

UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ECONOMÍA**

**EFFECTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL
SISTEMA FINANCIERO DE LA CAJA MUNICIPAL
CUSCO, AGENCIA QUILLABAMBA, PERIODO 2019-2020**

Autor

Alexandra Fiorela Mamani Quispe

Asesor

Mg. Elvis Milder Novoa Melchor

Santa Ana, La Convención, Cusco

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ECONOMÍA**

**Presentado por Alexandra Fiorela Mamani Quispe, para optar el grado de
bachiller en economía**

Presidente: Mg. Max John Quiñonez Vargas

Primer miembro: Mg. Angel Jaime Orduña Ventura

Segundo miembro: Mg. Magali Baca Puma

Asesor: Mg. Elvis Milder Novoa Melchor

Título:

Efecto de la pandemia covid-19 en el sistema financiero de la caja municipal cusco,
agencia Quillabamba, periodo 2019-2020

Línea de investigación:

Gestión pública y desarrollo social

Especialidad:

Economía

Reporte de similitud



Informe del Detector de Plagio Viper

Proyecto de TESINA 24.06.2022 Alexandra - viper.do
escaneado Jun 30, 2022

Porcentaje Total

17%

6.9%

PAUL BIDES

<db://1177331>

2.3%

¿Qué metodos de pago existen? - Creditea

<https://www.creditea.es/blog/que-metodos-de-pago->

1.5%

MODALIDADES DE AHORRO - PLANEA TU...

<https://sites.google.com/site/planeatusfinanzasconjo>

0.7%

Tipos y clases de préstamos Bancarios - Blog...

<https://ingenierostomapu.blogspot.com/2013/06/tipo>

0.6%

Powtoon - intro mate

<https://www.powtoon.com/online-presentation/f5Y0w>

ANOUAAN

0.6%

Cajas Municipales de Ahorro y Credito - VSIP...
<https://vsip.info/cajas-municipales-de-ahorro-y-credi>

0.5%

news.fiar.me
<https://news.fiar.me/wp-content/uploads/2020/12/Bd>

0.5%

Decreto supremo-que-declara-en-emergencia...
<https://www.slideshare.net/JAIMERODRIGOLUNAL>

0.4%

Descripción: Evaluación del impacto de la cua...
<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU>

0.4%

Descripción: Capacidad operativa de las caja...
<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA>

0.4%

Unidad iv - slideshare.net
<https://www.slideshare.net/banyebratt/unidad-iv-251>

0.4%

SISTEMA FINANCIERO 2.docx - VSIP.INFO
<https://vsip.info/sistema-financiero-2docx-pdf-free.ht>

0.3%

Credito Definicion En Contabilidad - creditora...

 <http://creditoragga.weebly.com/blog/credito-definicion>

0.3% metodología de investigación
<https://lramosvi.blogspot.com/2021/10/aproximando>

0.3% POBLACIÓN Y MUESTRAS - Bananera XYZ ...
<https://1library.co/article/poblaci%C3%B3n-muestras>

0.2% 4. Modalidades de pago - Documentos de un ...
<https://sites.google.com/site/documentosdeuncomer>

0.2% VIROLOGIA - Ensayos universitarios - 5008 P...
<https://www.buenastareas.com/ensayos/Virologia/82>

0.2% sistema financiero - Trabajos de investigación...
<https://www.buenastareas.com/ensayos/Sistema-Fin>

0.1% Tipos De Prestamos - Ensayos y Trabajos - N...
<https://www.clubensayos.com/Informes-de-Libros/Ti>

0.1% (PDF) Finanzas de Empresas | Edy Contreras...
https://www.academia.edu/37049955/Finanzas_de

ASUOAK

0.1%

Taller de Investigacion - VSIP.INFO

<https://vsip.info/taller-de-investigacion-8-pdf-free.htm>

0.1%

Importancia De La Salud - Trabajos de investi...

<https://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia>

0.1%

Metodologia de la Investigacion - slideshare.net

<https://www.slideshare.net/perlastepanie/metodolog>

0.1%

el sistema financiero - Ensayos - 1414 Palabras

<https://www.buenastareas.com/ensayos/El-Sistema->

0.1%

Tipos de ahorro - Definición, qué es y concept...

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-ahor>

0.0%

Impacto de los certificados de depósitos nego...

<https://1library.co/document/y49rm0kz-impacto-certi>

0.0%

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - Ensa...

<https://www.clubensayos.com/Tecnolog%C3%ADa/>

0.0%

Banco didáctico SENA: Multiestudio

<https://nuestrobancodidactico.blogspot.com/2015/05>

UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

EFFECTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL SISTEMA
FINANCIERO DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO, AGENCIA
QUILLABAMBA, PERIODO 2019-2021



Para obtener el grado académico de bachiller en economía
Autor
Alexandra Fiorela Mamani Quispe
Asesor

Santa Ana, La Convención, Cusco
2022

Resumen

La presente investigación tiene como problema: ¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero bancario de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2021?, ante esto nos hemos propuesto el objetivo de : determinar los efectos de la pandemia COVID-19 en el

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general determinar el efecto de la pandemia Covid -19 en el sistema financiero la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba en el periodo 2019 - 2020, también tenemos como objetivos específicos determinar los efectos de la pandemia Covid-19 en los ahorros, préstamos y pago de préstamos en la mencionada entidad financiera.

Las variables a estudiar son la pandemia covid-19 y el sistema financiero; estas a su vez están compuestas por dimensiones e indicadores. La investigación estudia la problemática desde el enfoque cualitativo, tipo básico y tiene un diseño de carácter no experimental además de un alcance descriptivo y explicativo de alcance correlacional para mostrar así el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual del problema estudiado.

La población son los 50 trabajadores de la Caja municipal Cusco, Agencia Quillabamba que laboraron durante el periodo de 2019 a 2020, respecto a la muestra es la misma que la población.

Dado que la presente investigación es para la obtención del grado de bachiller en Economía de la Universidad Líder Peruana, solo se presenta el proyecto de investigación sin resultados ni conclusiones.

Palabras Claves: Pandemia Covid-19, sistema financiero, ahorros, préstamos, pago de préstamos.

Abstract

The general objective of this research is to determine the effect of the Covid -19 pandemic on the financial system of the Caja Municipal Cusco agency Quillabamba in the period 2019 - 2020, we also have specific objectives to determine the effects of the Covid-19 pandemic on savings , loans and payment of loans in the aforementioned entity.

The variables to study are the covid-19 pandemic and the financial system; these in turn are composed of dimensions. The research studies the problem from a qualitative approach and has a non-experimental design in addition to a descriptive and explanatory scope to show the recording, analysis and interpretation of the current nature of the problem studied.

The population is the 50 workers of the Caja municipal Cusco, Quillabamba Agency who worked during the period from 2019 to 2020, regarding the sample is the same as the population.

Since this research is for obtaining a bachelor's degree in Economics from the Peruvian Leader University, only the research project is presented without results or conclusions.

Key Words: Covid-19 pandemic, financial system, savings, loans, loan repayment.

ÍNDICE

RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Formulación de hipótesis.....	6
1.4.1 Hipótesis general.....	6
1.4.2 Hipótesis específicas.....	6
1.5 Justificación de la investigación	6
1.5.1 Académica	6
1.5.2 Relevancia social	6
1.5.3 Conveniencia	6
1.5.4 Implicancias prácticas	7
1.5.5 Utilidad Metodológica	7
1.5.6 Viabilidad o factibilidad	7
1.6 Alcances y delimitaciones de la investigación	7
1.6.1 Alcance	7
1.6.2 Limitaciones.....	8
1.6.2.1 Limitación espacial	8
1.6.2.2 Limitación temporal.....	8
1.6.2.3 Limitación Teórica.....	8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
1.7 Antecedentes de la investigación.....	9
1.7.1 Antecedentes Internacionales	9
1.7.2 Antecedentes Nacionales	11
1.8 Bases teóricas	14
1.8.1 Identificación y conceptualización de variables	14
1.8.1.1 Pandemia de COVID-19.....	14
1.8.1.2 Dimensión de sanitaria.....	15
1.8.1.3 Dimensión normativa.....	17
1.8.1.4 Dimensión de incomunicación social	21
1.8.1.5 Sistema financiero.....	25
1.8.1.6 Ahorro.....	34
1.8.1.7 Préstamos a los Clientes	36
1.8.2 Operacionalización de las variables.....	38
1.9 Marco conceptual	41
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Tipo o enfoque de la investigación.....	42
3.2. Diseño de la investigación.....	42
3.3. Alcance de la investigación	42
3.4. Población y muestra	43
3.4.1. Descripción de la población.....	43
3.4.2. Selección de la muestra.....	43
3.5. Recolección de datos	44
3.5.1. Diseño de instrumentos.....	44
3.5.2. Aplicación de instrumentos	45
3.5.2.1. Diseño del material	45
3.5.2.2. Recolección de datos	46
CAPÍTULO IV. ASPECTO ADMINISTRATIVO.....	47

4.1.	Cronograma de actividades	47
4.2.	Recursos humanos y materiales.....	53
	4.2.1. Recursos humanos	53
	4.2.2. Recursos materiales	53
4.3.	Presupuesto.....	54
BIBLIOGRAFÍA		56

Índice de tablas

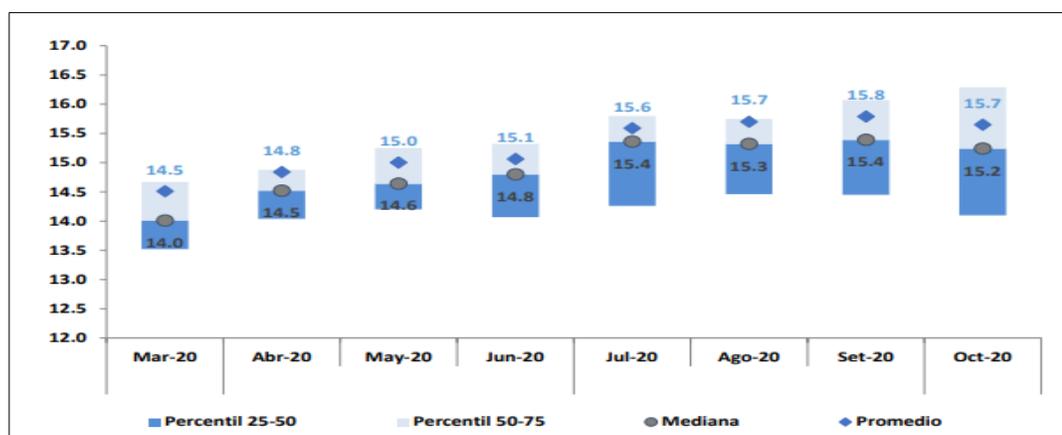
Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	38
Tabla 2. Recursos humanos	53
Tabla 3. Recursos materiales	53
Tabla 4. Presupuesto	54

CAPÍTULO I. Introducción

1.1 Antecedentes del problema

Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2020) menciona que, la pandemia del COVID-19 ha conllevado a una crisis económica como consecuencia de las medidas de confinamiento y a una elevada incertidumbre respecto al efecto final de la crisis sobre los ingresos de las familias y empresas, lo cual se traduce a su vez, en riesgos latentes para la estabilidad financiera. Ante ello, y a fin de evitar que la crisis económica conlleve a una crisis financiera que termine agudizando la situación actual, el Gobierno y distintos órganos, entre ellos la SBS, por medio de coordinaciones interinstitucionales, han desplegado una serie de programas con la finalidad de sostener la liquidez, mantener la cadena de pagos y aliviar a los deudores del sistema financiero. Si bien el sistema financiero peruano viene enfrentando los efectos de la pandemia del COVID-19, se ha puesto en marcha un conjunto de medidas como por ejemplo: evaluar la rentabilidad de la inversión, reducción de las tasas de interés para ciertos montos de créditos ,utilizar las herramientas como la póliza de seguros, documento de plazo fijo que respalde el crédito lo cual contribuirá a mitigar los riesgos latentes sobre la estabilidad financiera y a evitar que se agudice la crisis económica.

Al inicio de la emergencia el sistema financiero tuvo una posición solvente, permitiéndole afrontar la crisis y a prepararse para enfrentar potenciales riesgos en el futuro próximo. Así, el ratio del capital promedio del sistema financiero se incrementó de 14.5% en marzo 2020 a 15.7% en octubre, situándose por encima del requerimiento mínimo legal de 10%. Es de esperar que las entidades financieras continúen implementando políticas para su fortalecimiento patrimonial en el corto y mediano plazo, que les permita sobrellevar los efectos de la crisis sobre la capacidad de pago de los deudores del sistema financiero.

