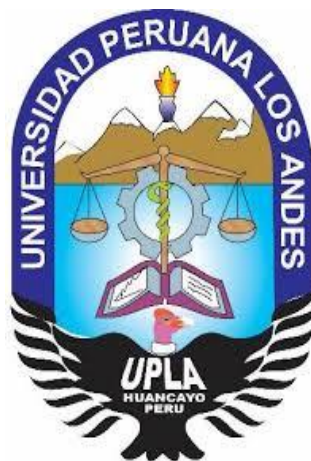


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Impacto de la Inmovilización Social en los Microcréditos
Otorgados por EL BANCO PICHINCHA, 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Licares Zuñiga Wendy Pilar

Asesor : Mtro. Quilca Quispe Ciro Rufino

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 28.08.2021 – 27.08.2022

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**IMPACTO DE LA INMOVILIZACIÓN SOCIAL EN LOS
MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO PICHINCHA,
2020.**

PRESENTADA POR:

Bach. Licares Zúñiga, Wendy Pilar

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

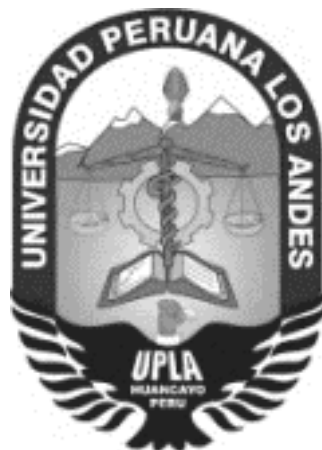
Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE:	DR. MAITA FRANCO ABDON CASIANO
PRIMER MIEMBRO:	DR. MAITA FRANCO ABDON CASIANO
SEGUNDO MIEMBRO:	MG. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL
TERCER MIEMBRO:	MG. CHAVEZ DURAND KARINA PASCUALA

Huancayo, 07 de julio de 2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Impacto de la Inmovilización Social en los Microcréditos
Otorgados por el Banco Pichincha, 2020.

Para optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. Licares Zuñiga, Wendy Pilar.

Asesor : Mtro. Quilca Quispe, Ciro Rufino.

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación de la investigación : 28.08.2021 – 27.08.2022

Huancayo - Perú

2022

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, fuerzas para lograr mis objetivos, a mis padres Alcibíades y Nancy por su apoyo incondicional y por ser mi motivación más grande de progresar y sin duda mi referencia para el futuro.

Wendy

Agradecimiento

Por el apoyo brindado en el desarrollo de la investigación siendo un gran participe de este resultado al Gerente de Oficina del Banco Pichincha Raúl Torpoco.

A los trabajadores del Banco Pichincha por haber proporcionado información para la realización de la presente Tesis.

La autora

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Carátula.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Contenido.....	vi
Contenido de tablas	ix
Contenido de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación del problema.....	17
1.2.1. Delimitación Espacial.....	17
1.2.2. Delimitación Temporal.....	17
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática	18
1.3. Formulación del Problema.....	18
1.3.1. Problema General	18
1.3.2. Problemas Específicos.....	18
1.4. Justificación	19
1.4.1. Social	19
1.4.2. Teórica.....	19
1.4.3. Metodológica	20
1.5. Objetivos.....	20
1.5.1. Objetivo General.....	20
1.5.2. Objetivos Específicos	21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. ANTECEDENTES	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales	25
2.2. Bases teóricas o científicas	28
2.2.1. Microcréditos.....	28
2.2.2. Entidades que regulan y supervisan el sistema financiero.	48
2.2.3. Inmovilización social.....	49
2.2.4. Marco Normativo Peruana utilizada en el tiempo de inmovilización	50
2.2.5. Impacto del COVID-19 en las finanzas.....	56
2.3. Marco conceptual.....	60
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	63
3.1. Hipótesis General.....	63
3.2. Hipótesis Específicas	63
3.3. Variables	63
3.3.1. Definición conceptual.....	63
3.3.2. Definición Operacional.....	64
3.3.3. Operacionalización de variables	64
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	67
4.1. Método de investigación.....	67
4.2. Tipo de investigación.....	67
4.3. Nivel de investigación.....	68
4.4. Diseño de la investigación	68
4.5. Población y muestra.....	69
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
4.6.1. Técnica.....	69
4.6.2. Instrumento.....	70

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos	70
4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	71
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	72
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	73
5.1. Descripción de resultados	73
5.1.1. Descripción de la variable dependiente: Microcréditos	74
5.1.2. Descripción de la variable independiente: Inmovilización social	79
5.2. Contrastación de hipótesis	82
5.2.1. Prueba de normalidad	82
5.2.2. Prueba de hipótesis de investigación	84
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	94
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
ANEXOS	108
Matriz de consistencia.....	109
Operacionalización de variables.....	110
Matriz de operacionalización del Instrumento.....	112
Instrumentos.....	114
Validación de expertos.....	116
Base de datos.....	138
Consentimiento informado.....	143
Evidencias - fotografías de aplicación del instrumento.....	144

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Normativa Peruana sobre inmovilización social hasta diciembre del 2020</i>	50
Tabla 2 Fases de la reactivación económica.....	53
Tabla 3 <i>Normativa peruana sobre la reactivación económica hasta diciembre del 2020</i> .	54
Tabla 4 <i>Normativa Peruana sobre la reactivación económica</i>	59
Tabla 5 Operacionalización de variables	65
Tabla 6 <i>Baremación de la variable inmovilización social y sus dimensiones</i>	73
Tabla 7 <i>Baremación de la variable microcréditos y sus dimensiones</i>	73
Tabla 8 <i>Resultados de la variable microcréditos</i>	74
Tabla 9 <i>Resultados de la dimensión: Cartera crediticia</i>	75
Tabla 10 <i>Resultados de la dimensión: Volumen de microcréditos</i>	76
Tabla 11 <i>Resultados de la dimensión: Morosidad</i>	77
Tabla 12 <i>Resultados de la dimensión: Tasa de interés de los microcréditos</i>	78
Tabla 13 <i>Resultados de la variable: Inmovilización social</i>	79
Tabla 14 <i>Resultados de la dimensión: Normativa</i>	80
Tabla 15 <i>Resultados de la dimensión: Consecuencias</i>	81
Tabla 16 <i>Estadístico Kolmogorov-Smirnov (Prueba de normalidad)</i>	83
Tabla 17 Contrastación de la hipótesis general	85
Tabla 18 Contrastación de la hipótesis específica 1	87
Tabla 19 Contrastación de la hipótesis específica 2	89
Tabla 20 Contrastación de la hipótesis específica 3	91
Tabla 21 Contrastación de la hipótesis específica 4	93
Tabla 22 Alfa de Cronbach del cuestionario inmovilización social	116
Tabla 23 Alfa de Cronbach del cuestionario microcrédito	116

Contenido de figuras

Figura 1 <i>Mercado Financiero</i>	49
Figura 2 El desplome de la actividad económica a nivel global es evidente	56
Figura 3 Medidas, tipos de instrumentos frente al COVID-19	59
Figura 4 <i>Análisis de la variable microcréditos</i>	74
Figura 5 <i>Análisis de la dimensión: Cartera crediticia</i>	75
Figura 6 <i>Análisis de la dimensión: Volumen de microcréditos</i>	76
Figura 7 <i>Análisis de la dimensión: Morosidad de los microcréditos</i>	77
Figura 8 <i>Análisis de la dimensión: Tasa de interés de los microcréditos</i>	78
Figura 9 <i>Análisis de la variable: Inmovilización social</i>	79
Figura 10 <i>Análisis de la dimensión: Normativa</i>	80
Figura 11 <i>Análisis de la dimensión: Consecuencias</i>	81

Resumen

La presente investigación nació de la problemática ¿Cuál fue el impacto de la inmovilización social en los microcréditos del Banco Pichincha, 2020?, para el que se planteó el objetivo de determinar el impacto de la inmovilización social en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020 y se determinó la hipótesis: La inmovilización social tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020; en donde se desarrolló una metodología de tipo aplicada, nivel explicativo y diseño no experimental transversal: la información fue recolectada a través de cuestionarios los cuales fueron aplicados una muestra de 92 analistas de crédito del Banco Pichincha; en donde se obtuvieron los siguientes resultados: Los microcréditos que otorgó el Banco Pichincha en el año 2020, para el 90.2% de los encuestados se redujeron, mientras que el 9.8% indicaron que se mantuvieron y el 0.0% manifestó que se incrementó; por otro lado, en cuanto a la inmovilización social el 3.3% de los encuestados consideraron que fue bajo, el 4.3% manifestaron que fue medio y el 92.4% indicaron que fue alto; llegando así a la conclusión de que la inmovilización social establecida a raíz de la pandemia por la COVID-19, impactó de manera negativa sobre los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha durante el año 2020.

Palabras clave: Microcréditos, inmovilización social, morosidad.

Abstract

This research was born out of the problem: What was the impact of social immobilization on the microcredits of Banco Pichincha, 2020?, for which the objective of determining the impact of social immobilization on the microcredits granted by Banco Pichincha was set 2020 and the hypothesis was determined: Social immobilization had a negative impact on the microcredits granted by Banco Pichincha, 2020; where a methodology of applied type, explanatory level and non-experimental cross-sectional design was developed: the information was collected through questionnaires which were applied by a sample of 92 credit analysts from Banco Pichincha; where the following results were obtained: the microcredits granted by Banco Pichincha in 2020, for 90.2% of those surveyed, were reduced, while 9.8% indicated that they were maintained and 0.0% stated that they increased; On the other hand, with regard to social immobilization, 3.3% of those surveyed considered that it was low, 4.3% stated that it was medium and 92.4% indicated that it was high; thus reaching the conclusion that the social immobilization established as a result of the COVID-19 pandemic had a negative impact on the microcredits granted by Banco Pichincha during 2020.

Keywords: Microcredits, social immobilization, delinquency.

Introducción

La pandemia del SARS-CoV-2 o COVID-19, generó cuarentenas a nivel mundial por el COVID-19, teniendo como consecuencias, abruptas caídas en la economía a nivel mundial. Aunque se pueda predecir de manera subjetiva los posibles efectos, aún es muy pronto para dar una certeza del porvenir. La economía y la salud, fueron las más afectadas con la aparición del SARS-CoV-2, debido a los colapsos de hospitales, y la caída de la finanza a nivel mundial. Como lo expresa el diario americano Bloomberg (2020). Siendo necesario la combinación de las políticas, esto con el conocimiento de los expertos analistas casi unánimemente la duración de recesión que sufrirán los países debido a la crisis sanitaria. El sistema financiero peruano fue el más afectado en la época de la inmovilización social.

