-covid-19</a>	 3%
4.  Fuente Compilatio.net 5kourjbe	 2%
5.  <a href="http://espanol.cdc.gov/.../community/guidance-business-response.html">espanol.cdc.gov/.../community/guidance-business-response.html</a>	 1%

Page 1

## Anexo 6. Autorización del depósito de tesis al repositorio



### Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	FELIX ISMAEL PEÑA ORMEÑO		
DNI:	43274471	Teléfono:	954797801
E-Mail:	F.I.P.O.1182@hotmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	GESTIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL SECTOR FINANCIERO 2021		
Asesor:	MG. CESAR INOENTE RAMIREZ		
Año:	2021	Carrera Profesional:	DERECHO
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha LIMA, 14 ENERO 2023	
Opcional			

\* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

**B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons**

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
X	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

  
Firma

LIMA 14 ENERO 2023  
Fecha