Figura 1*Sistema financiero: Ratio de Capital*

Nota: La figura muestra las cifras ponderadas por los activos ponderados por riesgo de cada institución financiera en el año 2020. Fuente: Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2020)

Las entidades del sistema financiero han constituido de manera prudencial provisiones voluntarias desde el inicio de la pandemia, anticipando potenciales pérdidas crediticias ante la crisis económica; a marzo 2020, el sistema financiero registró un 20% de provisiones adicionales a las mínimas requeridas, cifra que aumentó a 46% a octubre 2020 (S/ 8.5 mil millones). Adicionalmente, el sistema financiero presenta un 57% (S/ 25.5 mil millones) de capital adicional por encima del requerido legalmente a octubre 2020. Asimismo, las entidades del sistema financiero han registrado mayores niveles de capitalización de utilidades respecto a años previos para reforzar sus niveles de solvencia en este contexto. Así, durante el presente año las entidades han capitalizado el 76% de las utilidades obtenidas durante el ejercicio 2019 (en las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), la capitalización alcanza el 100%), cifra superior al 54% de reinversión de utilidades correspondientes al ejercicio 2018. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020)

En el Perú y en la región sur, el sistema financiero no bancario antes de la pandemia se ha desarrollado de manera sostenida desarrollando un conjunto de

operaciones financieras en beneficio de los ciudadanos; llegando con sus servicios especialmente a las poblaciones más vulnerables.

Según López, Villalba y Dianderas (2020) en su tesina , concluye que el COVID-19 impactó desde su inicio en la economía de todo el país, por ello las personas naturales y jurídicas acreedoras a un préstamo crediticio fueron afectadas al no contar con la economía para poder realizar el pago de sus obligaciones crediticias con las entidades financieras, esto se vio reflejado en el incremento del índice de morosidad; en consecuencia a ello, la entidad financiera tuvo que implementar métodos de recuperación de crédito; tales como: reprogramación de créditos, amortizaciones, suspensión de pago por el lapso de dos meses y entre otros que la ley permite para no provisionar; esto con el fin de evitar el incremento de morosidad fuera de los límites permitidos el cual es perjudicial para las instituciones financieras.

Las cajas municipales han permitido proveer financiamiento a las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, convirtiéndose en principales proveedores de servicios financieros del sector productivo del país; por lo que las micro finanzas son consideradas como uno de las palancas muy relevantes para el desarrollo productivo del Perú.

El modelo de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, es apoyar a la sociedad, pero apoyar al sector informal, a los autoempleos, y las personas y familias con emprendimientos es uno de los ejes centrales para asistirles con créditos para su desarrollo. La Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba siempre tiende a tomar provisiones financieras de su cartera de créditos, puesto que existe una probabilidad de que los clientes no paguen oportunamente sus deudas; con estas provisiones la entidad financiera logra protegerse de posibles pérdidas propiciadas por las demoras de pagos de parte de los usuarios financieros. Las demoras o morosidad de parte de los clientes pueden ser motivadas por varias razones, como: económicos, sociales, sanitarios como el de la pandemia del COVID-19 a inicios del año 2020, y hay causas hasta por razones culturales.

La pandemia COVID-19 ha provocado que la oferta y demanda de servicios financiero bancarios se haya visto afectado ostensiblemente, especialmente a afectado la demanda de servicios financieros y se ha reducido en forma muy sustancial, ya no existe capacidad financiera para realizar depósitos, colocaciones y ahorros, ya no es posible

requerir préstamos o créditos personales y familiares y existen limitaciones, incumplimiento, retrasos y no pago de préstamos financieros recibidos.

Según la Red de Salud La Convencion (2020) indicó que al 22 de abril del 2020 existen 11,269 contagiados y 190 fallecidos por efectos del COVID-19. Ante esta situación local y los efectos del COVID-19 en el nivel regional y del país, las autoridades nacionales han tomado acciones legales emitiendo decretos de urgencia, mediante el cual declarando el estado de emergencia nacional y estado de emergencia sanitaria y a partir de estas normas se tuvieron que cumplir el confinamiento, el aislamiento, cuarentena y distanciamiento social de las personas, que desde luego restringen sustancialmente el desarrollo de cualquier tipo de actividades económicas, como la actividad financiera, provocando la caída o restricción de los ingresos personales y familiares, incumplimiento de obligaciones de pago y obligaciones financieras. No se tomó acciones concretas para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, es decir, la cadena de pagos se ha visto seriamente afectado. No se puso de manera suficiente y oportuna a disposición del sistema financiero recursos para que se atiendan la demanda inmediata de la población ocasionada por una caída del flujo de ingresos por razones de la pandemia. Los programas de reactivación económica no han llegado a las poblaciones más vulnerables, por el contrario, solo ha beneficiado a los que realmente no lo merecen.

Finalmente, no se ha de incrementar la resiliencia del sector financiero frente al impacto económico derivado de la crisis sanitaria del COVID-19, por medio del ajuste de la regulación prudencial de los riesgos de liquidez, de crédito, operativo y de deterioro de sostenibilidad del sistema financiero.

Por lo que, con la presente investigación queremos determinar los efectos de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero bancario de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en los ahorros en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020?
- ¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en los préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020?
- ¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en los pagos de préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en los ahorros en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.
- Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en los préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.
- Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en los pagos de préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019- 2020.

1.4 Formulación de hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.

1.4.2 Hipótesis específicas

- La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en los ahorros en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.
- La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en los préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.
- La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en los pagos de préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019 -2020.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Académica

La presente investigación nos permitirá afianzar los conocimientos académicos de la investigación, y nos otorgará conocimientos científicamente probados de los efectos de la pandemia.

1.5.2 Relevancia social

Este trabajo de investigación contribuirá a determinar el impacto que ha generado la pandemia en el sistema financiero, en la sociedad, en las familias y personas vinculadas al mismo.

1.5.3 Conveniencia

Es conveniente realizar el estudio, por cuanto en la actualidad se desea conocer la magnitud de la contracción de las actividades operativas, administrativas y de gestión en el sistema financiero.

1.5.4 Implicancias prácticas

Permitirá conocer de qué manera la pandemia como una variable exógena no prevista afectó el sistema financiero bancario, y a partir de ello se tenga y se tomen las previsiones del caso para futuros escenarios iguales o similares.

1.5.5 Utilidad Metodológica

Se puede diseñar una metodología, procedimientos y estrategias para crear nuevos instrumentos para identificar y analizar los efectos en situaciones de pandemia ante el sistema financiero bancario.

1.5.6 Viabilidad o factibilidad

Por la situación de la pandemia misma, las condiciones del entorno no son tan favorables para poder llevar a cabo la investigación, sin embargo, para dicho propósito utilizaremos las tecnologías de comunicación virtuales. Existe información necesaria para cumplir con las metas que se tiene con la investigación, al mismo tiempo se cuenta con los recursos económicos, de tiempo y logísticos necesarios para el logro de los objetivos planteados en la investigación.

1.6 Alcances y delimitaciones de la investigación

1.6.1 Alcance

El fenómeno o problema denominado pandemia COVID-19 que afecta el sistema financiero local, en sí es una ocasión coyuntural para desarrollar y pragmatizar todos los conocimientos adquiridos en la vida universitaria y profesional. Más aún, cuando la investigación permite la interacción con el medio que nos rodea, y en dicho proceso dinámico se adquiere verdaderos conocimientos para ponerlos al servicio de la sociedad.

En ese sentido la presente investigación permitirá comprender, analizar y determinar de qué manera la pandemia COVID-19 ha afectado o influido en los agentes involucrados en el sistema financiero local, como son las familias y en la institución financiera que es materia de estudio.

En ese sentido se desarrollará capacidades para la búsqueda de posibles soluciones a problemas formulados; y así contribuir a la solución del problema y aspirar a una mejor calidad de vida frente a los retos, problemas y cambios que enfrenta la humanidad.

1.6.2 Limitaciones

1.6.2.1 Limitación espacial

El ámbito físico geográfico, ciudad de Quillabamba, Distrito Santa Ana, Provincia de La Convención, Región del Cusco.

1.6.2.2 Limitación temporal

La investigación se inicia en el 29 setiembre y se concluye 15 de noviembre del año 2020. Así mismo el estudio comprenderá en recopilar datos materia de investigación del año 2019 y año 2020.

1.6.2.3 Limitación Teórica

En la investigación se va a considerar como variable independiente: Pandemia COVID19 según Organización Mundial de la Salud (2020), la cual tiene como dimensiones lo siguiente: Dimensión sanitaria, dimensión normativa y la dimensión de incomunicación social.

Por consiguiente, se va a considerar como variable dependiente: Sistema financiero según Muñoz (2021), la cual tiene como dimensiones lo siguiente: Ahorros, préstamos y los pagos de préstamos.

CAPÍTULO II. Marco teórico

Para la elaboración y presentación del presente trabajo de investigación, se ha revisado previamente los siguientes trabajos de investigación:

1.7 Antecedentes de la investigación

1.7.1 Antecedentes Internacionales

- a) Según Villegas et al. (2020), en su tesis, titulado “Efectos financieros y tributarios del COVID-19 en los contribuyentes personas naturales de Villavicencio, Comuna 7, cuyo objetivo fue analizar los efectos del COVID-19 en la información financiera y tributaria de las personas naturales contribuyentes de la ciudad de Villavicencio en la Comuna 7. La población estuvo constituida por 100 personas contribuyentes financieros y tributarios de la ciudad de Villavicencio, Comuna 7 de Colombia, para determinar la muestra se ha hecho uso de una fórmula estadística, mediante el cual se determina el tamaño de la muestra de 80 personas. Las técnicas de investigación fueron las siguientes: encuestas, observación y entrevistas; como instrumentos se aplicaron los cuestionarios de preguntas, las fichas de observación y guías de entrevistas. En conclusión la pandemia trajo consigo una paralización de los negocios y ventas, consecuentemente no se generaba ingresos que permita cumplir las obligaciones financieras con las entidades financieras que habían contraído algunos créditos, tampoco les permitía cumplir su obligaciones tributarias con el estado; en este periodo de la pandemia solo se han generado costos y gastos que no permitían la continuidad de los negocios; si no que negocios ya no generaban una rentabilidad, por lo que muchas personas se vieron obligados a cerrar definitivamente.

- b. Según Blanco, et al. (2020), en su tesis titulado “El impacto de la crisis del Covid-19 sobre la situación financiera de las empresas no financieras en el 2020: evidencia basada en la Central de Balances” tuvo como objetivo describir cómo evolucionaba la rentabilidad, la solvencia y la liquidez de las sociedades no financieras en España; además de analizar el impacto de la crisis del Covid-19 sobre la situación financiera de estas empresas utilizando como punto de partida la base de datos de la Central de Balances Integrada (CBI), que contiene información anual de las finanzas de estas empresas hasta el 2019 y los tres primeros trimestres del año 2020. Se utilizó la técnica del análisis documental. Los resultados evidencian que, al finalizar el año 2019, el sector corporativo tenía una posición relativamente estable y fuerte para afrontar cualquier evento perturbador adverso, aunque este escenario no anulaba la existencia de segmentos débiles y expuestos a una mayor vulnerabilidad. La crisis del Covid-19 ha infligido de manera significativa disminuciones en los excedentes ordinarios, en el nivel de empleo y en los niveles de rentabilidad obtenidos por las empresas que conformaron la muestra analizada. Además, los resultados atípicos presentaron una evolución muy negativa, lo que llevó a que por primera vez en la CBI desde el año 2002 este agregado de empresas obtenga un resultado neto final negativo. También se observó que en el año 2020 se deterioró la posición patrimonial de estas empresas que estuvieron justificadas por los resultados negativos que se obtuvieron en el año, por el incremento en los indicadores de endeudamiento y de carga financiera, causados tanto por el aumento de la deuda empresarial como por el descenso de la liquidez corriente. No obstante, las empresas vieron la necesidad de aumentar sus colchones de liquidez como medida de precaución.

En conclusión, se demostró que hubo una caída en la rentabilidad de estas empresas que estuvieron focalizadas de manera intensa en el segmento de pymes y, sobre todo, en aquellos sectores que estuvieron más expuestos a los efectos de la crisis; como también se evidencia que la crisis habría ocasionado un fuerte aumento de la presión financiera soportada por las empresas, así como un deterioro, aunque más moderado, de su solvencia.

1.7.2 Antecedentes Nacionales

- a. Según Estrada y Huatay (2021), en su tesis titulado “El impacto de la crisis sanitaria en la liquidez y endeudamiento de la banca múltiple peruana, 2020”; propuso como objetivo general, establecer el impacto que tuvo la crisis sanitaria Covid-19 en la liquidez y endeudamiento de la banca en el Perú, 2020. El tipo de investigación es básica porque se recopila información con la finalidad de construir o ampliar el conocimiento existente, además de ello la investigación fue de tipo cuantitativo y el nivel de investigación de carácter descriptivo. La población para la presente investigación estuvo constituida por las cuentas que conforman el estado de situación financiera, y el estado de ganancias y pérdidas de los 16 bancos comerciales que forman parte de la banca múltiple en el Perú y la muestra se consideró una muestra no probabilística y a conveniencia de las investigadoras; conformada por ratios de liquidez y endeudamiento de los 16 bancos comerciales que conforman la banca múltiple en el Perú al 2020 y se establece la siguiente conclusión que la pandemia COVID 19 trajo efectos negativos para las familias, empresas y estado, la cual inflige efectos nocivos en la salud económica y financiera de los países; financieramente los más afectados han sido los clientes de los sistemas financiero bancario.