En la actualidad, la microeconomía es la más utilizada en nuestra sociedad, la que es a su vez la encargada de estudiar la economía de los hogares, la que se vio afectada en el momento de crisis sanitaria que ocurrió en todo el mundo, pero aún más en el Perú, debido a que la mayoría de familias peruanas se dedican a negocios de trabajo diario, los que son principalmente financiados por los microcréditos que brindan algunas financieras. Siendo los microempresarios los que movilizan en gran medida la economía peruana, debido al flujo diario del mismo ya mencionado. Ahora en el 2020 la economía peruana no se encuentra en sus mejores momentos ya que se espera una caída de 12% del Producto Bruto Interno (PBI); debido a las medidas tomadas por la Republica peruana, como el cierre de fronteras, y la implementación del aislamiento o inmovilización social, esto afectando en gran medida a las empresas, microempresas, y hogares. El diario Gestión (2020) informa que a pesar que el Perú haya logrado un crecimiento en los primeros meses (ene-feb), se esperaría un mínimo histórico en la economía peruana dando así un final problemático. Según Gestión (2020), se dio una caída de 10.1%, siendo este el sexto mes de contracción que sufre la república peruana debido a emergencia sanitaria e inmovilización social.

El objetivo de la investigación es determinar el impacto de la inmovilización social en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020. Para ello se aplica una metodología de tipo aplicada, con un nivel explicativo y de diseño no experimental transversal. Presentando una población de 120 analistas de crédito, de los que se extrae una muestra que está compuesta por 92 asesores de crédito, los mismos a quienes se aplica una encuesta, mediante un cuestionario con la escala de Likert.

El proyecto de investigación posee siete capítulos para su desarrollo; donde se tiene el Planteamiento del problema, donde se especifica la descripción de la realidad del problema, las delimitaciones de la investigación, formulación del problema, justificación y los objetivos de la investigación. El segundo capítulo consta de los antecedentes nacionales e internacionales; las bases teóricas y/o científicas y el marco conceptual, las mismas que sirvieron para profundizar en el tema de investigación. En el tercer capítulo se presenta la Hipótesis, la misma que especifica las posibles respuestas que nos pueda brindar la investigación; también se presentan las variables para su conocimiento; desarrollándose la operacionalización de las variables. En el cuarto capítulo es el desarrollo de la metodología que posee la investigación, describiéndola para delimitar la dirección que tomara la investigación, considerando el método, tipo, nivel, diseño, población y muestra; con sus respectivas técnicas e instrumentos de recolección de información; consecuentemente de las técnicas del procesamiento y análisis de datos. En el quinto capítulo se presenta la descripción de los resultados y las pruebas de hipótesis, Por último, se presentan el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

La autora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El estado peruano decreto emergencia sanitaria e inmovilización social apoyándose a la Constitución Peruana (1993), en el artículo 137, inciso 1 donde hace referencia a la inmovilización social, cuando la paz o el orden interno de la nación se vean afectadas, debido a una catástrofe o circunstancias graves que afecten a la nación. Donde será posible que toda persona natural o jurídica se le restrinja o suspenda el ejercicio de sus derechos, los que están referidos a libertad, seguridad, la inamovilidad, libertad de reunión y libertad de tránsito por cualquier parte del territorio. Promulgando el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (2020), la misma que declaro estado de emergencia en consecuencia de los efectos severos que se venía dando en la población con el brote de COVID-19 (SARS-CoV-2). Entrando en vigencia el 16 de marzo de 2020 a las 23:59 horas. Esta situación afecta a muchos sectores de la república peruana. Pero la que tuvo mayor impacto fue la economía.

Los ingresos de la población caerán fuertemente, en todos los sectores, produciéndose menos ingresos, incrementando la desigualdad en la sociedad, comparando al 30 % de la población bien remunerada, en comparación del 50 % de la población que trabaja del día a día. En abril del 2020 se estimó una baja de 5 puntos en la economía, debido al no flujo monetario al que el país estaba acostumbrado, esto debido a la inmovilización social decretada por la republica peruana, con el fin de minimizar el contagio del SARS-CoV-2 (COVID-19).

Aunque en los primeros meses se tuvo un muy buen ingreso y flujo monetario en el país, se observó una baja considerable, de 4.7% en el primer trimestre, señalo el diario Gestión (2020). En los últimos meses, especificando el mes de agosto, el diario

Gestión (2020), estimó una caída del 10.1 % siendo este el sexto mes con contracción que sufre el estado peruano debido a la inmovilización social y emergencia sanitaria. Viéndose afectada la economía peruana, en especial las pequeñas y microempresas, como colateral los bancos que realizan préstamos a las micros y pequeñas empresas para su desarrollo.

La pandemia provocada por el SARS-CoV-2 o COVID-19, expuso varias carencias en tema de las finanzas en el Perú, donde el Fondo Monetario Internacional (FMI), expreso que los países latinoamericanos deben de estar preparados para una crisis financiera, y deben estar a miras de alternativas de financiamiento a largo plazo, también aconsejando que se gestione las presiones externas de depreciación a los tipos de cambio (Gestión, 2020). El país enfrenta una crisis sanitaria y también económica; en el tiempo de inmovilización social más de 2 millones de peruanos se quedaron sin puestos laborales. Y de la misma manera el empleo informal aumento de un 72 % a un 80%. El Perú es el sexto país Latinoamérica con más casos de coronavirus, esperándose una caída del 12% en el producto bruto interno. Siendo una de las peores caídas económicas que sufrirá este país. (Zacarías, 2020)

Ahora se observa más a detalle las vulnerabilidades que tiene nuestras finanzas económicas peruanas, debido a la pandemia COVID-19, sacando a la luz la dureza de las personas que sufren por salud, esta crisis sanitaria logra sacar a la luz todas las carencias que décadas anteriores dejaron; las mismas que presentan volatilidad y tasas de interés extremadamente altas. En el informe del GFSR (Global Financial Stability Report o Informe de estabilidad financiera global), publicaron los tres posibles puntos potencialmente débiles: los mercados emergentes, bancos, mercados internacionales de crédito.

Si el aislamiento social hubiera continuado las condiciones financieras se hubieron visto más azotadas y a su vez más vulnerables, y provocando una inestabilidad económica y social, incluso una crisis financiera. Teniendo como segmentos más abatidos los mercados de crédito, debido a que se verían afectados en la calidad del servicio, poseyendo una evolución lenta y muy poco estricta, los mismos que presentarían riesgos de liquidez, fondos de inversión, y la estrecha interconexión.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación estuvo ubicada geográficamente en la provincia de Huancayo, departamento de Junín. Observándose la existencia de una agencia del Banco Pichincha en Huancayo, ubicada en la calle Real con numeración 283, 12001. Con coordenadas geográficas -12.06680 S, -75.21147 W. Para objetos académicos y de fácil acceso de la información para la investigación se seleccionó el Banco Pichincha, por ser uno de los bancos que ofrece gran cantidad de microcréditos en el Perú.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación fue desarrollada de manera transversal, el tipo de investigación a realizarse fue aplicada, la que constó de un periodo de tiempo específico, en el que se recopilaban datos de las variables a estudiar. En la investigación, los datos fueron recopilados del Banco Pichincha, realizando un cuestionario sobre el periodo de inmovilización social obligatoria, los que tuvieron suceso entre los meses de marzo a octubre del 2020. Periodo que decreto la Republica peruana la inmovilización social obligatoria. La misma que afecto fuertemente la economía del Perú. Describiéndose y sujeta a evaluación como variables de

investigación la inmovilización social y los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha. Para fines de conocimiento, describir y analizar los efectos que causaron sobre los microcréditos la inmovilización social; y para tomar futuras medidas contra sucesos similares.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

La investigación consideró 2 variables: (a) inmovilización social y (b) microcréditos. La primera variable, es avalada por la Constitución Peruana (1993), en el artículo 137, inciso 1 donde hace referencia a la inmovilización social, este artículo es citado cuando, la paz o el orden interno de la nación se vean afectadas, debido a una catástrofe o circunstancias graves que afecten a la nación. Donde será posible que toda persona natural o jurídica se le restrinja o suspenda el ejercicio de sus derechos, los que están referidos a su libertad, seguridad, la inamovilidad, libertad de reunión y libertad de tránsito por cualquier parte del territorio. La segunda variable, los investigadores Lacalle y Rico (2008) logran describir los microcréditos como una medida o instrumento de apoyo financiero, que tiene como principal objetivo el de reducir la pobreza en el mundo.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál fue el impacto de la inmovilización social en los microcréditos del Banco Pichincha, 2020?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál fue el impacto de la inmovilización social en la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020?

2. ¿Cuál fue el impacto de la inmovilización social en el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020?
3. ¿Cuál fue el impacto de la inmovilización social en la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020?
4. ¿Cuál fue el impacto de la inmovilización social en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación buscó obtener la disminución que sufrieron los microcréditos debido a la inmovilización social obligatoria dictada por la Republica peruana, en medida a salvaguardar la salud de la población. Así la investigación brindó mayor información y una vista panorámica, de cómo la inmovilización social tuvo efectos sobre los microcréditos, y de esta manera poder determinar el descenso, aumento o se mantuvo los microcréditos en el Banco Pichincha. La investigación brindaría un aporte a las investigaciones financieras para evaluar este sector, el mismo que es más accesible para la población de a pie, la misma que brinda una gran solvencia en las microfinanzas.

1.4.2. Teórica

Gracias a la disponibilidad que nos brindaron las páginas web de la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (SBS), el Banco Central de Reserva del Perú (BCR). Las normativas emitidas por el diario El Peruano: Constitución Política del Perú (1993), Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo N° 045-2020-PCM, Resolución Ministerial N° 304-2020-IN, Decreto Supremo N° 046-

2020-PCM, Decreto de Urgencia N° 031-2020, Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, Decreto Supremo N° 053-2020-PCM, Decreto Supremo N° 058-2020-PCM, Decreto Supremo N° 061-2020-PCM, Decreto Supremo N° 064-2020-PCM, Decreto Supremo N° 068-2020-PCM, Decreto Legislativo N° 1458, Resolución Ministerial N° 111-2020-MINEM/DM, Decreto Supremo N° 006-2020-IN, Decreto de Urgencia N° 047-2020, Decreto Supremo N° 083-2020-PCM, Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, Decreto Supremo N° 116-2020-PCM . Se hizo posible la realización de una investigación más certera y precisa en cuanto a los resultados que se obtuvieron.

1.4.3. Metodológica

Para el desarrollo de la investigación, se consideró como principales directrices las tendencias económicas de los años anteriores del Banco Pichincha, para visualizar de qué manera afectó la inmovilización social en los microcréditos, de la misma manera observar el descenso que sufrió el sector de economía. Utilizando los datos que nos brinda el Banco Central de Reserva del Perú (BCR), esto con el fin de poder analizar en los diferentes años y trimestres del Banco Pichincha. Para el desarrollo de la investigación con metodología científica, de tipo aplicada, de nivel explicativo y diseño no experimental transversal.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el impacto de la inmovilización social en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar el impacto de la inmovilización social en la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.
2. Determinar el impacto de la inmovilización social en el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020.
3. Determinar el impacto de la inmovilización social en la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.
4. Determinar el impacto de la inmovilización social en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Estrada y Huatay (2021) son las autoras de la tesis de investigación titulada “El impacto de la crisis sanitaria en la liquidez y endeudamiento de la banca múltiple peruana, 2020” que llevaron a cabo un requisito para que logren la titulación de Contadoras de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

El objetivo principal del estudio fue determinar el impacto de la crisis sanitaria COVID-19 en la liquidez y endeudamiento de la banca en el Perú, en el año 2020. Para lograr lo propuesto las autoras realizaron un estudio básico en el que emplearon una técnica documental e hicieron uso de un diseño no experimental – longitudinal. Los resultados principales del estudio dejaron saber que las medidas preventivas, como el aislamiento e inmovilización social generó que la banca múltiple aumente su liquidez y endeudamiento, con el propósito de contar con un seguro que le sea de ayuda en casos de riesgo como el retiro masivo de sus clientes. Luego de hacerse los análisis y pruebas respectivas se llegaron a la conclusión que la crisis sanitaria aumentó los niveles de liquidez y endeudamiento.

Motoro, Pérez, y Juna (2020) desarrollaron la investigación titulada “Evolución de los mercados financieros locales en tiempos de la Pandemia del COVID-19”; presentada en el Banco Central de Reserva del Perú, Lima, Perú.

Los investigadores describieron la renta fija en el comportamiento de los mercados financieros locales, los que cambiaron desde la expansión del virus SARS-CoV-2. En el periodo de inmovilización los inversionistas incrementaron sus

participaciones en el BTP, en comparación con las AFP las que disminuyeron, debido a los aportes de los afiliados. En el periodo de 10 al 18 de marzo se apreció el incremento de las tasas de interés, debido a menor tasa de inversionistas del BTP. El sell-off (vender) en época de pandemia está afectando los mercados financieros locales en todos los rubros y magnitudes. Los mercados no se encuentran estables, debido a la volatilización de los cambios que se ven constantemente afectados por los rebotes del SARS-CoV-2.

Lopinta y Huamán (2019) publicaron la investigación titulada “Impacto de los microcréditos en la calidad de vida de los grupos solidarios de la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad del Cusco”; para optar el título de profesional de Economista, presentada en la Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

Los investigadores tuvieron como objetivo de describir la influencia e impacto de los microcréditos en la vida de los grupos solidarios. Teniendo una metodología longitudinal, evaluando la cantidad de personas que lograron obtener el microcrédito. La investigación presento una investigación de tipo correlacional, de nivel experimental – longitudinal, que les permitió obtener mejores calidades de vida a las personas que lograron obtener los microcréditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito lo Andes. La población estuvo conformada por 50 grupos solidarios, la muestra estuvo compuesta por 112 personas. Teniendo como conclusión que calidad de vida es influenciada por los microcréditos, las personas que logran obtenerlos, obtuvieron un 0.718 de coeficiente estadístico (coeficiente de influencia) probándose la hipótesis con un nivel de confianza del 95%.

Moscoso (2017) publicó la investigación titulada “Factores de los microcréditos de Compartamos Financiera determinantes de los beneficios en los

microempresarios de la plataforma Andrés Avelino Cáceres”; para optar el título de Economista, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

El investigador tuvo como objetivo el de determinar cuáles son los factores que benefician a los microempresarios a través de los microcréditos. La población intervenida son todos los clientes de Compartamos Financiera, con una muestra de 417 personas. Utilizando como técnica de recolección de datos el análisis de regresión logístico, con el instrumento de Mínimos Cuadrados Ordinarios. Utilizaron el modelo tipo logit, el que tuvo una significancia de 95%, en que es benéfica para los que obtuvieron el microcrédito. Teniendo factores que influyen como el tiempo en el que demora el otorgarles el crédito, el seguimiento y verificación de los cumplimientos de los pagos. Las empresas financieras deben poner énfasis en la verificación del cumplimiento de los intereses del préstamo.

Chirio y Álbarez (2017) publicaron la investigación titulada “Impacto del microcrédito en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas textiles atendidas por la caja Arequipa” para optar el título de Licenciado en Gestión con mención Empresarial, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

Los investigadores tuvieron como objetivo el analizar el impacto de los microcréditos en el plazo otorgado de enero a marzo del 2016, realizándose una investigación transversal racional. Las empresas que logran obtener el microcrédito, los montos oscilaban entre los 10000 y 19999, que representaron el 62.5 % de la muestra en la investigación. Los que en la mayoría de los casos son utilizados para adquisición de activos y fijos, existiendo una relación directa con las MYPES textiles, lo que se evidencia en los niveles de utilidades de las MYPES, a las que tienen utilidades netas generando mayores niveles de ventas. Llegando a la conclusión de que

los microcréditos si aportan en el crecimiento de en comparación de los que no lo reciben, en efecto los que recibieron este beneficio tiene mayores niveles de venta y utilidades netas, generando a su vez más empleos.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Jiménez, Abad, Ana Gabriela (2021) tesis de investigación titulada “Incidencia en la liquidez por efectos del diferimiento de créditos tras la declaración de pandemia por COVID 19 en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja” como un requisito para que obtenga el título de Ingeniera en Finanzas, Contadora Pública - Auditora de la Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador.

El fin del estudio fue hacer un análisis de los efectos del diferimiento de créditos en las cooperativas de ahorro de la localidad de Loja; para cumplir con lo mencionado se realizó un estudio de enfoque mixto y de nivel explicativo que empleó información secundaria para la obtención de datos. Los resultados principales del estudio dejaron saber que el diferimiento de los créditos generó que haya aumentos en los niveles de morosidad, que las carteras de crédito y las colocaciones se desaceleren y que las cooperativas vean disminuidas su liquidez. En base a lo anterior se concluyó el estudio indicando que el diferimiento de crédito tuvo efectos negativos en las cooperativas de Loja.

Chicaiza (2021) llevó a cabo el estudio que tiene el título “Incidencia del COVID 19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 de la provincia de Tungurahua” como un requisito previo a la obtención del Título de Ingeniera en Finanzas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Se realizó el estudio con el fin de hacer un análisis de la incidencia de la pandemia causada por la COVID 19 en la cartera de créditos de las cooperativas de

ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua. Para lograr lo propuesto se realizó un estudio de enfoque mixto que recopiló información de un diseño muestral compuesto por nueve cooperativas. Los resultados principales indicaron que la liquidez de las cooperativas aumentó en el primer semestre del 2020 y que hubo disminución de las carteras de crédito; con lo cual se llegó a la conclusión que la pandemia de la COVID-19 que ocasionó, entre otras cosas, la inmovilización social de las personas, tuvo un efecto significativo en el nivel de rentabilidad y liquidez de las cooperativas, dado que el valor de significancia hallado en las pruebas fue menor que 0.05.

Herrera (2020) publicó la investigación titulada “Instrumento de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el caribe durante el COVID-19” para el Sector de Instituciones para el desarrollo, presentada al Banco Iberoamericano de Desarrollo.

La investigación busca una visión global de lo que pasa en el mundo tomando datos anteriores para saber cómo es el rumbo y qué medidas se tomaron contra la crisis económica que se avecina. Exponiendo que las pequeñas empresas comprenden el 99.5% de todas las empresas en general, y la población empleada es el 60 % del total. La investigación analizó todos los posibles accesos al financiamiento en tiempos de crisis económica y financiera; en los estimados se podrá observar un alza en la morosidad de los clientes por la falta del movimiento diario al que estaban acostumbrados los negocios. También a la amortización parcial de los préstamos. Concluyendo que los encargados de formular las políticas financieras para poder enfrentar las posibles situaciones ya expresadas, como el de pedir garantías para la seguridad de los bancos.

Fernández (2017) publicó la investigación titulada “Comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: Análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad”; para optar el grado académico de Doctor en Administración de Empresas, presentada en la Universidad de Cantabria, Santander, España.

La investigadora mantuvo como directriz el análisis de manera conjunta, utilizando el estudio empírico para determinar el crecimiento y crisis del sector microfinanzas, evaluó dos aspectos del desarrollo económico, primero analizo el efecto del crecimiento económico en el desarrollo del crecimiento del sector financiero, teniendo como moderados al sector microfinanzas, y el que influye directamente en el desarrollo de ambos sectores. El otro aspecto es el análisis del IMF, los factores que influyen las dificultades del crecimiento del sector sostenible. En el análisis principal de la investigación, utilizó 2473 observaciones, los que corresponde a 411 IMF (6 países), los que se desarrollaron entre los años 1998 y 2011. En los que se obtuvo efectos conjuntos donde ambos sectores fueron proporcionales a sus economías; el sector de alto crecimiento económico, fomenta el crecimiento de ambos, tanto del sector financiero como el de microfinanzas, en comparación de los países bajos, los que su situación es muy diferente a la del sector alto, debido a que las finanzas y los microcréditos son bajos. En el resultado secundario la muestra de 4463, de los que se observaron 832 IMF (74 Países), desarrolladas en los años 2003 al 2011; observándose un fracaso total por los factores operativos internos. Concluyendo que esto les dio una mejor visión del comportamiento financiero, para poder favorecer el desarrollo futuro.