- b. Según López et al. (2020), es su tesis titulado “Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid19, Juliaca, 2020”; tuvo como objetivo, identificar, explicar y señalar las consecuencias del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de la entidad financiera en el contexto de la pandemia denominada COVID 19; el diseño metodológico de la investigación es no experimental, la investigación fue de tipo cualitativo y el nivel de la investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo. La población estuvo conformada por la entidad financiera Caja Arequipa agencia las mercedes, que presta servicio a la comunidad que se adaptó a las características socio económicas y de mercado de nuestra región, otorgando créditos al sector formal e informal entre ellos la mediana y pequeña empresa, personas naturales con negocios pequeños, la muestra está representada por los 13 agentes financieros expertos en materia crediticia que cuentan con una experiencia laboral de entre 10 a 15 años en el sistema financiero. La técnica utilizada fue la entrevista; como instrumento se utilizó la guía de entrevistas no estructuradas y en algunos casos la guía de entrevistas estructuradas; y estableció las siguientes conclusiones: La presente investigación muestra que la cuarentena decretada por el estado peruano a causa del brote del COVID-19; impactó desde su inicio en la economía de todo el país, por ello las personas naturales y jurídicas acreedoras de un préstamo crediticio fueron afectadas al no contar con la economía para poder realizar el pago de sus obligaciones crediticias con las entidades financieras, esto se vio reflejado en el incremento del índice de morosidad; en consecuencia a ello, la entidad financiera tuvo que implementar métodos de recuperación de crédito; tales como: reprogramación de créditos, amortizaciones, suspensión de pago por el lapso de dos meses y entre otros que la ley permite para no provisionar; esto con el fin de evitar el incremento de morosidad fuera de los límites permitidos el cual es perjudicial para las instituciones financieras.

Por su parte, el gobierno reactivó las actividades económicas por etapas estableciendo programas como: el REACTIVA PERÚ, FAE PYME entre otros, sin embargo; dada las condiciones que se requieren para su acogimiento, gran parte de los clientes de la entidad financiera no podrán acceder a estos programas, debido a su naturaleza informal. Es importante mencionar que, en los dos primeros trimestres del año en curso respecto al incremento del índice de morosidad, la cuarentena trajo como consecuencia la falta de liquidez, reducción de intereses compensatorios y moratorios, establecimiento de nuevas medidas de recuperación de créditos en las entidades financieras.

- c. Según Muñoz (2021), en su tesis titulado “Capacidad operativa de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, para el apoyo empresarial, frente al COVID 19, 2018-2020”; tuvo como objetivo, analizar la capacidad operativa de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, para el apoyo empresarial, frente al COVID-19, 2018-2020. El diseño metodológico de la investigación fue no experimental y el tipo de investigación descriptivo. La población estuvo conformada por el universo poblacional de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito compiladas las estadísticas realizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), por lo cual no existe necesidad de tomar muestra al respecto. La técnica de investigación utilizada es la técnica documentaria o análisis documentario recolectando los datos financieros contables de fuentes oficiales, como de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP; como instrumento se ha utilizado las estadísticas realizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), de las cuales se han extraído las variables de la investigación; y establece las siguientes conclusiones: La capacidad operativa de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú no recibieron un mayor impacto del estado de emergencia, estos no mejoran o no mantienen los niveles de rentabilidad de las mismas, por ello las cajas deben mejorar su cartera de créditos buscando otorgar créditos a niveles más rentables.

1.8 Bases teóricas

1.8.1 Identificación y conceptualización de variables

1.8.1.1 Pandemia de COVID-19

La pandemia es la transmisión, expansión y dispersión a nivel mundial de una determinada enfermedad, en este caso particular de la pandemia COVID-19, donde la mayoría de las personas aún no tiene inmunidad contra dicha enfermedad. (Heno K., 2009)

Es una enfermedad que se desarrolla rápidamente en muchos países del mundo, y afecta a casi todas las personas de una comunidad o región del país. (Diccionario de la Lengua Española, 2020)

Concepto de virus

Son parásitos intracelulares, no pueden sintetizar ATP ni proteínas independientemente de la célula, están compuestos de DNA o RNA, empacados en un recubrimiento que contiene proteínas llamado cápside.

La célula hospedadora infectada puede producir desde cientos a miles de viriones nuevos, por lo general ocasionando la muerte celular. El daño a los tejidos, explica la patología de muchas de las enfermedades virales en los humanos. (Medwar, 2020)

Origen del COVID-19

A finales de diciembre del año 2019, en la ciudad de Wuhan (China), se identificó el posible origen del brote de COVID-19 que ocasionó un estimado de 41 casos de neumonía. Se refiere que el contagio primigenio de este nuevo virus se presentó en un mercado en donde se comerciaban animales y productos marinos para el consumo humano, sin embargo, estudiosos de la Academia de Ciencias de la República Popular de China, descartó esta teoría. Por el contrario, ellos concluyeron que el virus se propagó en la mencionada ciudad, pero no lo tenían claro si mutó en algún animal antes de facetar al ser humano. Por otro lado, en diciembre del 2019 aparece en China este virus con la denominación de COVID-19. (Koury & Hirschhaut, 2020)

1.8.1.2 Dimensión de sanitaria

Un aspecto importante a considerar en las personas, es la salud. Entendemos por salud al estado en el cual un organismo no presenta enfermedades, condiciones virales o complicaciones. Su importancia radica porque la salud implica que el organismo de una persona mantenga magníficos estándares de funcionamiento biológica y fisiológicamente, de tal manera que la persona pueda realizar con toda normalidad las diferentes actividades cotidianamente. (Organizacion Mundial de Salud, 2020)

Ante la presencia de la pandemia se han tenido que desarrollar un conjunto de acciones sanitarias.

Las autoridades competentes del nivel nacional, regional y local debieron disponer, difundir y comunicar información actualizada acerca del COVID-19, sobre todo información sanitaria preventiva para evitar su propagación y contagio.

Dichas autoridades son los responsables más indicados para disponer medidas sanitarias para que sean adoptadas y cumplidas de parte de la población afectada con la pandemia, y así protegerse de la enfermedad.

La población debe mantenerse informado acerca del brote y propagación del COVID-19, para ello como estrategia informativa debió utilizarse las tecnologías de información y comunicación, de tal manera que se pueda acceder a la página web de la Organización Mundial de la Salud, a la página web del Ministerio de Salud y a las páginas de las direcciones regional de salud y redes de salud en cada provincia o distritos del país.

Las medidas sanitarias protegen la salud y protege la salud de las demás personas. Una de las principales acciones para evitar la propagación de la pandemia del COVID-19, sin duda es el lavado de las manos con jabón y agua durante cierto tiempo y con cierta frecuencia es sumamente importante, con la finalidad de desinfectarse y al mismo tiempo matar al virus; una buena estrategia sanitaria es también desinfectarse con alcohol las manos de manera permanente. Al momento de toser o estornudar es importante cubrirse y protegerse la parte de la boca y la nariz, se recomienda el codo de la extremidad superior flexionar, y utilizar de preferencia un pañuelo o tela similar, dicho pañuelo inmediatamente debe ser desechado y lavarse las manos con jabón y agua y luego desinfectarse las manos con alcohol. Mantener el distanciamiento social de por lo menos un metro de distancia entre personas, especialmente estar apartados de las personas que constantemente estornudan, tosen o bostezan, y con mayor preocupación de las personas que tengan sintomatología de fiebre o tengan temperatura fuera de lo normal.

Esta precaución se debe de tomar por cuanto una persona con COVID-19 que tose, estornuda o bosteza, expulsa pequeñas gotículas de saliva que contiene el virus, y si está muy próximo prácticamente va a inhalar el mencionado virus con las consecuencias inmediatas. También es importante evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca; porque con nuestras manos por nuestra propia actividad tocamos muchos objetos y superficies que pueden estar contaminados con el COVID-19; si logras tocarte los ojos, la nariz o la boca con las manos infectadas de hecho vas a transmitir el COVID -19.

Por otro lado, si tiene síntomas o evidencias de fiebre o dificultades para respirar, de inmediato recurre al profesional médico de manera oportuna.

En la entrevista con el médico, cuénteles todos los antecedentes, si ha viajado a algún lugar, se ha percibido que ha estado con personas contagiadas o con síntomas de COVID-19.

Cuando tenga fiebre o alguna dificultad para respirar, es imperativo que logre la asistencia de un profesional de la salud de manera oportuna, ya que dicho síntoma no siempre puede ser consecuencia de contagio con el COVID-19, puede ser la sintomatología de otra enfermedad. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

1.8.1.3 Dimensión normativa

Cuando en el mes de febrero del 2020, se presentan los primeros casos de Coronavirus en el Perú, el Gobierno nacional para controlar la pandemia dio las siguientes normas:

a. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto supremo que declara estado de emergencia nacional

Esta norma constitucionalmente se ampara en los artículos 7 y 9 de la Constitución Política del Perú, que establece, que todos las personas, ciudadanos, familias y la comunidad tienen derecho a estar protegidos en su salud, y que el estado nacional establece y dispone las estrategias, objetivos y la política nacional de salud; debiendo corresponder al gobierno nacional de turno, normar y supervisar su aplicación, y es responsable de diseñar y conducir en forma plural y descentralizada para facilitar el acceso de todos los ciudadanos de manera equitativa a todos los servicios de salud que se encuentran a lo largo y ancho del territorio nacional; para lo cual coordina acciones operativas con los niveles del gobierno regional y local. Este Decreto Supremo también está amparada por el numeral 1 del artículo 137 de la referida Constitución, estipula que el Presidente de la República, con acuerdo

del Consejo de Ministros, determinan decretar el estado de emergencia por un plazo determinado, en parte o en todo el territorio nacional, debiendo dar cuenta al congreso de la república o a la comisión permanente en caso les corresponden, acerca del estado de emergencia decretado por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación; pudiendo restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad de domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio.

Así mismo el referido Decreto Supremo legalmente se ampara en los artículos II y VI del Título Preliminar de la Ley N.º 26842, Ley General de Salud, que establece, que la gestión de la salud es de interés público y que es de única y entera responsabilidad del estado peruano; y a través del Ministerio de Salud se regula, se vigila y se promueve las condiciones necesarias que garanticen una adecuada atención y cobertura de las prestaciones de los servicios salud a la población, garantizando en todo momento la seguridad, oportunidad y calidad; siendo irrenunciable la responsabilidad del estado en la provisión y atención de los servicios de salud pública en beneficio de los ciudadanos; del mismo modo se ampara en los artículos 130 y 131 de la mencionada Ley, pues considera a la cuarentena como medida extraordinaria y excepcional en materia de seguridad sanitaria y de salud, siempre en cuando se sujete y sea concordante a los siguientes principios: sea ajustado a los fines que se buscan alcanzar, el periodo no exceda a lo que requiere la situación del riesgo inminente, la situación grave o muy grave debe estar debidamente justificado, y se trate de una acción, decisión y medida eficaz que permita lograr el fin con la menor restricción para los derechos fundamentales de las personas. Institucionalmente, el mencionado Decreto Supremo se ampara en la Organización Mundial de la Salud, pues dicha organización con fecha 11 de marzo de 2020, ha calificado el brote del COVID-19 como una pandemia, al haberse expandido en más de un centenar de países del planeta de manera concurrente.

Y Sectorialmente se ampara en el Decreto Supremo N.º 008-2020-SA que declaró la emergencia sanitaria a nivel de todo el país por el plazo de noventa (90) días calendarios, imponiéndose medidas para prevenir y controlar, y evitar así la propagación del COVID-19. Con esta justificación, motivación, argumentación y por los hechos fácticos que venían sucediendo en el Perú en materia sanitaria, el gobierno nacional dispone el estado de emergencia nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y ordena el aislamiento social de manera obligatoria, por la grave circunstancia sanitaria que afectaban la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19. Así, dándose inicio a la suspensión y restricción de todas las actividades económicas, y en particular la paralización y limitación del sector financiero, paralizándose las diligencias de las entidades financieras del Perú, de la región Cusco y en el caso particular de la provincia de La Convención, la paralización de las operaciones financieras a partir del 15 de marzo del año 2020, viéndose impactado y notándose el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero bancario de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba; consiguientemente evidenciándose la disminución radical de las operaciones financieras ante el mencionado decreto supremo. (Diario oficial del bicentenario El Peruano, 2020)

b) La primera norma en materia sanitaria fue el Decreto Supremo N° 008-2020-SA.

Mediante dicha norma se dispone en emergencia sanitaria a nivel de todo el país por el plazo de noventa (90) días calendarios y se disponen acciones y medidas para prevenir y controlar la aparición del COVID-19.

Al ser la primera norma, se sustenta y se motiva en la calificación hecha por la Organización Mundial de la Salud de fecha 11 de marzo 2020, mediante el cual considera que la aparición del COVID-19 como una pandemia al haberse propagado en más de un centenar países del mundo de manera concurrente.

También se ampara en los artículos 7 y 9 de la Constitución Política del Perú, que precisan que todas las personas, familias y comunidades tienen absoluto derecho de ser amparados y protegidos su salud, y que el estado establece la política pública nacional en materia de salud, correspondiendo al poder ejecutivo a través de ministerio de salud, normar, controlar y supervisar su aplicación y cumplimiento, siendo además, responsable de diseñarla y conducirla en forma plural, integral y descentralizadora para facilitar que todas las personas tengan acceso equitativo y oportuno a los servicios de salud pública a lo largo y ancho de todo el territorio nacional. Sectorialmente se sustenta en los numerales II y VI del título preliminar de la Ley N.º 26842, Ley General de Salud, que establece, que el cuidado de la salud pública es de interés público, y que es función y competencia del estado nacional regular, vigilar y promover las condiciones para garantizar una adecuada cobertura de las prestaciones de salud pública a la población, en condiciones y estándares social y sanitariamente aceptables, en términos de seguridad, oportunidad y calidad, siendo irrenunciable la función, competencia y responsabilidad del estado en la provisión y atención de servicios de salud pública. Orgánicamente se acoge en la primera disposición complementaria final del Decreto Legislativo N.º 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, que establece, que el Ministerio de Salud, como sector y parte del poder ejecutivo, es la autoridad competente en materia de salud a nivel nacional; según lo establece la Ley N.º 26842, Ley General de Salud, el sector salud tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud a implementarse y cumplirse en el país, y es la máxima y única autoridad en materia de salud.

Su objeto es la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades que afecten a la sociedad, la recuperación y curación de la salud y la rehabilitación de la salud de todas las personas.

También se respalda con el Decreto Legislativo N.º 1156, decreto legislativo que dicta acciones orientadas a garantizar el servicio de salud pública en situaciones en que exista una posibilidad inminente de riesgo, peligro y daño a la salud pública y la vida de las personas; tiene como finalidad identificar y disminuir el potencial impacto adversos en la población ante la presencia de circunstancias que representen un serio y elevado riesgo que dañe la salud y la vida de las personas y disponer acciones y decisiones orientadas a prever circunstancias o hechos que conlleven a la configuración de éstas. Bajo el amparo de los argumentos citados líneas arriba y considerando los hechos fácticos en materia sanitaria que se venían suscitando en el Perú, el Gobierno Nacional declara emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, a partir del 11 de marzo 2020, con lo que se advierte ciertas restricciones en el desarrollo de actividades económicas y evitar la aglomeración de personas; con lo que de manera inicial el sector financiero se ve advertido y comunicado para evitar la aglomeración de personas, en esta caso la aglomeración en Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, viéndose afectado el movimiento y flujo financiero de la mencionada entidad financiera. (Ministerio de Salud, 2020)

1.8.1.4 Dimensión de incomunicación social

Confinamiento

El confinamiento es la separación e impedimento de desplazamiento o tránsito que se le impone a una o varias personas en un determinado territorio, con la finalidad y objetivo de conseguir aplacar, supervisar y controlar la transmisión, contaminación o contagio de determinadas enfermedades; evitándose de esta manera la expansión o proliferación de la enfermedad que pueda afectar indiscriminadamente a muchas personas.

Durante el confinamiento podrán salir de la casa solamente aquellas personas que la autoridad competente haya dado el permiso según la fase de desescalada en la que se encuentre en el lugar determinado.

En cambio, aquellas personas que están en cuarentena impuesta por la autoridad sanitaria, debido a que son positivas a la enfermedad o pandemia o han tenido contactos con posibles infectados con la pandemia, no podrán salir de casa mientras esta dure o sane su enfermedad. (Departamento de Salud Gobierno Vasco, 2022)

Aislamiento

El aislamiento se implementa para mantener a las personas o ciudadanos infectados con las enfermedades distantes de las personas y ciudadanos que se encuentran sanos de salud, permitiéndose o mitigándose de esta manera que una determinada enfermedad, epidemia o pandemia no se propague y se generalice masivamente.

El aislamiento es de carácter social cuando abarca o involucra a varias personas que viven en sociedad, como lo que sucede en las sociedades de cada uno de los países del mundo. Cuando se toman acciones y medidas para garantizar el aislamiento; estas acciones necesariamente deben estar acompañadas con otras medidas y acciones complementarias, de tal manera que se permita a las personas aisladas en los hogares otorgarles las facilidades complementarias para vivir mejor.

Una medida complementaria podría ser la donación de alimentos de primera necesidad, algunos medicamentos y utensilios básicos. Los directivos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Tedros Ghebreyesus, han exhortado a los presidentes de los países a garantizar que las personas infectadas o sospechosas de tener COVID-19 sean aisladas, con la finalidad de evitar y prevenir otros posibles contagios.

Este encargo de la organización mundial antes referida, demanda un gran esfuerzo institucional y de recursos, puesto que se debe poner especial cuidado en la detección de posibles casos infectados y contagiados. Algunos países ya están aplicando pruebas de descarte en poblaciones controladas. Si bien es cierto que estas medidas son importantes, su impacto es menor si no se cumplen con responsabilidad y disciplina las acciones encomendadas.

Por estas razones antes expuestas, el Estado peruano y otros países del mundo han dado carácter imperativo al aislamiento. (Asociación peruana de empresas de seguros, 2020).

Cuarentena

Es una etapa o fase en el que se encamina el aislamiento de las familias o personas que pudieron haber contraído una determinada enfermedad, sin embargo, aún no revelan síntomas ni signos. La cuarentena también se puede implementar en personas, familias o comunidades que se encuentran en buen estado de salud, quienes desean protegerse y cuidarse de posibles contagios o contaminaciones de determinadas enfermedades.

La implementación de la cuarentena es dispuesta mediante una norma que emite el gobierno nacional, con la finalidad de que una determinada enfermedad, epidemia o pandemia se propague rápidamente en un determinado ámbito social y geográfico, el mismo que puede causar la pérdida de vida de personas.

La razón de la denominación de cuarentena, es que se creía que cuarenta días era el periodo en el que se manifestaba la enfermedad; por ello, si la persona cumplía el período de cuarentena sin presentar ninguna sintomatología podía volver a sus actividades rutinarias.

Por el contrario, en nuestros tiempos actuales, la palabra cuarentena solo hace referencia a la práctica de reclusión o incomunicación, más no al tiempo de duración.

Por lo que las cuarentenas pueden durar por el tiempo que las autoridades sanitarias consideren por conveniente para evitar la propagación o proliferación de una determinada enfermedad, epidemia o pandemia, es decir, la cuarentena no siempre va ser de cuarenta días, puede ser más días. (British Broadcasting Corporation (BBC), 2022)

Distanciamiento Social

El distanciamiento social es una medida y acción preventiva para evitar y reducir la propagación de una determinada enfermedad, epidemia o pandemia, este distanciamiento social será mucho más eficiente, si en el proceso las personas utilizan mascarillas, abstenerse de tocarse la boca, la nariz, lavarse las manos con cierta frecuencia con agua y jabón. Es muy importante la práctica del distanciamiento social porque la enfermedad, epidemia o pandemia se propaga con mucha celeridad cuando las personas están en contacto físico muy cercano y durante un periodo muy prolongado. La propagación ocurre, al estar juntos o casi junto las personas, cualquier estornudo, toser, incluso hablar provoca que las gotitas o segregaciones de la boca y de la nariz se expanden por el aire libre y llegan terminado en la boca o nariz de las personas que se encuentran más próximas, para que posteriormente llegar a los órganos de la persona que puede ser los pulmones u otro órgano.

Estudios realizados recientemente señalan que las personas que están infectadas, pero no tienen síntomas posiblemente también son sujetos muy activos en la propagación de la enfermedad, epidemia o pandemia.

El distanciamiento social es mucho más importante en las personas vulnerables o de mayor riesgo, como las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, niños y personas con ciertas enfermedades. (Centros para el control y la prevención de enfermedades, 2022)

1.8.1.5 Sistema financiero

El sistema financiero está integrado por el conjunto de organizaciones bancarias, financieras y demás empresas de carácter financiero, que son entidades de derecho público o privado, formalmente facultadas y dispuestas por la Superintendencia de Banca y Seguro y Administradora de Fondos de Pensiones, que desarrollan actividades en la intermediación financiera acreditadas para captar recursos de particulares y privados, y ponerlos en forma de créditos e inversiones para terceros particulares.

El sistema financiero es el conjunto de organizaciones responsables de la circulación y flujo de la masa monetaria, cuya principal tarea es el encaminar el dinero de los ahorristas hacia las personas naturales o jurídicas que tienen planificado desarrollar inversiones productivas.

Las entidades y organizaciones que cumplen con esta actividad se llaman intermediarios financieros o mercados financieros.

En ese sentido el sistema financiero lo conforman las siguientes instituciones: Bancos, financieras, compañías de seguros, administradoras de fondos de pensiones, bancos estatales, bancos privados de diversa índole, corporaciones financieras, bolsa de valores, bancos de inversiones, sociedad nacional de agentes de bolsa, entre otros. (Ayala, Sabino, 2005)

Funciones del sistema financiero

El sistema financiero cumple una gestión y misión fundamental en una economía de mercado, encargándose de captar el excedente económico de las personas naturales o jurídicas, llamados ahorros, es decir, son personas que ahorran porque tienen superávit económico.

Este superávit a través de las entidades financieras es canalizado hacia las personas u organizaciones públicas o privadas con déficit económico.

Esta tarea financiera es fundamental por dos razones: la primera, porque hay que compatibilizar los intereses y objetivos que tienen los ahorristas y los inversionistas; puesto que las unidades económicas que tienen déficit económico son distintas a las unidades económicas que tienen superávit económico; la segunda es que las motivaciones, intereses y deseos de los ahorradores tampoco concuerdan con las motivaciones, intereses y deseos de los inversionistas, principalmente en relación al nivel de liquidez, garantía, seguridad y nivel de renta de los activos emitidos por éstos últimos, por lo que la intermediación financiera ha de realizar una labor de transformación de los activos, para convertirlos en más aptos a los intereses de los agentes ahorristas.

En resumen, las primordiales acciones que cumple el sistema financiero son: Capturar el ahorro de las personas naturales y jurídicas y destinarlos hacia las inversiones. Fomentar y promover el ahorro de las personas. Ofertar aquellos servicios que se adecuen a las necesidades y deseos de los ahorradores y los inversionistas, de tal manera que ambos agentes económicos logren la mayor satisfacción y bienestar con el menor costo posible, y finalmente lograr la estabilidad monetaria del país. (El Blog de economía, 2013)

El sistema financiero peruano

En el Perú el sistema financiero está regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones

Esta ley establece el marco legal que regula y supervisa a las empresas de carácter financiero que operan en el sistema financiero y de seguros en el país. También regula las actividades complementarias realizadas y vinculadas al sistema financiero.

Este sistema financiero en el Perú está conformado por un conjunto de entidades financieras de diversa naturaleza, que se constituyen en empresas e instituciones de derecho público o privado, encargadas de captar recursos o fondos del público y colocarlos en forma de créditos o préstamos a las personas que lo requieran; los mismos que están debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones. (Congreso de la República, 1996).

En el sistema financiero peruano existen las siguientes empresas:

- a)** Empresas bancarias: Son empresas cuya actividad principal radica en captar dinero del público en depósito, y en utilizar ese dinero, como su propio capital y el que logre de otras fuentes y concederlos en calidad de créditos en las diversas formas, y utilizarlos en operaciones con sujeción a las normas respectivas y en concordancia al mercado financiero.
- b)** Empresas financieras: Son las empresas que toman recursos financieros del público que realiza colocaciones, para luego como función principal otorga créditos a los que lo requieran, al mismo tiempo brinda servicios de asesoría financiera.
- c)** Cajas Rurales de Ahorro y Crédito: Las cajas rurales captan dinero o recursos del público y da préstamos para que los micros, pequeñas y medianas empresas rurales financien un conjunto de actividades empresariales.
- d)** Caja Municipal de Ahorro y Crédito: Las cajas municipales que captan y toma recursos financieros y destinan en calidad de préstamos principalmente para financiar las actividades productivas y otras de los micros, pequeñas y medianas empresas que principalmente se localizan en las zonas urbanas marginales, como también en zonas rurales.
- e)** Empresas de desarrollo de la pequeña y micro empresa- EDPYME: Estas empresas financieras, tiene la finalidad principal y está focalizado en brindar préstamos y créditos de manera exclusiva a los micros y pequeñas empresas.