Muñoz y Lalangui (2017), en su publicación titulada “Estudio sobre el incremento de créditos en las instituciones financieras Privadas en el Ecuador” en la Revista INNOVA Research Journal. Vol. 2, num. 10.

Los investigadores expusieron que los roles de las financieras cumple un rol muy importante en la economía nacional, la que los investigadores consideraron como una fuente desarrollo económico e inversión; la investigación fue orientada a realizar una descripción del sistema crediticio; la investigación tuvo un periodo de cuatro años, de carácter descriptivo y analítico, sacando a la luz que los mayores créditos provienen del sector o segmento comercial es el prioritario con un crédito del 45.79%, seguido del consumo diario con el 29,16%, en el periodo de su investigación acontecieron diversos acontecimientos que alteraron el sistema económico financiero de los países donde se desarrollaron las investigaciones. Concluyendo en su investigación que la cartera bruta en el período diciembre 2015 – diciembre 2016 presentó un crecimiento del 8,50%, alcanzando los 20.375,0 millones de dólares; el segmento comercial prioritario es el que representa la mayor parte del crédito otorgado 45,79%, seguido por Consumo prioritario con el 29,16%, Inmobiliario 9,64%, Microempresa 7,37%, Productivo 3,51%, Educativo 2,28%, Consumo Ordinario 1,54%, Comercial ordinario 0,77% y Vivienda de interés público el 0,11%. El índice de morosidad en este período se redujo de 3,67% a 3,5% es decir 0,18 puntos porcentuales.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Microcréditos

A. Definición

La Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (2020) lo define como pequeños préstamos que son concedidos a personas de un nivel de recursos

económicos, personas que carecen de garantías suficientes para poder acceder a un sistema financiero, a los que se les conoce como “pobres emprendedores”. Por otra parte, Lacalle y Rico (2008) definen que los microcréditos son una medida o instrumento de apoyo financiero, con el objetivo de reducir la pobreza en el mundo. En que presenta una expansión en los cinco continentes. Para la mayoría de los empresarios que decidieron optar por una empresa de microcréditos les dieron una imagen positiva.

Dando luces a nuevas directrices y guías para el desarrollo de los microcréditos a nivel mundial, en la guía de Torre, Sainz, Sanfilippo, y López (2012), los microcréditos tienen como objetivo principal el brindar activos a personas pobres, esto en medida de que ellos por su propia cuenta y voluntad pueda emprender en un negocio, los mismos que generen ingresos, siendo esto no solo el hecho de que se dé una oportunidad y así explotar sus habilidades para poder salir adelante. Sin esta oportunidad las personas pobres no tendrían la oportunidad de conocer sus habilidades, capacidades que son capaces de albergar.

Existe una gran confusión en cuanto a la terminología estricta de los microcréditos, que se observa que las empresas que trabajan en el rubro no son capaces de describirlas de la misma manera, ni todos los que están dispuesto a conocer sobre el tema, tienen a definirlo igual. Algunos tienen a asimilarlo como créditos, los que están sujetos a un préstamo o la metodología de pago, las que pueden ser los fondos y otros. Esta confusión es dada por que los sistemas financieros, o economía de los continentes son diferentes, el Fondo monetario internacional (2020), da más vista de cómo es la situación económica en cada uno de los continentes, los que se pueda entender como microcréditos y puede ser practicada, en cada tipo de país se utilizarían

diferentes instrumentos. La Cumbre Mundial del Microcrédito (2012), definió el microcrédito como programas que acceden a pequeños préstamos, para que las personas naturales (emprendedores) puedan generar ingresos, y así mejorar el estilo de vida.

Los microcréditos tendrán como principal objetivo el de mejorar a las condiciones de vida de los que menos tienen, de esta manera reduciendo los niveles de pobreza en el área de intervención. Con esta estrategia se buscó sacar a muchas familias de ese círculo vicio de la pobreza y así tener esperanza de que la pobreza futura sea mucho menor, con eso se buscara que la familia cree su propio negocio que sea rentable, y que permita generar los suficientes ingresos para posteriormente devolver los préstamos y a la vez mejorar el estilo de vida de la familia (Lacalle & Rico, 2008).

Estos microcréditos son un mecanismo para reducir diferencia en el acceso de recursos financieros. Estos microcréditos nacen como una respuesta a que la mayoría de las personas son excluidas del sistema financiero. Así hacer llegar el dinero en condiciones favorables a los pequeños emprendedores que son los más desfavorecidos. Los microcréditos son una herramienta que debe ser reembolsada, por eso también recibe como nombre de préstamo. La persona que decidió acceder al microcrédito deberá devolver el dinero más los intereses que el banco le ponga en el momento de la transacción, de esta manera dando a la persona la posibilidad de las personas sean productivas y tengan auto alimentación al sistema económico. Teniendo, así como principal directriz la de dar un microcrédito para que las personas puedan romper el círculo vicioso de pobreza. Así el microcrédito ayudara a miles de personas

emprendedoras a tener y crear un negocio propio. Y de esta manera disminuir la pobreza mundial.

Tiene como marco conceptual de efectividad del contexto de los microcréditos, las personas en medias de sobrevivir en esta sociedad se ingenian de cualquier medio para poder sobrevivir, siendo unos artistas al momento de crear para ellos un ingreso y así mejorar su calidad de vida, algunos tienen la oportunidad de crear negocio, otros de emprender en el área textil, comercio masivo de producto. Observando este contexto, los tan conocidos como “discapacitados, incapacitados, inútiles, y otros seudónimos”; son personas capaces que, si se les diera la oportunidad de poder aportar a su talento, ellos se volverían artistas en la tarea de sobrevivir.

B. Características

Sus características son provenientes del propio nombre “microcréditos”, Lacalle y Rico (2008) sus principales características vendrían a ser:

- Reducir los préstamos de sumas exorbitantes para cualquier persona natural, tratando de que el préstamo de dinero pueda estar al alcance y así poder ser pagados por personas “comunes”, los que representan una cantidad pequeñísima. Esto también dependerá de en qué país se realice el préstamo.
- El tiempo de préstamo casi siempre es de un periodo corto, por el hecho de que es más fácil su rastreo. Estos asilan del año a menor tiempo.
- Por su trámite sencillo, sin necesidad de trasmites extensos, también conocido como requisitos para los préstamos, evitando la burocracia.
- Los microcréditos dan inicio al micro negocio o microempresas, siendo estos dirigidos a personas pobres que tengan visión o arte para poder sobrevivir, y

de esta manera ingeniárselas para poder crear su propio negocio y así generar su propia fuente de ingresos. Así las personas pobres puedan tener acceso a préstamos con la posibilidad de hacer un capital y mejorar su estilo de vida.

- Para obtener estos créditos o préstamos no es necesario las garantías, avales, entre otros, siendo dirigido para personas los pobres entre los pobres, ya que estos no tienen la posibilidad de acceder a un crédito financiero formal en su país de origen.

C. Impacto económico de los microcréditos

La principal crítica que se hace a los microcréditos es del que no son un verdadero instrumento de financiamiento para el desarrollo, ya que argumentan que este no es capaz de influenciar en el crecimiento del país. Muy aparte de que sea capaz de reducir la pobreza, este no poseería efectos circunstanciales en la macroeconomía.

Buckley (1997) cuestiono si realmente este tipo de crédito puede reducir la pobreza, y no solo ser una cortina para tapar la necesidad, debido a que muchas empresas se ven interesadas en este tema. Buckley expresa que el análisis se desarrolló sobre el impacto de los microcréditos los mismos que fueron realizados por anécdotas, y ninguna es concluyente. A pesar de que se ve un crecimiento en las microfinanzas. Por eso alega que no existe suficiente evidencia para decir que, si tienen resultados concluyentes con respecto a los microcréditos, ya que estos no contribuyen en la generación de empleo y a su vez niveles mayores de empleo, y mucho menos llega a la producción nacional.

Para hacer una buena base para la defensa a las críticas, por eso se presentará los beneficios que ofrece los microcréditos a nivel microeconómico, y posteriormente el nivel macroeconómico.

Desarrollando el nivel microeconómico nos encontraremos con críticas comunes como: la metodología empleada la misma que no es estudiada para demostrar su validez, a su vez no sería un instrumento de impacto sobre el desarrollo, ya que estas poseen una tasa alta de interés al momento de recuperar los créditos, cabe resaltar que tienen una baja tasa de morosidad. Los críticos desmerecen estos impactos porque alegan que es por la capacidad de devolución del tipo de clientes, pero esto no sería verídico en el impacto en la economía.

Buckley (1997) más lo ve como la capacidad de que el cliente quiera mejorar su nivel de ingreso y mas no directamente el crédito. A esta crítica se puede dar como contraparte el que el ingreso familiar mejora, porque las personas, familia, o el nuevo microempresario, después de trabajar el dinero o préstamos, este tiene la capacidad de devolver los préstamos más los intereses, esto da a conocer que los ingresos familiares son regulares y los hacen capaces de generar dinero. De esta manera se puede demostrar que el microcrédito es un instrumento que posee efectos positivos a nivel microeconómico.

Las instituciones afiliadas a la red de acción internacional, realizaron estudios que confirman los beneficios, impactando a los que realizaron los préstamos, los estudios demostraron que si son generadores de empleo y generador de empleos. Los resultados de los análisis realizados, los que realizaron los préstamos lograron incrementar sus ingresos familiares. Teniendo como ejemplo Colombia el que tuvo un promedio del 10 y 50%, las mismas que fueron elevados sus ingresos familiares, en un

total del 60 % de los clientes que solicitaron los préstamos, y de este grupo el 23 % se dedicaron a la mejora de sus ingresos y el 10 % del mismo total realizó mejoras en sus hogares, los datos de análisis fueron extraídos de Berenbach y Guzmán (1993).