- f)** Empresas de arrendamiento financiero: Son empresas financieras cuya actividad consiste en la compra de bienes muebles e inmuebles, los que serán accedidos a una persona de carácter natural o jurídica, y recibir a cambio y como pago, una renta periódica y con la posibilidad futura de comprar dichos bienes. Dentro de estas entidades se tiene: Wiese Leasing SA, Leasing Total SA, América Leasing SA.
- g)** Empresas de factoring: Son empresas que se dedican de manera casi exclusiva a la compra de facturas, títulos valores y en general cualquier valor mobiliario para luego comercializarlos a mejores precios de venta.
- h)** Empresas afianzadoras y de garantías: Son empresas que se dedican a los afianzamientos para avalar a personas de carácter natural o jurídico, ante otras empresas del sistema financiero, en operaciones financieras relacionadas al comercio exterior.
- i)** Empresas de servicios fiduciarios: Son empresas que se especializan en la administración de patrimonios fiduciarios, o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier tipo.
- j)** Empresas Afianzadora y de Garantías: Son entidades cuya actividad está referida en conceder afianzamiento para avalar a personas de carácter natural o jurídico ante otras entidades del sistema financiero o ante entidades empresariales del exterior, en actividades vinculadas con el comercio internacional.
- k)** Empresas Cooperativas de Ahorro y Crédito: Son entidades financieras que se encargan tomar recursos del público conforme a las normas regulatorias para luego colocarlos a los que lo requieran. (Diario el Peruano, 2018)

Entes reguladores y de control del sistema financiero en el Perú

Las entidades reguladoras y de control del sistema financiero son:

a) Banco Central de Reserva del Perú- BCRP

Es la entidad responsable de regular la moneda y el crédito del sistema financiero peruano.

Sus funciones principales son: Buscar que la tasa de interés de las operaciones y acciones del mercado del sistema financiero, sean fijadas por la libre competencia del mercado.

Esta entidad juega un rol muy importante en la regulación el mercado financiero, en la regulación de la oferta monetaria, en la administración de las reservas internacionales-RIN y en la emisión de billetes y monedas. (Ayala ,Sabino, 2005)

b) Superintendencia de Banca y Seguro y Administradora de Fondo de Pensiones-SBSYAFP.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones, es la entidad responsable de regular, controlar y supervisar los sistemas financieros, seguros y el sistema privado de pensiones, así como de advertir y detectar el lavado de activos provenientes del narcotráfico, minería ilegal y financiamiento nacional o internacional del terrorismo. Su finalidad principal es resguardar y cautelar los intereses de las personas que realizan colocaciones de dinero, de los asegurados y de los afiliados al sistema privado de pensiones.

La superintendencia antes referida es una entidad de derecho público cuya independencia funcional está establecida en la carta magna del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están normados y establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2020)

c) **Superintendencia del Mercado de Valores**

Esta superintendencia tiene como finalidad vigilar y proteger legal y económicamente los intereses de los inversionistas; buscando siempre la eficiencia y transparencia de los mercados de valores bajo su supervisión, velar por la correcta formación de precios y transparentar todas las operaciones financieras cumplidas para tales propósitos. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa, económica, técnica y presupuestal.

Esta entidad sustituye a la denominada Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV). (Superintendencia del Mercado de Valores, 2020)

Clases de sistema financiero en el Perú

Está conformado por el sistema financiero bancario y el sistema financiero no bancario.

Sistema financiero bancario

Este sistema está conformado por el conjunto de entidades bancarias del Perú. En la actualidad el sistema financiero bancario está conformado por el Banco Central de Reserva del Perú, el Banco de la Nación y la Banca Comercial y de Ahorros:

- a) **Banco Central de Reserva del Perú:** Es la entidad responsable de la conducción de la política monetaria del Perú.
- b) **Banco de la Nación:** Es la entidad financiera del estado peruano, encargado de las operaciones bancarias del sector público, y asiste financieramente a todas las entidades estatales del gobierno nacional, regional y local; así como a los organismos autónomos del país.

- c) **Banca Comercial:** Son entidades financieras cuyo rubro y actividad primordial radica en recabar dinero del público en la modalidad depósitos bajo diversas formas contractuales, y utiliza el mencionado ese dinero como su propio capital, y los que obtiene de otras fuentes de financiación, los concede en diversas modalidades de créditos a los interesados, con sujeción a las normas, y con sujeción a situaciones inestables de mercado financiero bancario. Entre estas entidades financieras bancarias tenemos: Banco de Crédito, Banco Internacional del Perú, Banco Continental, Banco Financiero del Perú, Banco Scotiabank, Banco Pichincha, entre otros.
- d) **Bancos sucursales del Exterior:** Son las instituciones bancarias que gozan de los mismos derechos de cualquier banco localizados en el Perú, y se someten a cumplir los mismos deberes de cualquier empresa financiera bancaria nacional, siempre en cuando que sea de igual naturaleza.
- e) **Sistema financiero no bancario:** Este sistema está conformado por el conjunto de organizaciones financieras no bancarias del Perú. A continuación, examinaremos cada una de estas instituciones financieras:
- f) **Financieras:** Las instituciones financieras lo conforman las entidades que se encargan captar recursos dinerarios del público con la finalidad de contribuir con las colocaciones de las primeras emisiones de valores, gestionar con valores mobiliarios y ofrecer asesoría de carácter financiero. Entre estas tenemos: Solución Financiero de Crédito del Perú, Financiera Daewoo SA, Financiera C.M.R, entre otros
- g) **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito:** Las cajas municipales que captan y toma recursos financieros y destinan en calidad de préstamos principalmente para financiar las actividades productivas y otras de los micros, pequeñas y medianas empresas que principalmente se localizan en las zonas urbanas marginales, como también en zonas rurales.
- Entre estas tenemos a todas las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú que están localizados en Sullana, Piura, Maynas, Cusco, Trujillo, Arequipa, Huancayo, Paita, Tacna.

- h) **Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa – EDPYME:** Estas empresas financieras, tiene la finalidad principal y está focalizado en brindar préstamos y créditos de manera exclusiva a los micros y pequeñas empresas. Entre estas tenemos: Nueva Visión S.A., Confianza S.A, Edyficar S.A, Credinpet.
- i) **Cajas Rurales de Ahorro y Crédito:** Las cajas rurales captan dinero o recursos del público y da préstamos para que los micros, pequeñas y medianas empresas rurales financien un conjunto de actividades empresariales. Entre estas tenemos en San Martín, Cusco, Cajamarca y Cañete.
- j) **Empresas Especializadas:** Son entidades financieras que funcionan como operadores de transferencias y registran los movimientos y flujos del sistema financiero comercial. Dentro de estas organizaciones se tiene a las empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoring, empresas afianzadoras y de garantías y empresas de servicios fiduciarios. (Ayala ,Sabino, 2005)

Servicios que Brindan las Instituciones Financieras

Las entidades financieras tienen tres tipos de servicios que brindan: Los servicios financieros de préstamos que están relacionados a un movimiento de inversión ya sea en bienes de consumos productivos, activos o de servicios y se otorgan para ejecutar algo previamente definido.

Los servicios financieros de crédito no están relacionadas a ninguna finalidad concreta, sino son genéricos; los créditos implican contar con una determinada cantidad de recursos o dinero para un terminado tiempo, cuyas operaciones más comunes son: cuentas de crédito y tarjetas de crédito. Por otro lado, los servicios financieros de intermediación son aquellos que no tienen el carácter de préstamo ni de crédito; este servicio financiero se ve acompañada por la prestación de una serie de servicios que no son necesariamente financieros. (Ayala ,Sabino, 2005)

Reseña histórica de las cajas municipales en nuestro país

Desde la creación de la pionera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en 1982, el sistema de cajas municipales de ahorro y crédito, se posicionó como un pilar fundamental de la descentralización financiera en el Perú, consiguiendo que varios segmentos de ciudadanos tengan la oportunidad de acceder al crédito y promuevan el ahorro personal y familiar, contribuyendo a crear mercados financieros locales, que sirven de base para el proceso productivo regional y local; transformándose a la vez en los dirigentes líderes de las micro finanzas del país.

Durante todo este periodo suscitado, la federación peruana de cajas municipales de ahorro y crédito y el sistema de cajas municipales de ahorro y crédito han evidenciado una enorme evolución que ha permitido mejorar la situación financiera de varios micros y pequeños empresarios, otorgando fuentes de trabajo y contribuyendo a mejorar las oportunidades a quienes lo necesiten. El sistema de cajas municipales de ahorro y crédito, justifica su éxito en los siguientes principios básicos: 1) Instituciones Financieras autónomas. 2) Cobertura de los costos generales. 3) Entorno local y regional. 4) Constante desarrollo institucional. 5) Tecnología financiera y crediticia. (Federación peruana de cajas municipales de ahorros y crédito, 2017)

Desarrollo de las Cajas Municipales en el Perú

En la década de los años 80 nuestra economía se vio tomada de un momento a otro por una gran invasión de microempresas y pequeñas empresas que se dedicaban a desarrollar a una gran variedad de actividades económicas, tanto en la producción de bienes y servicios; todas estas empresas requerían apoyo con el otorgamiento de créditos blandos y posibles de ser pagados.

Durante bastante tiempo las políticas de desarrollo descuidaron la atención de las necesidades de al gran parte de la población con menores recursos, creando grandes conflictos sociales que repercutieron en la micro y pequeña empresa y en este contexto la Cooperación Internacional desde convertir a este sector en importante parte de su cooperación.

Por lo cual, en mayo de 1980 se promulga el decreto Ley 23039, mediante el cual se crea y permite entrar en funcionamiento a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del ámbito de Lima y Callao; siendo su principal eje la creación instituciones financieras descentralizadas orientadas a la atención de aquellos sectores de la población que no tenían acceso al sistema crediticio.

El modelo a seguir de estas entidades creadas exigía una visión productiva y lucrativa, y se tome en cuenta las situaciones de cada mercado financiero, con una metodología apropiada, una organización bien diseñada y estructurada, con incentivos, con objetivos, y también, en especial, un manejo adecuado, para ello debe de contarse con el marco normativo que brinde garantías para operar con facilidad, y que no perturbe la oferta de los servicios financieros.

Históricamente, la banca tradicional nunca llegó a estos pequeños sectores productivos, esto debido a la falta de respaldo y seguridad ante el otorgamiento de créditos, y también debido a la inseguridad de poder recuperar los créditos otorgados, pues el otorgamiento de créditos y préstamos implica gestionar y asumir elevados costos administrativos y dificultades en el trámite, ante una gran cantidad de requerimientos de pequeños créditos. En ese tiempo, se crea la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Piura, para lo cual se contó con el apoyo económico de la Cooperación Técnica Alemana, cuyos expertos en micro finanzas coadyuvaron a esbozar una estrategia de crecimiento para las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú.

El sistema de cajas municipales de ahorro y crédito está conformado por 11 cajas, contando con 28,343 puntos de atención. (Federación peruana de cajas municipales de ahorros y crédito, 2017)

1.8.1.6 Ahorro

El ahorro es una parte de los ingresos que una persona decide no destinar hoy a su consumo, sino prevé recursos para su futuro.

Por tanto, el ahorro se convierte en un capital que puede atender cualquier riesgo o para cubrir una necesidad prioritaria o una contingencia futura. También este fondo puede quedar como una herencia para los herederos.

Tipos de ahorro

- a) **Ahorro público:** Emanan de las disposiciones del estado, su objetivo es atender situaciones futuras ante posibles circunstancias que se presenta de manera no prevista, por ejemplo: los incendios forestales, la explosión o rotura de una represa, aluviones, huaycos, terremotos, etc.
- b) **Ahorro privado:** Es el que realizan las familias, empresas y otras entidades, se lleva a cabo cuando las personas tienen excedentes o superávit económico. (Vázquez, Roberto, 2020)

Tipos de modalidades de ahorro

- a) **“Multidiario:** Son ahorros con disponibilidad de su dinero de manera inmediata a través de la agencia virtual 24 horas del día, 365 días del año. Tiene mayor agilidad y menores costos en los cajeros. Son recursos disponibles a través de cajeros automáticos, plataforma de agencias y datafonos de establecimientos comerciales.
- b) **Multiahorro:** Ahorro Programado: Son sistema de ahorro a través del cual el asociado se compromete a depositar periódicamente una suma fija, durante un plazo pactado.
Tiene plazo mínimo a partir de la fecha de ingreso de la primera cuota. Se redime al cumplir el plazo pactado. Liquidan los intereses cada mes sobre el saldo mínimo esperado en cada período y los intereses son capitalizables.
- c) **Multinomial:** Son cuenta para pago de nómina, comisiones, prestaciones sociales, cesantías y otros conceptos a los empleados, dichos recursos estarán disponibles en cualquier momento. Se administra con la tarjeta débito. Son recursos disponibles a través de cajeros automáticos, plataforma de agencia, y datafonos de establecimientos comerciales.