Aunque hasta la fecha se siguen y se seguirán haciendo estudios y análisis sobre el impacto de los microcréditos en las finanzas familiares, reduciendo así la pobreza, aumentando los ingresos, y generando puestos laborales. Aunque se puede observar que los estudios en muchos de los casos no son confiables ya que se hace en un grupo pequeño de personas el mismo hace que se dude de la metodología que es empleada para su análisis, y más da como resultado una inferencia de que aporte. Debido a que no se tiene un grupo de control los resultados no se pueden comparar entre la situación inicial y la situación final en la que se encuentran las familias beneficiadas con el microcrédito. Lo más adecuado para ver cuán beneficioso es tener un grupo de control y otro de intervención para que los datos sean verídicos y ya no se llegue a tener críticas sobre el progreso que generan los microcréditos en las familias beneficiadas.

D. Riesgos de los microcréditos

Entre los principales pilares de la economía se encuentra la actividad financiera. Lara (2010) que esta está directamente relacionada con la actividad empresarial. En la actualidad hay un gran crecimiento, esto debido a la globalización, los mismos que hacen indispensables los servicios financieros. Con respecto a micro finanza, este sector ha tenido una gran acogida aumentando exponencialmente en los últimos años. El sector es muy competitivo, pero el riesgo también es considerado un factor estratégico. Este factor de riesgo consistiría en el riesgo derivado de las clasificaciones y los cambios crediticios del cliente, esto mismo daría una probabilidad

de incurrir a pérdidas derivadas al no pago del tiempo acordado, este riesgo es debido al no pago que pueda o no realizar el cliente, de la misma manera la financiera no tendría un reembolso del dinero otorgado, así resultando una pérdida para la financiera.

E. Indicadores de los microcréditos

El fondo monetario Internacional (IMF) (2004) expresa que existen diferentes metodologías analizadas para agrupar los indicadores, pero ellos lo clasifican en tres categorías: 1) rentabilidad y apalancamiento, 2) eficiencia y productividad, 3) gestión del riesgo.

a. Rentabilidad y apalancamiento financiero.

Los más utilizados son la rentabilidad sobre activos (ROA) y rentabilidad sobre recursos (ROE).

$$ROA = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activo Total}} \qquad ROE = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Recursos Propios}}$$

Estos indicadores nos aproximan a la viabilidad y eficiencia de las instituciones, siendo el resultado una aproximación al buen hacer de la empresa.

También existen indicadores que ayudan a medir la rentabilidad.

$$R_{SA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Promedio}} \qquad R_{SP} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Promedio}}$$

La diferencia entre utilidad neta y beneficio neto, es que en estos se descuentan los subsidios o donaciones, los que tienen un peso importante.

Otro de los indicadores utilizados, es el apalancamiento financiero, medida del endeudamiento de las empresas.

$$\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}}$$

El total pasivo es el que es capaz de incluir las deudas en su totalidad; el total patrimonio es obtenido de la diferencia del total de los activos, descontando los pasivos.

b. Eficiencia y productividad

Este indicador es el más preocupante por todos los sectores económicos, debido a que se busca el poder incrementar el valor de los participantes, ya sea por los dividendos o por las plusvalías. Para los clientes que la eficiencia y la productividad mejoren y estén bien es sinónimo de que se obtendrá mejores ganancias. En el sector público es más la búsqueda de estabilidad de las entidades públicas y así administrar bien los recursos para una mejor producción. La eficiencia es muy ligada a la obtención de objetivos. Para observar la evolución en la eficiencia del sector bancario se presentan cuatro ratios fundamentales:

$$\frac{\text{Gastos de explotación}}{\text{Margen ordinario}}$$

$$\frac{\text{Gastos de explotación}}{\text{Activos Totales Medios}}$$

$$\frac{\text{Gastos de personal}}{\text{Activos Totales Medios}}$$

$$\frac{\text{Otros gastos}}{\text{Activos Totales Medios}}$$

Los estudios realizados por el fondo monetario Internacional (IMF) (2004), muestran indicadores que relacionan los gastos operativos de la empresa con la cartera

de créditos, todo esto en términos monetarios o físicos, en los dos casos se excluyen los préstamos de consumo y los de garantía.

$$IGO \text{ (índice de gastos Operativos)} = \frac{\text{Gastos de explotación}}{\text{cartera promedio de préstamos}}$$

$$GP \text{ (Coste por Prestatario)} = \frac{\text{Gastos de explotación}}{\text{Número promedio de prestatarios activos}}$$

$$GC \text{ (Coste por Cliente)} = \frac{\text{Gastos de explotación}}{\text{número promedio de clientes}}$$

$$\frac{\text{Otros gastos}}{\text{cartera promedio de préstamos}}$$

Con respecto a los microcréditos, estos se ven afectados por el tamaño promedio de los préstamos, los mismos que se ven afectados por el tamaño promedio del préstamo de la cartera de clientes.

c. Gestión de riesgo.

El fondo monetario Internacional (IMF) (2004) describe que los microcréditos han asumido desde los inicios riesgos en la actividad de préstamo. Esto muy aparte de que el negocio bancario se encuentre en constante cambio, y evoluciona constantemente, donde se pueden incluir: riesgos de mercado, tipos de intereses, tipo de cambio, riesgo país, legal y operacional. La necesidad de las empresas por conseguir sistemas financieros eficientes y estables es muy compleja, todos los riesgos se ponen a la luz cuando se realizan las memorias bancarias.

La medición del riesgo de crédito es procesada mediante la determinación de los riesgos ponderados, para los distintos activos. Los cálculos que se den para la evolución se agrupan en tres tipos: modelo avanzado, básico y estándar. Los estándares

no discriminan o utilizan ponderaciones pre establecido, los modelos internos o básicos son los que discriminan los diferentes activos con parámetros específicos. Existiendo un coeficiente que mide la calidad de cartera de las micro finanzas, la que se le conoce como cartera de riesgo.

$$C_eR30 = \frac{\text{Créditos atrasados más de 30 días} + \text{Creditos reestructurados/refinados}}{\text{Cartera}}$$

Esta fórmula mostraría cuan contaminada esta la cartera por los retrasos de los pagos, y así dando a conocer el riesgo de que las mismas no sean pagadas.

F. Políticas de crédito y cobranzas.

Son normativas o regímenes para la buena práctica bancaria. Son políticas para prevenir riesgos económicos para la empresa prestadora y el cliente.

a. Políticas de crédito.

- Días diferenciados de pago, donde se establece plazos máximos de entre 30, 60 y 90 días.
- Política de crédito, normas establecidas, donde las fechas límites de pago de los créditos otorgados al cliente, el proceso de evaluación es exhaustivo, ya que si el cliente no cumple con los requisitos no será acreedor del crédito.
- Política de cobro, este debe tener políticas de gestión de cobranza, este proceso será efectivo cuando el cliente no cumpla con los pagos en las fechas correspondientes, apegándose a las políticas, si en caso aun así no se pudiera hacer se buscará una empresa especializada en el área de cobranzas.
- Política de descuento, la empresa prestadora de créditos establece políticas que disminuya el pago cuando el cliente lo cancele de manera anticipada.

b. Políticas de Cobranza.

Estas deben utilizar estrategias para gestionar el cumplimiento de los pagos de los clientes.

- Cobranza normal, esta es realizada con la información del estado de cuenta, donde se presenta la evolución del crédito del cliente.
- Cobranza preventiva, esta es a través de la notificación de la fecha de vencimiento de la cuota de los préstamos que la empresa le brinda. Se procede por llamadas telefónicas, mensajes de texto, o visita a domicilio.
- Cobranza administrativa, son realizadas del día 1 al 15, donde los encargados de cobranza envían notificaciones escritas, donde hacen comprometerse a los clientes que realicen los pagos.
- Cobranza domiciliaria, son realizadas entre los 15 a 30 días, las que son denominadas cuentas morosas. Realizando la visita al domicilio, recomendando que la cobranza sea realizada, más el tipo de morosidad.
- Cobranza extrajudicial, ubicadas entre los 31 al 51 día, es utilizada cuando las anteriores notificaciones tuvieron efecto, donde se le hace de conocimiento al cliente que se procederá por la base legal, y así se le aumenta los recargos de interés.
- Cobranza prejudicial, es cuando las empresas empiezan a persuadir al cliente para que pueda realizar el pago, a través de un compromiso, así evitando el proceso judicial.

- Cobranza judicial, considerado como última instancia de cobranza, este es elevado a los tribunales, donde el juez puede dar el embargo de los bienes del deudor, entre otros.

G. Cartera de clientes

La Cámara de Comercio (2012), define como cartera de clientes, las personas asesoradas por un mismo ente bancario. En pocas palabras, el directorio que posee el banco, la que es manejada por el área de ventas, este directorio está compuesto por las personas que desean un crédito bancario, donde se registran sus datos, estado financiero, morosidad, y otros, si en caso ya tuviera un ranking de crédito se le evaluaría según eso. La cartera de clientes debe tener como mínimo un registro de los siguientes:

- Nombre y apellidos
- Teléfono
- Email o correo electrónico
- Intereses
- Posibilidad de compra
- Nivel económico

a. Volumen de clientes

Muñiz (2017) este volumen tiene una clasificación dependiente de cuanto es el préstamo que realizara el cliente. Se puede explicar de la siguiente manera, donde se toma la premisa del ABC, en ejemplo el 75% de las ventas la hacen el 25 % de las ventas. El 15% de estas ventas son del 35% de clientes, y 10% de las ventas son del 40% de clientes. Con esta metodología se puede clasificar así:

Clientes bajo: es el grupo más grande de clientes, estos están por debajo del promedio.

Clientes medios: el grupo de clientes es significativo, pero no tan numeroso como los clientes bajos. Estos generan un volumen de ventas medio bajo.

Clientes grandes: estos son los clientes importantes, pero no tanto como los tops. Este tipo de clientes tiene un nivel de ventas medio –alto elevado.

Clientes top o vip: son los que generan el volumen de ventas más alto en comparación con las ya mencionadas, las ventas o créditos son superiores a la media.

H. Morosidad

La morosidad viene a ser el retraso de algún cliente, es cual se mide por índices, Aguilar y Camargo (2004) los índices que se tienen que evaluar son la cartera retrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

Cartera atrasada. Es el ratio entre las colocaciones vencida y las cobranzas judiciales, todo esto sobre las colocaciones totales.

Cartera de alto riesgo. Este en comparación con el anterior es más severo, aquí se adjunta las colocaciones ya vencidas, cobranza judicial, las reestructuradas y refinadas, todo esto sobre las colocaciones totales de la empresa.

Cartera pesada. Esta es la que presenta características más diferenciadas entre las ya mencionadas. Es conocida como ratio entre las colocaciones y créditos contingentes, estas recibirán el nombre de dudosos, deficientes y las perdidas sobre los créditos directos. En el caso de microcréditos esto solo se evalúa en función a los días de morosidad por el total del saldo del deudor.

I. Tasa de interés.

En el Banco Central de Reserva del Perú (2020), define la tasa de interés como el precio que el ente financiero otorga al cliente, durante un periodo de tiempo, el dinero prestado será devuelto con un porcentaje sobre el dinero financiado. La tasa de interés existe debido a que se busca dar un valor adquisitivo al mismo, con el fin de aumentar su valor en el tiempo. Se cuenta con dos intermediarios, el prestatario y el depositante.

El prestatario, es el que busca el financiamiento para la compra de un bien o servicio, y no cuenta con el capital necesario para poder adquirirlo.

El depositante, es el que desea que su capital crezca sin tener que invertir, solo quiere generar ingresos, sin poner en riesgo el mismo, buscando el interés pasivo.

La Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (2020), define la tasa de interés de manera contable, como una manera de medir la variación del dinero, por la unidad de tiempo, a esto se le resta las capitales, tanto iniciales como finales, considerando esto la medición es expresada en unidades monetarias (dinero). Todo este proceso debido a la medida absoluta, la que no siempre indicara la mejor alternativa financiera.

a. Tipos de tasas de interés

La Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (2020), expresa que solo existen dos tipos de tasa de interés, la nominal y efectiva. Dónde: La tasa nominal (TN), es la que es capaz de transformarse proporcionalmente, este es muy utilizado en intereses simples, al que se le puede multiplicar o dividir por un número. La tasa efectiva (TE), este es muy utilizado en intereses compuestos, los que son elevados a la potencia.

Existen los casos especiales donde la tasa nominal utiliza el interés compuesto. Estos procesos, se utiliza cuando el tiempo acordado para la capitalización del crédito busca el alargamiento o que el cliente tuvo dificultades en el pago, siendo cualquiera de los casos se busca la conversión nominal afectiva, a través de una regla de tres simple, con el fin de hallar la tasa proporcional para el tiempo de la capitalización, la que se convertirá en un a tasa efectiva asociada a la ya antes mencionada.

En algunos bancos lo subdividen debido a los diferentes tipos de clientes que poseen en su cartera, La tasa de interés puede estar dividido en diferentes tipos dependiendo al interés el cliente, esto de acuerdo al tiempo y cantidad de préstamos que el cliente requiera. En el Banco Finandina (2020) lo dividen de la siguiente manera:

- Tasa de interés nominal, son conocidas por su renovación una vez al año, también conocidas como tasas de capitalización.
- Tasa de interés efectiva, esta depende de la periodicidad de los pagos del cliente, las mismas que se expresan de manera anual, con un interés nominal. En este tipo de tasas se puede observar con frecuencia la capitalización de interés o también la reinversión.
- Tasa de interés real, en este tipo de tasa se ve el incremento de ingresos del inversionista, en otras palabras, se desea conocer las ganancias en cada una de las inversiones.
- Tasa de interés variable, este tipo de tasa es variable, es decir puede ser modificada de manera mensual, o trimestral. En la mayoría de los casos este

tipo de tasa está asociada a la tasa de referencia, la que estaría ligada a un porcentaje diferencial.

- Tasa de interés fija, esta es aplicada para un crédito o ahorro vigente. Este es el que no tiene ningún cambio en la tasa de interés a lo largo del tiempo que se ha realizado el préstamo.

Para el Banco Pichincha son casi las mismas, pero como nuestro tema de interés son los microcréditos, se presentará las tasas utilizadas en el financiamiento para este rubro. Las tasas utilizadas por el Banco Pichincha (2020), con respecto a los microcréditos son las tasas efectivas anuales (TEA). Las que se caracterizan por que son utilizadas para préstamos de un año, entonces se puede afirmar que las tasas efectivas anual es proporcional al préstamo y al tiempo en el que se culminará el pago, entonces se puede concluir que, a mayor tiempo de plazo de pago, este también será mayor en el interés y mayor el monto a pagar. Siendo un préstamo caro.

Las tasas efectivas anuales están ligadas directamente a la tasa de costo efectivo anual (TCEA), esta es la más utilizada y la más importante, debido a que engloba varios puntos y también el proceso que pasa el cliente para poder obtener el crédito financiero. En la tasa de costo efectivo anual, posee tres componentes fundamentales, los gastos, comisiones e intereses anuales. Los gastos que se aplican en la TCE son por desgravamen, estos cubren la deuda si en el caso el cliente no pueda pagar debido a enfermedad o fallecimiento. Las comisiones son los servicios adicionales de la empresa que corresponden al crédito, los que son conocidos como cargos.

$$TCEA = (1 + TCEM)^k - 1$$

Donde:

- TCEA: Tasa del costo Efectiva Anual
- TCEM: Tasa del costo efectiva correspondiente al periodo de pago de la cuota (en este caso es el TIR)
- k: Número de cuotas en un año

Para el proceso de la obtención del microcrédito esta pasa, por un sinnúmero de ecuaciones o tasas para evaluar cómo se desarrollará el pago, y los intereses que corresponderán al préstamo. Las tasas utilizadas por el Banco Pichicha (2020) se presentan a continuación:

- Cálculo de la Tasa Efectiva Mensual

$$TEM = [(1 + TEA^{\frac{n}{360}}) - 1] \times 100$$

Donde:

TEA: Tasa Efectiva Anual

TEM: Tasa Efectiva Mensual

N: Días que comprende cada cuota

- Cálculo de la Tasa de Costo Efectivo Anual

$$TCEA = ((1 + TCEM)^{12} - 1) * 100$$

Donde:

TCEA: Tasa de Costo Efectivo Anual

TCEM: Tasa de Costo Efectivo Mensual

n: Número de cuotas (12)

- Fórmula para calcular los intereses por periodo de gracia.

$$Int. Cuo. = \left[\left[\left(1 + \frac{TEA}{100} \right)^{\frac{DA}{360}} \right] - 1 \right] * K$$

Donde:

Int. Cuo. = Monto de interés

TEA= Tasa Efectiva Anual

K= Capital o Monto del Préstamo

DA= Días acumulados por cuota

- Elaboración de calendario de pagos

Interés de cuota

$$I = \left[\left[\left(1 + \frac{TEA}{100} \right)^{\frac{DA}{360}} \right] - 1 \right] * K$$

Donde:

I= Monto de interés

TEM = Tasa de interés mensual

K= Capital o Monto del Préstamo

DA= Días acumulados por cuota

Amortización de capilar por cuota

$$AC = C - I$$

Donde:

AC = Amortización de Capital

I = Monto de interés

C= Cuota del Préstamo

Capital después de la amortización

$$SC_f = SC_o - AC$$

Donde:

SC_f = Saldo de Capital Final

SC_o = Saldo de Capital Inicial

AC = Amortización de Capital

Seguro de desgravamen

$$MSD = SK * (0.00065/30) * n$$

Donde:

MSD= Monto de seguro de desgravamen

SK= Saldo Capital o Monto del Préstamo

n= Plazo

J. Volumen de microcréditos.

Este es un indicador del volumen de colocaciones que realiza un ente bancario, o financiero, el que tienen como propósito el de controlar las operaciones de créditos otorgados al público. Este sistema está alineado a un objetivo estándar, el que también puede ser un indicador económico, social y sostenible, todo a través de políticas, para poder integrar a más personas al sistema financiero. La Cámara de Comercio (2012)

El volumen de crédito obtenido con el cálculo de la sumatoria de los montos que se le otorga al cliente en las transacciones de crédito y contingentes agregada, esto correspondiente al tipo de crédito, operación y estado de la operación, teniendo en consideración el destino geográfico y económico del crédito a otorgar. La Cámara de Comercio (2012)

2.2.2. Entidades que regulan y supervisan el sistema financiero.

A. *El Banco Central de Reserva del Perú (BCR)*

El Banco Central de Reserva del Perú, fue creado en 1931, por las recomendaciones del profesor Edwin W. Kemmerer, junto con un grupo de expertos sobre el tema de finanzas. Con la finalidad de preservar la estabilidad monetaria y autónoma del dinero del país. Siguiendo los lineamientos de la constitución política. Teniendo de directrices: Administrar y Regular, los tipos de transacciones que se realicen con la moneda, emitir monedas y billetes, entre otros. (Banco Central de Reserva del Perú, 2020)

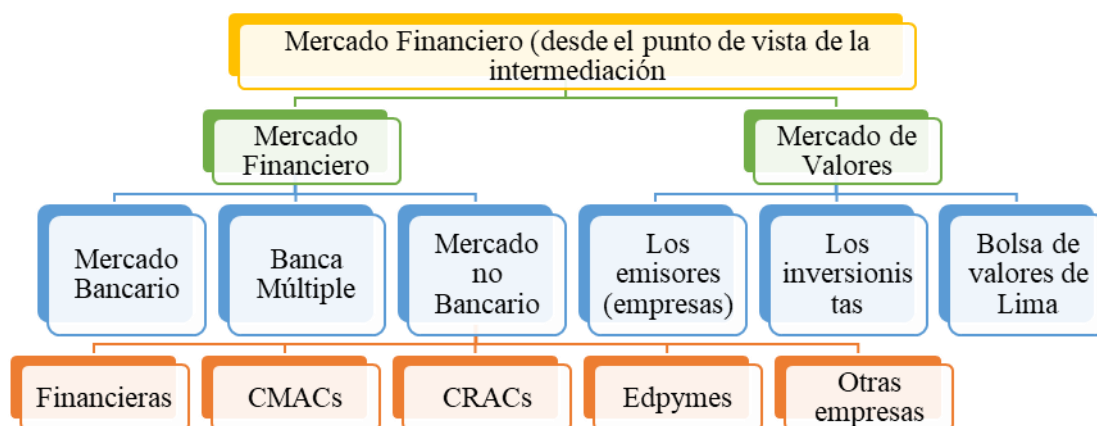
Es el organismo técnico especializado adscrito al ministerio de economía y finanzas, teniendo como finalidad velar por la protección de los inversionistas, dando la mayor transparencia posible a mercados de baja supervisión, brindando difusión e información precisa sobre la formación de precios. Teniendo como principales funciones las de regular las normas legales que ayuden a la regulación de los materiales del mercado. Supervisar la legislación sobre economía y finanzas, en el enfoque del mercado de valores, productivo y sistema de fondos colectivos. Promover el estudio del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos. (Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), 2020)

B. La superintendencia de banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)

Es el encargado de la regulación y supervisión del sistema financiero peruano, sus seguros, y las pensiones, teniendo como propósito el de proteger los intereses de las personas naturales y jurídicas, velando por la estabilidad, transparencia y solvencia económica, fomentando la inclusión financiera en el país. La superintendencia supervisa sistemas de seguro, fondo de pensiones, sistema financiero, lavado de activos y el financiamiento terrorista. (Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP, 2020)

Figura 1

Mercado Financiero



Fuente: Tomado de Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (2020), Lima, Perú.