- d) Multiestudio:** Son ahorros programados cuya única finalidad, es el pago de matrículas en las diferentes universidades, institutos tecnológicos y entidades de educación básica y superior. Son ahorro programado seguro con intereses capitalizables para disfrutar en educación. Se redime cumplido el plazo, los recursos se giran a nombre del respectivo centro educativo.

1.8.1.7 Préstamos a los Clientes

El préstamo a un cliente es una operación por la cual una institución financiera pone en oferta nuestra disposición una determinada cantidad de dinero mediante un vínculo contractual. En una operación de préstamo, el prestamista adquiere una obligación de devolver ese dinero en un determinado plazo de tiempo, así como pagar comisiones e intereses acordados previamente de manera contractual. El dinero se puede devolver en uno o varios pagos o cuotas, aunque, habitualmente, la cantidad se devuelve en cuotas mensuales que incluyen las comisiones y los intereses.

Tipos de Préstamos

- a. Préstamos al consumo:** Estos tipos de préstamos se suelen utilizar para financiar bienes de consumo de carácter duradero como, por ejemplo: un coche, una moto, muebles, electrodomésticos, y de una cuantía no muy alta.
- b. Préstamos personales:** Esta modalidad de préstamos se utiliza generalmente para financiar necesidades específicas en un momento determinado y de un importe pequeño.
- c. Préstamos de estudios:** Esta clase de préstamos son dirigidos a estudiantes para financiar matrículas universitarias, estudios de postgrado o estancias de estudio en el extranjero. Los costes suelen ser un poco más baratos que los préstamos personales.

- d. Préstamos hipotecarios:** Este préstamo se caracteriza porque, aparte de la garantía personal, se ofrece como garantía de pago una ‘garantía real’ que consiste en la hipoteca de un bien inmueble, como es una casa. Y en caso de no devolver el préstamo la entidad financiera en el plazo establecido pasaría a ser la propietaria de la vivienda. (Rojas,Silvia, 2019)

Pago de los préstamos

El pago de los préstamos constituye una operación financiera en la que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas contractualmente para dicho préstamo. (Real Academia de la Lengua Española, 2014)

Tipos de Pago

- a. Pago en efectivo:** Consiste en pagar un bien o servicio con dinero en efectivo, pero en la actualidad su tendencia es decreciente ya que los consumidores han adquirido el hábito de usar la tecnología para todo y cada vez es menos frecuente el uso de dinero en efectivo. Además, las autoridades financieras tratan de fomentar otros medios de pago para luchar contra el fraude.
- b. Pago con tarjeta de crédito o débito:** Las tarjetas de crédito son emitidas por una entidad bancaria y están asociadas a una cuenta corriente a la que se cargan los pagos.
- c. Pago por PayPal: PayPal es una plataforma de pago fiable y seguro.** Consiste en un método de pago a través de internet que tiene la finalidad de proteger los datos bancarios de los usuarios. Pagar a través de PayPal es muy sencillo ya que solo hay que registrarse y asociar una tarjeta o cuenta bancaria.

Una vez registrado, puedes añadir la cantidad de dinero que desees a tu cuenta de PayPal y pagar lo que quieras solo introduciendo tu email y contraseña, sin datos personales ni bancarios.

- d. **Pago por transferencia bancaria:** Este método de pago consiste en traspasar el dinero directamente de una cuenta bancaria a otra y es uno de los servicios con mayor volumen de operaciones en la banca. A la hora de hacer una transferencia bancaria hay que tener en cuenta que no es inmediata, además, lo más probable es que la entidad bancaria nos cobre comisiones, aunque si se realiza a través de Internet son más baratas y algunos bancos no las cobran.
- e. **Pago por el móvil:** El pago por el móvil es uno de los que más rápido se ha extendido. La persona que va a pagar debe tener instalada en su móvil una app que permita estas transacciones y su smartphone tiene que tener conectividad NFC.

Modalidad de Pago:

- **Anticipado:** Se realiza el pago, total o parcial, antes de la entrega del bien.
- **Al contado:** El pago es en el mismo momento de la entrega.
- **Al crédito:** Existe un aplazamiento o diferimiento entre la entrega del bien y el pago del mismo. (Documentos de un comercio, 2020).

1.8.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
PANDEMIA COVID-19	Infección humana con un nuevo virus que se transmite eficientemente de persona a persona y que afecta a habitantes de por lo menos dos regiones de la OMS.	“La pandemia es la transmisión, expansión y dispersión a nivel mundial de una determinada enfermedad, en este caso particular de la pandemia COVID-19, donde la mayoría de las personas aún no tiene inmunidad contra dicha enfermedad”. Henao K. (2009)	Dimensión sanitaria	Estado situacional de salud de las personas y familias	¿Se evalúa de manera permanente el estado de salud de los integrantes de su familia?	ORDINAL
				Acciones de limpieza en los hogares	¿Toma acciones de limpieza de manera permanente en las distintas habitaciones y ambientes de su vivienda?	
				Acciones de higiene en las personas y familias	¿Se realizan acciones de higiene y aseo personal y familiar de manera permanente en los integrantes de su familia?	
			Dimensión Normativa	Disposición de estado de emergencia nacional	¿Ha cumplido usted y su familia con las disposiciones de emergencia nacional dictadas por el estado para prevenir el COVID-19?	
				Disposición de estado de emergencia sanitaria	¿Ha cumplido usted y su familia con las restricciones sanitarias para el desarrollo de las actividades económicas para prevenir el COVID-19?	
				Restricciones al desarrollo de las actividades económicas	¿Ha cumplido usted y su familia con las restricciones de la movilización de personas evitar el contagio con el COVID-19?	
			Dimensión Incomunicación social	Restricciones de la movilización de personas	¿Ha cumplido usted y su familia con el aislamiento entre personas y familias para evitar el contagio con el COVID-19?	
Aislamiento entre personas y familias	¿Ha cumplido usted y su familia con el distanciamiento entre personas en espacios públicos para evitar el contagio con el COVID-19?					
				Nivel de ahorros antes de la pandemia	¿Antes del periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias realizaban depósitos de dinero en ahorro en la entidad financiera Caja Cusco?	
SISTEMA FINANCIERO	“El sistema financiero es el conjunto de	El sistema financiero	Ahorros	Nivel de ahorro durante la etapa	¿Durante el periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias	ORDINAL

<p>organizaciones responsables de la circulación y flujo de la masa monetaria, cuya principal tarea es encaminar el dinero de los ahorristas hacia las personas naturales o jurídicas que tienen planificado desarrollar inversiones productivas". Ayala, Sabino (2005)</p>	<p>está constituido por mediadores financieros acreditado por el Estado Peruano para captar fondos públicos y privados, bajo diversas modalidades y colocarlas en forma de créditos o inversiones hacia el consumo privado, público y empresarial</p>		crítica de la pandemia	realizaban depósitos de dinero en ahorro en la entidad financiera Caja Cusco?	
			Préstamos	Capacidad de préstamo recibidos antes de la pandemia	¿Antes del periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias realizaban préstamos de dinero de la entidad financiera Caja Cusco?
				Capacidad de préstamo durante la etapa crítica de la pandemia	¿Durante el periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias realizaban préstamos de dinero de la entidad financiera Caja Cusco?
			Pagos de préstamos	Capacidad de pago del préstamo recibidos antes de la pandemia	¿Antes del periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias cumplían con oportunidad con el pago de los préstamos de dinero obtenidos de la entidad financiera Caja Cusco?
				Capacidad de pago del préstamo recibido durante la etapa crítica de la pandemia	¿Durante el periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias cumplían con oportunidad con el pago de los préstamos de dinero obtenidos de la entidad financiera Caja Cusco?
				Capacidad de pago del préstamo recibido a la fecha	¿A la fecha, considerando que el efecto de pandemia COVID-19 ya ha disminuido, los ciudadanos y las familias están volviendo a cumplir con oportunidad con el pago de los préstamos obtenidos de la entidad financiera Caja Cusco?

1.9 Marco conceptual

- a. **Pandemia:** Es una enfermedad que se desarrolla rápidamente a muchos países del mundo, y afecta a casi todas las personas de una comunidad o región del país. (Diccionario de la Lengua Española, 2020)
- b. **Epidemia:** Enfermedad que ataca a un gran número de personas o de animales en un mismo lugar y durante un mismo período de tiempo. (Diccionario de la lengua española, 2020)
- c. **Coronavirus:** Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades leves como el resfriado común, enfermedades graves como el SRAS (síndrome respiratorio agudo severo) o el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV), y más recientemente el nuevo coronavirus identificado por primera vez en la ciudad china de Wuhan, este nuevo virus altamente contagioso fue nombrado oficialmente como SARS-CoV-2, además el nombre oficial de la enfermedad provocada por el nuevo virus es "COVID-19" según la Organización Mundial de la Salud. (GeoSalud, 2020)
- d. **Sistema:** Un sistema es un conjunto de partes que están relacionados entre sí, y operan como un todo. Si bien cada uno de las partes de un sistema puede funcionar de manera independiente, siempre formará parte de una organización mayor.
- e. **Financiero:** Es aquella institución que se dedica a desarrollar actividades y prestar servicios financieros a diferentes usuarios, para lo cual utilizan los ahorros de las personas y las colocaciones de los inversores. (Economía Financiera, 2020)
- f. **Caja Municipal:** Las cajas municipales son entidades financieras, que atienden servicios financieros a la población urbana marginal donde se localizan los microempresarios, que no son asistidos y atendidos por el sistema financiero bancario formal. (Educación Financiera, 2020)
- g. **Agencia:** La agencia es un establecimiento sucursal o local institucional que depende de otro principal titular, donde se atiende al público usuario por mandato del principal o titular. (Diccionario de la lengua española, 2020).

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación

3.1. Tipo o enfoque de la investigación

El tipo de investigación es básica; según Baena (2014), nos indica que “La investigación básica es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento, también propone conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados.

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos, su acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien circular en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio (Hernandez-Sampieri, 2018).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es de carácter no experimental, pues observaremos los fenómenos objeto de estudio tal conforme como se presentan en la realidad, para luego estudiarlos ampliamente. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. El tipo de investigación no experimental se basa en observar los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. (Vasquez, Isabel, 2005)

En nuestra investigación no se manipulará las variables como también su comportamiento o las condiciones en que se manifiestan cada una de ellas, se estudiara mediante la técnica de la observación.

3.3. Alcance de la investigación

Por las características, el presente estudio es de alcance **descriptivo y explicativo**. **correlacional**

Este trabajo de investigación es descriptivo porque comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta. (Tamayo, 2006)

Este tipo de investigación nos permitirá explicar el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, lo cual se utilizará como técnicas las encuestas, la entrevista y la observación.

En este alcance de investigación explicativa se busca una explicación y determinación de los fenómenos, en este nivel de investigación es obligatorio el planteamiento de hipótesis que busque determinar los elementos de causa y efecto de los fenómenos de interés para el investigador. (Ramos, Carlos, 2020)

Este trabajo también es explicativo ya que nos ayudara a entender el problema de manera eficiente y a estudiarlo con detalle a las dos variables de nuestra investigación en estudio.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Descripción de la población

El universo objeto de estudio está conformado por 50 trabajadores Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Quillabamba que laboraron en el periodo 2019 a 2020. **Anexar un medio probatorio para la cantidad de trabajadores**

3.4.2. Selección de la muestra

Luis (2004) define que, la muestra “es un subconjunto, parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.”.

La muestra está conformada por los 50 trabajadores de la Caja Municipal Cusco agencia Quillabamba que laboraron en el periodo del 2019 a 2020.

3.5.Recolección de datos

3.5.1. *Diseño de instrumentos*

Los instrumentos de recolección de datos, son recursos del investigador para que se acerque a los fenómenos de estudio, y así extraer la información requerida. Los instrumentos de investigación utilizados están vinculados a las técnicas o procedimiento de investigación que hemos desarrollado en el proceso de investigación.

Arias (1974), nos indica que “las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Dentro de las cuales tenemos las encuestas, entrevistas, observaciones.”

En la presente investigación se utilizó las técnicas:

- a. Encuestas: Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene, nos ha permitido la recolección de datos mediante un listado de preguntas estructuradas para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (Carrasco Diaz, 2019). El instrumento utilizado fue el cuestionario con un conjunto de preguntas preparadas y estructuradas de acuerdo a los objetivos de la investigación y con una escala de apreciación y valoración.
- b. Observación: Es una técnica que permite analizar, verificar y examinar con atención los acontecimientos que se suscitan y a partir de ello registrar la información que interesa a los objetivos de la investigación.