2.2.3. Inmovilización social

A. Definición

La Constitución Peruana (1993), en el artículo 137, inciso 1 hace referencia a la inmovilización social cuando la paz o el orden interno de la nación se vean afectadas, debido a una catástrofe o circunstancias graves que afecten a la nación. Donde será posible que toda persona natural o jurídica se le restrinja o suspenda el ejercicio de sus derechos, los que están referidos a su libertad, seguridad, la inamovilidad, libertad de

reunión y libertad de tránsito por cualquier parte del territorio. Dando uso a este artículo, cual persona natural o jurídica no podría hacer efecto sus derechos establecidos en los incisos 9,11, 12 y 24 (f) del Art N°2. Y no se podrá desterrar a ninguna persona.

El Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (2020), fue declarado en estado de emergencia en consecuencia de los efectos severos que se venía dando en la población por el brote de COVID-19 (SARS-CoV-2), por lo que el Estado Peruano estuvo en la necesidad de declarar el estado de emergencia, haciéndose vigente el 16 de Marzo de 2020 a las 23:59 h, donde se habilitaba la cuarentena como medida de seguridad.

En la misma normativa se presenta que solo podrán salir las personas para realizar actividades esenciales, como: alimentación, bienes de primera necesidad, farmacia, bancos, centros de salud, grifos, medios de comunicación, transporte, venta de combustible; y por consiguiente todas las personas que laboren en cualquiera de los centros de trabajo de los rubros ya mencionados, los mismo que deben de contar con su pase de tránsito, DNI, mascarilla, licencia de conducir si fuera el caso.

2.2.4. Marco Normativo Peruana utilizada en el tiempo de inmovilización

Tabla 1

Normativa Peruana sobre inmovilización social hasta diciembre del 2020

Fecha	Norma	Regulación
15/03/2020	Decreto Supremo N° 044-2020-PCM	En este decreto se declara estado de emergencia debido a la propagación del COVID-19, donde se establece 15 días de aislamiento social obligatorio
17/03/2020	Decreto Supremo N° 045-2020-PCM	La norma da de conocimiento público la explicación del artículo 8 del D.S. N° 044-2020-PCM donde no permite el ingreso ni salida de personas fuera o dentro del país.
17/03/2020	Resolución Ministerial N° 304-2020-IN	La resolución otorga potestad a las fuerzas armadas para hacer valer y acatar el aislamiento social obligatorio. Correspondiendo al D.S. N°044-2020-PCM.

18/03/2020	Decreto Supremo N° 046-2020-PCM	La normativa precisa las horas en las que las personas puedan salir a realizar labores netamente estipuladas en el D.S. N°044-2020-PCM.
23/03/2020	Decreto de Urgencia N° 031-2020	Normativa que establece la administración de las entidades públicas (salud), para que puedan realizar más contrataciones para poder contrarrestar la propagación del COVID-19.
27/03/2020	Decreto Supremo N° 051-2020-PCM	Ampliación del aislamiento social obligatorio por 13 días.
30/03/2020	Decreto Supremo N° 053-2020-PCM	Norma que modifica el Art N°3 del D.S. N°052-2020-PCM, donde establece medidas para que la inmovilización social sea efectiva en toda la nación peruana.
02/04/2020	Decreto Supremo N° 058-2020-PCM	Se modifica el Art N° 4 del D.S. 052-2020-PCM, donde otorga la libertad de ciertas industrias se activen.
06/04/2020	Decreto Supremo N° 061-2020-PCM	La normativa establece la no movilización obligatoria en todo el territorio por los días jueves, viernes y domingo santo.
10/04/2020	Decreto Supremo N° 064-2020-PCM	Ampliación del aislamiento social obligatorio por 14 días.
13/04/2020	Decreto Supremo N° 068-2020-PCM	Inmovilización social obligatoria en sus hogares de las personas que tenga el COVID-19, sin lugar a movilización de su lugar de reposo.
14/04/2020	Decreto Legislativo N° 1458	Estableciendo sanción para las personas naturales o jurídicas que no cumplan con el aislamiento sanitario, con excepción de los sectores a los que ya se le otorgo su producción.
14/04/2020	Resolución Ministerial N° 111-2020-MINEM/DM	Aprobación de protocolo para las empresas, para la posterior apertura a las personas naturales o jurídicas.
15/04/2020	Decreto Supremo N° 006-2020-IN	Normativa que aprueba la sanción a toda entidad o persona natural que no cumpla con los protocolos de bioseguridad.
27/04/2020	Decreto de Urgencia N° 047-2020	Normativa que transfiere fondos del estado para la reactivación económica del Perú.
09/05/2020	Decreto Supremo N° 083-2020-PCM	Extensión del estado de emergencia, donde los niños mayores de 14 pueden desplazarse por 30 min a un radio de 5 km de sus viviendas.
23/05/2020	Decreto Supremo N° 094-2020-PCM	Aislamiento social desde el 25 de mayo al 30 de junio del 2020, para evitar la propagación del COVID-19
26/06/2020	Decreto Supremo N° 116-2020-PCM	Norma que extiende el aislamiento social del 1 de julio al 31 de julio.
28/07/2020	Decreto Supremo N° 129-2020-PCM	Establece el aislamiento focalizado, solo para algunos departamentos del Perú donde se ve aumento del COVID-19.
28/08/2020	Decreto Supremo 146-2020-PCM	Continúa la cuarentena de diferentes departamentos del país y determinadas provincias; asimismo, se contó con toque de queda desde las 22:00 hasta las 4:00 de lunes a sábado, considerando los domingos como inmovilización social todo el día a nivel nacional.
17/09/2020	Decreto Supremo 151-2020-PCM	Se declara inmovilización social obligatoria desde las 23:00 hasta las 4:00 del día siguiente de lunes a

		domingo a nivel nacional, exceptuando los lugares con cuarentena focalizada, donde la inmovilización social fue de lunes a sábado desde las 20:00, con los domingos de inmovilización todo el día.
26/09/2020	Decreto Supremo 156-2020-PCM	Inmovilización social obligatoria desde las 23:00 hasta las 4:00 del día siguiente de lunes a domingo a nivel nacional, exceptuando los lugares con cuarentena focalizada, donde la inmovilización social fue de lunes a sábado desde las 20:00
22/10/2020	Decreto Supremo N° 170-2020-PCM	Durante el Estado de Emergencia Nacional, se dispone la inmovilización social obligatoria de todas las personas en sus domicilios desde las 23:00 horas hasta las 04:00 horas del día siguiente, de lunes a domingo a nivel nacional (Levanta la inmovilización los días domingo, en las zonas focalizadas).
31/11/2020	Decreto Supremo 184-2020-PCM	Dispone la inmovilización social obligatoria de todas las personas en sus domicilios desde las 00:00 horas hasta las 04:00 horas, de lunes a domingo a nivel nacional.
21/12/2020	Decreto Supremo 201-2020-PCM	A partir del 22 de diciembre del 2020 hasta el 04 de enero del 2021, en determinados departamentos, la inmovilización social obligatoria es desde la 22:00 horas hasta las 04:00 horas del día siguiente. En Lima Metropolitana y Callao, la inmovilización social obligatoria es desde la 23.00 horas hasta las 04.00 horas del día siguiente.
30/12/2020	Decreto Supremo 206-2020-PCM	A partir del 31 de diciembre, diversos departamentos, entre ellos Junín, la inmovilización social obligatoria es desde las 22.00 horas hasta las 04.00 horas del día siguiente. Asimismo, en la provincia de Lima y en la provincia Constitucional del Callao la inmovilización social obligatoria es desde las 23.00 horas hasta las 04.00 horas del día siguiente.

Fuente. Adaptado de la Plataforma digital única del Estado Peruano, por la Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, Perú.

Así como el gobierno elaboró normas referentes a la inmovilización social, también una preocupación fue la reactivación de las actividades económicas. Como primera medida tomado por el gobierno, fue establecer las 4 fases de reactivación económica. Con la promulgación del D.S. 080-2020-PCM (2020) el 2 de mayo del 2020, el ejecutivo tras la aprobación del consejo de ministros aprobó el plan de reactivación económica paulatina, y dividido en 4 fases. Para la elaboración de las fases, se tomó en cuenta las disposiciones de aislamiento social y medidas sanitarias e importancia económica para el país; es así que aquellas actividades comerciales

consideradas de alto riesgo por la aglomeración de personas se encuentran en las últimas fases. En la *Tabla 2* se detallan las fases de la reactivación económica.

Tabla 2

Fases de la reactivación económica

Fases	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Inicio	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Inicio real	Mayo	Junio	Agosto	Diciembre
Actividades permitidas	<ul style="list-style-type: none"> • Minería 	<ul style="list-style-type: none"> • Centros comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Minería de exploración 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades faltantes a la minería
	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades industriales (pesca, confección, textil, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos agrícolas 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de transporte y saneamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de tabaco
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios (restaurantes, hoteles, transporte motorizado, notarias, almacenamiento, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte interprovincial 	<ul style="list-style-type: none"> • Comercio al por mayor y menor 	<ul style="list-style-type: none"> • Obras de saneamiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Comercio (Electrodomésticos, productos agrícolas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Agencia de viajes (atención virtual) 	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurantes en general 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretenimiento (bares. Gimnasios, casinos, etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción (Obras de transporte, de saneamiento, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Imprenta y papel 	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte internacional aéreo 	<ul style="list-style-type: none"> • Belleza
			<ul style="list-style-type: none"> • Agencia de viajes (presencial) 	<ul style="list-style-type: none"> • Arrendamiento
			<ul style="list-style-type: none"> • Atractivos turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte nacional e internacional
			<ul style="list-style-type: none"> • Centros de entrenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Atractivos turísticos
				<ul style="list-style-type: none"> • Convenciones
				<ul style="list-style-type: none"> • Ferias
				<ul style="list-style-type: none"> • Centros de entretenimiento

Fuente. Adaptado de D.S. 080-2020-PCM, El Peruano, 2020-05-02.