(Carrasco Diaz, 2019) Mediante la técnica de la observación nos ha permitido obtener información a través de la verificación de las diferentes características, tipologías, particularidades, circunstancias, manifestaciones, expresiones, fenómenos y hechos en el ámbito de estudio; se ha enfatizado la observación directa de manera sistematizada y controlada. El instrumento utilizado fueron las guías y fichas estructuradas y no estructuradas para registrar los hechos fácticos de los actores involucrados materia de investigación.

c. Entrevistas: “Es una técnica mediante el cual se mantiene una conversación con una o varias personas para dar a conocer al interesado sus respuestas sobre algún asunto” (Carrasco Diaz, 2019). Mediante la entrevista hemos establecido un diálogo y conversación con los actores involucrados intervinientes en el proceso de la investigación, los cuales nos han permitido precisar y aclarar las interrogantes materia de investigación y el logro de los objetivos de la investigación. El instrumento hemos utilizado fueron las guías y fichas estructuradas y no estructuradas para registrar la información alcanzada de parte de los informantes claves acerca del problema materia de investigación.

“Los instrumentos son un conjunto de preguntas estructurados y no estructurados sobre los hechos y aspectos de una determinada realidad que interesan en una determinada investigación, para que sean contestados por la población o por una muestra representativa.” (Arias Galicia, 1974)

- Cuestionario de preguntas
- Fichas guías de entrevista
- Fichas guías de observación

También hemos recurrido a las fuentes documentales, como una técnica de búsqueda de datos o temas publicados en los diferentes documentos escritos referidos en los temas y problema de investigación; para lo cual hemos utilizado como instrumento las fichas bibliográficas. Finalmente hemos recurrido a la técnica del internet con la finalidad de la búsqueda y selección de información en las distintas páginas webs; para lo cual como instrumento utilizado los archivos informáticos.

3.5.2. *Aplicación de instrumentos*

3.5.2.1. Diseño del material

El material para la aplicación de los instrumentos previamente se planificó y se organizó, para lo cual se ha considerado el problema materia de investigación, los objetivos, hipótesis y las variables de la investigación, se diseñó adecuadamente los contenidos y preguntas de las encuestas, se prepararon las guías y fichas de

observación, entrevistas, fichas bibliográficas y se acumularon en archivos informáticos.

3.5.2.2. Recolección de datos

Para la recolección de datos se desarrolló las siguientes acciones:

- Preparación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Remisión oficio a la entidad financiera, comunicando el inicio del proceso de investigación.
- Aprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación
- Recolección de datos propiamente dicho, para lo cual se procedió con la aplicación de cuestionario de preguntas a los trabajadores.
- Analizar los datos obtenidos mediante los cuestionarios, a través de procedimientos estadísticos.
- Desarrollar diálogos y conversaciones con los actores involucrados intervinientes en el proceso de la investigación, los cuales permitieron contribuir a precisar y aclarar las interrogantes materia de investigación
- Recolección y selección de documentos bibliográficos acerca de las variables de estudio, los mismos que son parte del marco teórico.
- Recolección y selección documentaria acerca de la problemática de la pandemia COVID 19 del sistema financiero.
- Recolección y selección de información de páginas web e internet.
- Recolección y selección bibliográfica acerca de los documentos técnicos, legales y administrativos del sistema financiero.

CAPÍTULO IV. Aspecto Administrativo

4.1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Cronograma Mensual						
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
		2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022
I Etapa de Planificación de la Investigación:								
01	Coordinaciones administrativas y académicas con la universidad	X	X	X	X	X	X	X
02	Revisar de la normatividad interna de la universidad	X	X					
03	Reunión con los interesados para	X	X	X				

	coordinar, sensibilizar, internalizar y comprometer en el proceso de investigación				
04	Proceso de organización y planificación para la elaboración de la tesina	X	X		
05	Determinación de la línea de investigación con la tesista	X	X		
06	Programación de los recursos para la investigación	X		X	X

07	Implementación de técnicas y herramientas para la investigación	X	X	X						
08	Revisión e identificación del marco teórico	X	X							
09	Reunión con la tesista para determinar las variables y el problema de investigación	X	X							
10	Reunión con la tesista para la elaboración de la tesina	X	X	X	X	X	X	X		
11	Elaboración del plan de tesina	X	X	X	X	X	X	X	X	X

II Etapa de Ejecución de la Investigación:

A. Etapa de Investigación:

01	Redacción del problema objeto de investigación de la tesina	X	X	X
02	Redacción del marco teórico de las variables de investigación de la tesina	X	X	X
03	Redacción de la metodología de la investigación de la tesina	X	X	X
04	Desarrolla las técnicas e instrumentos de investigación de la tesina	X	X	

05	Recolección y procesamiento los datos de origen primario y secundario de la tesina	X	X	X	X	X
06	Redacción de la tesina	X	X	X	X	X
B. Etapa Académica Administrativa:						
01	Trámites administrativos en la universidad	X	X	X	X	X
02	Presentación de la tesina	X	X			
03	Designación de asesor de tesina	X	X			
04	Revisión y observación de la tesina	X	X	X	X	

05	Levantamiento de observaciones del plan de tesina	X	X	X	X			
06	Aprobación de la tesina			X	X			
07	Designación de dictaminantes de la tesina				X		X	
08	Revisión y observación a la tesina de parte de los dictaminantes				X		X	
09	Sustentación de la tesina						X	
10	Obtención de grado académico de bachiller							X

Nota: Elaboración propia

4.2. Recursos humanos y materiales

4.2.1. Recursos humanos

Tabla 2. *Recursos humanos*

Grado de Instrucción	Cantidad	Capacidades y competencias	Cargo	Disponibilidad de tiempo
Profesional	01	Conocimientos en investigación científica	Asesor Universitario	Completa
Profesional	01	Conocimientos en investigación científica	Asesor particular	Parcial
Egresada Universitaria	01	Conocimientos básicos en investigación	Tesista	Completa

Nota. Elaboración propia

4.2.2. Recursos materiales

Tabla 3. *Recursos materiales*

Tipo de Materiales	Cantidad	Unidad de Medida
Uso de Equipos de Computo	02	Unidad
Uso de Equipos de impresora	01	Unidad
Uso de Muebles	02	Unidad
Uso de Equipos de filmación	01	Unidad

Uso de Equipos de grabación	01	Unidad
Compra de textos	03	Unidad
Compra de materiales de escritorio	10	Unidad

Nota. Elaboración propia

4.3. Presupuesto

Tabla 4. *Presupuesto*

I. Presupuesto de Gastos:					
Nº	Detalle (1)	Unidad de Medida (2)	Cantidad (3)	Precio Unitario (4)	Presupuesto (5) = (3)x(4)
Bienes:					
1	Compra de textos	Unidad	03	150.00	350.00
2	Compra de materiales de escritorio	Unidad	10	20.00	200.00
Servicios:					
2	Asesoramiento y elaboración externa de tesina	Servicio	01	4,200.00	4,200.00
	Servicio de alquileres de equipos	Servicio	01	500.00	500.00
3	Movilidad local	Mes	06	50.00	300.00
4	Alimentación y refrigerios	Mes	06	50.00	300.00

6	Servicio de redacción de texto en formato APA	Servicio	01	200.00	200.00
7	Servicios de internet	Hora	100	1.00	100.00
8	Servicio de impresión	Hoja	100 0	0.10	100.00
9	Servicio de fotocopiado	Hoja	300 0	0.10	300.00
0	Servicio de anillado	Unidad	06	5.00	30.00
1	Servicio de empastado	Unidad	05	40.00	200.00
2	Gastos sociales en sustentación de tesina	Servicio	01	820.00	820.00
3	Gastos de imprevistos	Imprevistos	04	100.00	400.00
Total, Gastos					8000.00

Nota. Elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco, 11*, 333-338.
- Arias Galicia, F. (1974). *Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y el comportamiento*. D.F México: Trillas.
- Asociación peruana de empresas de seguros. (27 de marzo de 2020). *¿Qué implica el aislamiento social?* <https://acortar.link/VLrEZ3>
- aspectos generales de la seguridad informática*. (12 de diciembre de 2020). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/536/1/T-UTC-1052%281%29.pdf>
- Ayala ,Sabino. (19 de julio de 2005). *El sistema financiero peruano*. Finanzas: <https://www.gestiopolis.com/sistema-financiero-peruano/>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo editorial Patria.
- Blanco, R., Mayordomo, S., Menéndez, Á., & Mulino, M. (abril de 2020). *El impacto de la crisis del COVID 19 sobre la situación financiera de las empresas no financieras en 2020:Evidencia basada en la central de balances*. España. El impacto de la crisis del COVID 19 sobre la situación financiera de las empresas no financieras en 2020:Evidencia basada en la central de balances: <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/14241/1/be2004-art39.pdf>
- British Broadcasting Corporation (BBC). (17 de marzo de 2022). *Coronavirus: por que ainda não há quarentena no Brasil; entenda o que é e como pode ocorrer*. Cuarentena: <https://web.archive.org/web/20200330185525/https://www.bbc.com/portuguese/brasil-51883270>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L.

Centros para el control y la prevención de enfermedades. (20 de enero de 2022). *Cómo protegerse y proteger a los demás*. Cómo protegerse y proteger a los demás: https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fprevent-getting-sick%2Fsocial-distancing.html#stay6ft

Congreso de la República . (1996, 06 de diciembre). *Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros*. Diario el Peruano.

Creditea. (06 de octubre de 2020). *Metodos de Pago*. Metodos de Pago: <https://www.creditea.es/blog/que-metodos-de-pago-existen>

Departamento de Salud Gobierno Vasco. (17 de enero de 2022). *Protocolo para la vigilancia y control de COVID 19 en centros residenciales de ambito sociosanitario*. País Vasco. https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/coronavirus_protocolos/es_def/adjuntos/Protocolo_ambito_residencial.pdf

Departamento de Vigilancia y Respuesta de Enfermedades Transmisibles , Organización Mundial de la Salud (OMS). (2005). *Plan mundial de la OMS de preparación para una pandemia de influenza*. Suiza.

Diario el Peruano. (19 de julio de 2018). *La ley 26702-ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, y otras normas concordantes respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/17927-ley-30822/file>

Diario oficial del bicentenario El Peruano. (15 de marzo de 2020). *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Diccionario de la lengua española. (26 de octubre de 2020). *Diccionario de la lengua española*. Diccionario de la lengua española: https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sxsrf=ALeKk02TI6xedgQ-Bzps3Nek7InkSf87Sg%3A1603803383880&ei=9xiYX9-RNefD5OUPr5SU8A4&q=CONCEPTO+DE+EPIDEMIA&oq=CONCEPTO+DE+EPIDEMIA&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzIJCCMQJxBGEPkBMgYIABAHEB4yAaggAMgYIABAHEB4yAggAMgIADIC

Diccionario de la lengua española. (15 de octubre de 2020). *Diccionario de la lengua española*. Diccionario de la lengua española: https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&sxsrf=ALeKk02G9gR0TEI9QqwyKFzDQwBbKJl46g%3A1603321337639&ei=-b2QX6GtJsHD5OUP3b-p6A8&q=Concepto+de+Agencia&oq=Concepto+de+Agencia&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzIJCCMQJxBGEPkBMgIADICCAAyAggAMgIADICCAAyAggAMgIADICCA

Diccionario de la Lengua Española. (27 de octubre de 2020). *Diccionario de la Lengua Española*. Diccionario de la Lengua Española: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Concepto+de+pandemia>

Documentos de un comercio. (06 de octubre de 2020). *Modalidades de Pago*. Modalidades de Pago: <https://sites.google.com/site/documentosdeuncomercio/4-modalidades-de-pago>

Economía Financiera. (15 de octubre de 2020). *Definición ABC*. Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/financiera.php>

Educación Financiera. (15 de octubre de 2020). *Educación Financiera*. <https://www.definicionabc.com/economia/financiera.php>

- El Blog de economía. (6 de mayo de 2013). *Activos financieros*. Blog de Economía: <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/casilher/category/t-sistema-financiero/teoria/>
- Escuela técnica superior de Ingeniería Informática. (12 de diciembre de 2020). *La informática*. <https://acortar.link/T09e7H>
- Estrada Quispe, J., & Huatay Caja, L. (2021). *El impacto de la crisis sanitaria en la liquidez y endeudamiento de la banca múltiple peruana, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]*. Repositorio institucional. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1815>
- Federacion peruana de cajas municipales de ahorros y credito. (2017). *Federacion peruana de cajas municipales de ahorros y credito*. Federacion peruana de cajas municipales de ahorros y credito: <https://www.fpcmac.org.pe/>
- Ferías, P., & Pimienta, C. (12 de diciembre de 2020). *Sistema Integrado de administración financiera*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/08B8FDE2C856ADB705257ABD005EE899/\\$FILE/104_pdfsam_.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/08B8FDE2C856ADB705257ABD005EE899/$FILE/104_pdfsam_.pdf)
- GeoSalud. (15 de octubre de 2020). *¿Que es el coronavirus? ¿Que es el coronavirus?:* https://www.geosalud.com/enfermedades_infecciosas/sindrome-respiratorio-coronavirus-oriente-medio/coronavirus.html
- Henao K., L. (2009). *El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009*. Colombia: Universidad nacional de Colombia.
- Hernandez-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc.Graw-Hill interamericana.
- Koury, J., & Hirschhaut, M. (2020). *Reseña histórica del COVID-19, ¿Cómo y por qué llegamos a esta pandemia?* venezuela: Universidad santa maria.

- López, C. F., Villalba, C. I., & Dianderas, E. (2020). *Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del covid 19, Juliaca 2020*. Juliaca: Universidad Peruana Union. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3623/Carlos_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luis López, P. (2004). Población y muestreo. *Punto Cero*. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.
- Madelyn, A. C. (2014). Plan de seguridad informático para mejorar la calidad en el servicio del call center de la empresa Telsat Perú SAC". Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas e informática. Universidad Nacional del Santa. Chimbote.
- Medwar, P. (13 de octubre de 2020). *Virus.conceptos basicos*. Virus.conceptos basicos: <https://accessmedicina.mhmedical.com/book.aspx?bookid=2169>
- Ministerio de Salud. (11 de marzo de 2020). *Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19*. Decreto Supremo.
- Muñoz, L. (2021). *Capacidad operativa de las cajas municipales de ahorro y credito del peru, para el apoyo empresarial, frente al COVID 19, 2018-2020*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Noguera, B. (Ed.). (12 de diciembre de 2020). *¿Qué es encriptación o cifrado de archivos?* <https://culturacion.com/que-es-encriptacion-o-cifrado-de-archivos/>
- Ñaupas et al., H. (2018). *Metodología de la Investigación*. Colombia: ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (12 de octubre de 2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la conferencia de prensa sobre la COVID-19 del 12 de octubre de 2020*. <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---12-october-2020#:~:text=octubre%20de%202020->

,Alocuci% C3%B3n% 20de% 20apertura% 20del% 20Director% 20General% 20de% 20la% 20OMS% 20en,

Organizacion Mundial de Salud. (1 de octubre de 2020). *El mejor momento para prevenir la próxima pandemia es ahora: los países unen sus voces para mejorar la preparación ante emergencias*. <https://www.who.int/es/news/item/01-10-2020-the-best-time-to-prevent-the-next-pandemic-is-now-countries-join-voices-for-better-emergency-preparedness>

Parodi, C. (22 de marzo de 2013). *El diario de economia y negocios del peru*. El diario de economia y negocios del peru: <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/?buscar=sistema+financiero>

Planea tus Finanzas. (06 de octubre de 2020). *Modalidades de Ahorros*. Modalidades de Ahorros: <https://sites.google.com/site/planeatusfinanzasconjoha/modalidades-de-ahorro>

Que es la encriptacion. (10 de diciembre de 2020). <https://computerhoy.com/noticias/software/que-es-encriptacion-como-encriptar-tu-ordenador-movil-tablet-35047#:~:text=Encriptar%20o%20cifrar%20una%20informaci%C3%B3n,n%C3%BAmeros%20y%20s%C3%ADmbolos%20sin%20sentido>.

Ramos, Carlos. (Julio-Diciembre de 2020). *Los alcances de una investigacion*. Los alcances de una investigacion: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

Real Academia de la Lengua Española. (21 de marzo de 2014). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Credito: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

Red de Salud La Convencion. (22 de abril de 2020). *Sala situacional epidemiológica de Covid-19, Red la Convención, 2020*. Red La Convención: <https://n9.cl/f2bpo>

Rojas,Silvia. (31 de enero de 2019). *¿Cuantos tipos de prestamos bancarios existen?*
¿Cuantos tipos de prestamos bancarios existen?: <https://money24.es/cuantos-tipos-de-prestamos-bancarios-existen/>

Significado de Sistema. (15 de octubre de 2020). *Significado de Sistema.* Significado de Sistema: <https://www.significados.com/sistema/>

significados.com. (15 de octubre de 2020). *significados.com:*
<https://www.significados.com/cuarentena/>

Superintendencia de Banca Seguros y AFP. (diciembre de 2020). *Informe de estabilidad del sistema financiero.* Informe de estabilidad del sistema financiero:
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (30 de octubre de 2020).
Administracion gubernamental. Administracion gubernamental:
<https://www.linkedin.com/company/sbsperu>

Superintendencia de Banca,Seguros y AFP. (diciembre de 2020). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero.* Informe de Estabilidad del Sistema Financiero:
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf

Superintendencia del Mercado de Valores. (30 de octubre de 2020). *Finalidad y funciones.*
Finalidad y funciones:
https://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo?data=17B15B848FCE8F37FA86E13166C6752043C6DCB32142B823F43909D41274C8008858C8

Superintendencia del Mercado de Valores. (30 de octubre de 2020). *Finalidad y funciones.*
https://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo?data=17B15B848FCE8F37FA86E13166C6752043C6DCB32142B823F43909D41274C8008858C8

Tamayo. (2006). *Marco Metodologico CAP.III.* Marco Metodologico CAP.III:
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Tamayo, M. (2006). *Metodología formal de la investigación científica*. Metodología formal de la investigación científica: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Todo Prestamos.com. (06 de octubre de 2020). *Prestamos*. Prestamos: <https://www.todoprestamos.com/>

Vasquez, Isabel. (18 de diciembre de 2005). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Tipos de estudio y métodos de investigación: <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

Vázquez, Roberto. (05 de octubre de 2020). *economipedia*. economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html>

Villegas, F. S., Torres, K. L., & Uribe, M. F. (2020). *Efectos financieros y tributarios del COVID-19 en los contribuyentes personas naturales de Villavicencio, Comuna 7*. Villavicencio.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en los ahorros en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020?</p> <p>2. ¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en los préstamos en la Caja Municipal Cusco,</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en los ahorros en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.</p> <p>2. Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en los préstamos en la Caja</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019- 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en los ahorros en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.</p> <p>2. La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en los préstamos en la Caja Municipal Cusco,</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>Pandemia-COVID 19</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>a)Dimensión sanitaria</p> <p>b)Dimensión normativa</p> <p>c)Dimensión de comunicación social</p>	<p>Población:</p> <p>El universo objeto de estudio está conformado por 50 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Quillabamba</p> <p>Muestra:</p> <p>El tamaño de la muestra es la misma que de la población</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básico o pura</p> <p>Enfoque:</p> <p>Investigación cualitativa</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva y explicativa</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Observación</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de preguntas</p> <p>Fichas guías de entrevista</p> <p>Fichas guías de observación</p>

<p>Agencia Quillabamba, periodo 2019 -2020?</p> <p>3. ¿Cuál es el efecto de la pandemia COVID-19 en los pagos de préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019 -2020?</p>	<p>Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019 -2020.</p> <p>3. Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en los pagos de préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019 -2020.</p>	<p>Agencia Quillabamba, periodo 2019 -2020.</p> <p>3. La pandemia COVID-19 generó efectos negativos en los pagos de préstamos en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.</p>	<p><u>VARIABLE</u> <u>DEPENDIENTE</u></p> <p>Sistema financiero</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>a) Ahorros</p> <p>b) Préstamos</p> <p>c) Pagos de préstamos</p>	<p>conformada por 50 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Quillabamba</p>		
---	--	---	--	---	--	--

Cuestionario de preguntas para la primera variable: Pandemia COVID 19

Anexo N° 01

UNIVERSIDAD LIDER PERUANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA

CUESTIONARIO DE LA PRIMERA VARIABLE CORRELACIONAL: PANDEMIA COVID 19

Título de Tesis: Efecto de la pandemia COVID-19 en el Sistema Financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020

Objetivo de Investigación: Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.

Estimada autoridad, funcionario y/o servidor municipal, el presente cuestionario contiene un conjunto de proposiciones que describen los efectos de la variable COVID-19, para ello debe responder con la mayor sinceridad y objetividad posible a cada una de las preguntas, en concordancia a cómo piense o actúe. El cuestionario está compuesto por un total de 09 ítems; los cuales tienen una escala de valoración. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, todas son de gran utilidad. Responde todas las preguntas con un aspa (X), y debe de marcar una sola respuesta por cada ítem

Leyenda de la escala de valoración:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

DATOS GENERALES:

Cargo:Profesión:Años de servicios en el sector público: Condición Laboral: Edad:Sexo:

tem	Cuestionario de Preguntas	Escala de Valoración				
	Dimensiones: 03	1	2	3	4	5
	Primera variable: Pandemia COVID-19					
Dimensión sanitaria						
1	¿Se evalúa de manera permanente el estado de salud de los integrantes de su familia?					
2	¿Toma acciones de limpieza de manera permanente en las distintas habitaciones y ambientes de su vivienda?					
3	¿Se realizan acciones de higiene y aseo personal y familiar de manera permanente en los integrantes de su familia?					
Dimensión normativa						
4	¿Ha cumplido usted y su familia con las disposiciones de emergencia nacional dictadas por el estado para prevenir el COVID-19?					
5	¿Ha cumplido usted y su familia con las restricciones sanitarias para el desarrollo de las actividades económicas para prevenir el COVID-19?					

Dimensión de incomunicación social					
6	¿Ha cumplido usted y su familia con las restricciones de la movilización de personas evitar el contagio con el COVID-19?				
7	¿Ha cumplido usted y su familia con el aislamiento entre personas y familias para evitar el contagio con el COVID-19?				
8	¿Ha cumplido usted y su familia con el distanciamiento entre personas en espacios públicos para evitar el contagio con el COVID- 19?				
Segunda variable: Sistema financiero		1	2	3	4 5
Dimensión de ahorros					
1	¿Antes del periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias realizaban depósitos de dinero en ahorro en la entidad financiera Caja Cusco?				
2	¿Durante el periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias realizaban depósitos de dinero en ahorro en la entidad financiera Caja Cusco?				
3	¿A la fecha, considerando que el efecto de pandemia COVID-19 ya ha disminuido, los ciudadanos y las familias están volviendo a realizar depósitos de dinero en ahorros en la entidad financiera Caja Cusco?				
Dimensión de prestamos					

4	¿Antes del periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias realizaban préstamos de dinero de la entidad financiera Caja Cusco?					
5	¿Durante el periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias realizaban préstamos de dinero de la entidad financiera Caja Cusco?					
6	¿A la fecha, considerando que el efecto de pandemia COVID-19 ya ha disminuido, los ciudadanos y las familias están volviendo a realizar préstamos de dinero de la entidad financiera Caja Cusco?					
Dimensión de pagos de préstamos						
7	¿Antes del periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias cumplían con oportunidad con el pago de los préstamos de dinero obtenidos de la entidad financiera Caja Cusco?					
8	¿Durante el periodo de la pandemia COVID-19 los ciudadanos y las familias cumplían con oportunidad con el pago de los préstamos de dinero obtenidos de la entidad financiera Caja Cusco?					
9	¿A la fecha, considerando que el efecto de pandemia COVID-19 ya ha disminuido, los ciudadanos y las familias están volviendo a cumplir con oportunidad con el pago de los préstamos obtenidos de la entidad financiera Caja Cusco?					

ENTREVISTA

Fecha: ____ / ____ / ____

Nombre del Entrevistado: _____

Empresa: _____

OBJETIVO:

Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020 y dar una solución al tema seleccionado.

PREGUNTAS:

1. ¿Las normativas establecidas para controlar la pandemia del COVID-19 te ha obligado a reacciones emocionales ¿Cómo cuáles? Describa estar confinado, aislado y en cuarentena como trabajador de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba?

2. ¿De qué manera cree usted que afectó la pandemia COVID-19 al sistema financiero con respecto a los ahorros y préstamos de los clientes en la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba?

3. ¿Considera que hay pérdidas en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba?

4. ¿De qué manera la pandemia COVID-19 ha afectado la estabilidad laboral de los trabajadores de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba?

5. ¿Según usted, cuáles son las deficiencias que tuvo que atravesar la Caja Cusco durante el comienzo de la pandemia y actualmente, en la Agencia Quillabamba?

GUIA DE OBSERVACION

Nombre de la empresa	
Nombre del observador	
Puesto o cargo	
Antigüedad del puesto	
Edad del observador	

INSTRUCCIONES: Observar la ejecución de las actividades, marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, tal vez)

OBJETIVO: Determinar el efecto de la pandemia COVID-19 en el sistema financiero de la Caja Municipal Cusco, Agencia Quillabamba, periodo 2019-2020.

N.º	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TAL VEZ	OBSERVACIONES
1	¿Usted estaría de acuerdo si les reducen las tasas de interés a los acreedores de un préstamo?				
2	¿Está de acuerdo con mantener la transparencia y poner en conocimiento a sus clientes sobre los riesgos en el aspecto financiero?				
3	¿Está de acuerdo en dar orientación a sus clientes en materia de clasificación de activos y provisionamiento?				
4	¿Cree usted que las medidas tomadas para minimizar el riesgo en los pagos de crédito fueron adecuadas?				