Cabe señalar que las actividades consideradas como de primera necesidad y necesarias, ya sea el sector financiero (bancos, cajas, financieras, etc.), el sector

salud, venta de bienes y productos de primera necesidad, fueron actividades que siguieron con sus actividades de manera normal.

Como otra política de reactivación económica resaltante se encuentra el plan “Reactiva Perú”, el cual fue elaborado por medio de D.L. 1455 y modificado por medio del D.L. 1457, el cual tiene por objetivo brindar liquidez a las empresas y hacer contra al impacto negativo del COVID-19. Este programa, así como el plan de bonos universales para las familias, tuvieron el objetivo de brindar un alivio económico a los agentes económicos y estos puedan afrontar el impacto negativo provocado por la inmovilización y aislamiento social. Junto a ello el ejecutivo promulgo una serie de medidas en beneficio de la economía, estas se detallan en la Tabla 3.

Tabla 3

Normativa peruana sobre la reactivación económica hasta diciembre del 2020

Fecha	Norma	Regulación
11/03/2020	Decreto de Urgencia N° 025-2020	Se extendió el alcance del Fondo Crecer y se modificó el cronograma de vencimientos para el impuesto a la renta y del impuesto a las transacciones financieras. Asimismo, se exhortó a los sectores de minería e hidrocarburos para determinar protocolos bajo en actual contexto para continuar con sus actividades.
02/04/2020	Decreto Supremo N° 058-2020-PCM	Se modifica el Art N° 4 del D.S. 052-2020-PCM, donde otorga la libertad de ciertas industrias se activen.
14/04/2020	Resolución Ministerial N° 111-2020-MINEM/DM	Aprobación de protocolo para las empresas, para la posterior apertura a las personas naturales o jurídicas.
27/04/2020	Decreto de Urgencia N° 047-2020	Normativa que transfiere fondos del estado para la reactivación económica del Perú.
2/05/2020	Decreto Supremo	Se aprueba la reanudación de las actividades económicas de modo gradual y progresivo dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria

	080-2020-PCM	Nacional debido a las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación por el COVID-19. Iniciándose con la fase 1. Don se consideró al sector minero e industria, construcción, servicios y turismo, y comercio.
5/06/2020	Decreto Supremo 101-2020-PCM	Se aprueba la Fase 2 donde reanudan diversas actividades económicas, como la prestación del comercio electrónico, entregando productos a domicilio, transporte, distribución y comercialización, se reactivó las obras públicas, la agricultura, manufactura, comercios, servicios, hoteles, etc.
1/07/2020	Decreto Supremo 117-2020-PCM	Se aprueba la tercera fase de reanudación de actividades económicas de acuerdo a la estrategia del gobierno, implementándose en la mayoría de departamentos. Se indicó que todas las tiendas abrirán sus puertas. Por otro lado, el ministro de Transporte comunicó que se realizarán vuelos interprovinciales entre regiones que no estén en cuarentena, así como actividades relacionadas al turismo: guías turísticos, parques arqueológicos y zonas naturales protegidas.
13/07/2020	RM 208-2020-Produce	Apertura de los restaurantes y servicios afines de la modalidad de atención en salo con un aforo de 40%, dejando de lados los bares.
26/09/2020	Decreto Supremo 157-2020-PCM	Se aprobó la fase cuatro donde no todas las actividades se aprobaron, como los gimnasios, se aumentaron los aforos en las tiendas, el transporte fue aprobado con el 50% de pasajeros, volvieron los vuelos internacionales, etc.
27/11/2020	Decreto Supremo 183-2020-PCM	Se modificó el anexo de las actividades económicas presentes en la Fase cuatro, donde se incluyó el transporte turístico acuático, con un 100% de capacidad, se eliminó la referencia al transporte de carga.
06/12/2020	Decreto Supremo 187-2020-PCM	Se ampliaron las actividades de la Fase 4, como el comercio, los restaurantes, donde se excluyeron a los bares, pubs, discotecas, con un aforo más amplio en áreas libres. Se aprobó la reapertura de los gimnasios con un 40%, las artes escénicas en lugares abiertos con el 60% de aforo, las apuestas y juegos de azar con un 40% de aforo.

Fuente. Adaptado de la Plataforma digital única del Estado Peruano, por la Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, Perú.

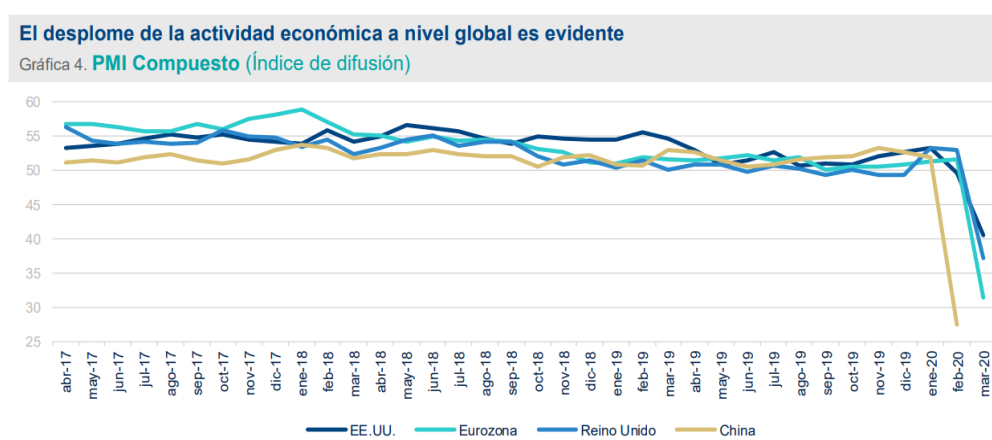
2.2.5. Impacto del COVID-19 en las finanzas.

La propagación de la nueva enfermedad conocida como SARS-CoV-2 o COVID-19, es una enfermedad respiratoria aguda, la que tuvo una magnitud clasificada como pandemia, la misma que afecto a la economía mundial, la que es repercusión de la enfermedad ya mencionada, en consecuencia, la inmovilización y no producción las industrias, y otros sectores. (Deloitte, 2020).

La pandemia, que a su vez genero cuarentenas a nivel mundial por el COVID-19, han resultado una de las más abruptas caídas en la economía a nivel mundial. Pero, aunque se pueda predecir de manera subjetiva los posibles efectos, aún es muy pronto para dar certeza de lo que está por venir. La economía y la salud fueron las más afectadas con la aparición de la aparición del SARS-CoV-2, debido a los colapsos de hospitales, y la caída de la finanza a nivel mundial. Como lo expresa el diario americano Bloomberg (2020).

Figura 2

El desplome de la actividad económica a nivel global es evidente



Fuente: Tomado del sitio web Bloomberg, Estados Unidos de América.

Nunca antes se tuvo este cierre tan dramático en la economía mundial. La que nos deja una gran incertidumbre en fechas posteriori a la pandemia del SARS-CoV-2,

puede que debido a esta pandemia se alcance una crisis económica parecida a las 2008-2009.

Son muy poco discutibles los efectos que acarrearán el SARS-CoV-2, esto respectivamente a los efectos que acarrea en la economía mundial, todo esto debido al paro de actividades, por el aislamiento social. Con lo que se apreció las bajas del flujo de inversión internacional, debido a los cambios de hábitos de consumo, especialmente el sector transporte. Siendo evidente que las restricciones afectaron al movimiento económico de los países, limitan la producción y la actividad económica, así disminuyendo las jornadas laborales, de esta manera se vio el decaimiento en la productividad, muy a pesar que se haya optado por el teletrabajo, pero ningún tipo de trabajo tendrá los mismos resultados que el presencial. Cabe acotar que varios economistas advierten que el mercado no es algo estático, siendo el mercado cambiante el que depende enteramente de la situación en la que se presenta los nuevos escenarios, en la mayoría de los casos esta tiene una reacción rápida.

Es necesario la combinación de las políticas, esto con el conocimiento de los expertos analistas casi unánimemente la duración de recesión que sufrirán los países debido a la crisis sanitaria. El sistema financiero peruano fue el más afectado en la época de la inmovilización social, el que se suscitó en todo el planeta, teniendo casos en diferentes lugares.

a. Impacto en la actividad de fusiones y adquisiciones.

Dado los enormes impactos del repentino e imprevisto shock de demanda, los compradores estratégicos e instituciones, aun no pueden medir los efectos que recaerán sobre sus portafolios de negocios. Y las medidas que ayuden a controlar los daños de este año. A sí mismo la volatilidad del mercado, y la incertidumbre de la crisis,

impidiendo que los clientes realicen transacciones. Sin embargo, tan pronto como la incertidumbre disminuya, se debería de esperar que los fondos del capital privado sean los primeros en buscar oportunidades, principalmente en los países desarrollados. Los mismos que brindara una gran cantidad de capital para poder reactivar la economía e invertir, en mercados donde los compradores estratégicos puedan permitir la recuperación de sus niveles de liquidez. (AUREN, 2020)

b. Impacto en las reestructuraciones de deuda.

La pandemia mundial de COVID-19 ha causado una limitación sin precedentes en la capacidad de las empresas para pagar sus deudas financieras y demás obligaciones, incluidos el pago de salarios, alquileres e impuestos. Aunque muchos gobiernos, especialmente los de los países desarrollados, han otorgado cierta flexibilidad a través de enormes paquetes de ayuda, esto puede no ser suficiente. Además, empresas de ciertos sectores, como las del petróleo y el gas, el turismo (líneas aéreas, cruceros, hoteles y agencias), el real estate comercial (oficinas, locales, gimnasios), los comerciantes minoristas tradicionales y las pequeñas empresas en general están siendo más afectadas por la pandemia que otras.

Aunque se espera que la mayoría de las empresas vuelvan a su ritmo normal una vez que la incertidumbre de esta pandemia haya disminuido, otras no lo lograrán. Sin embargo, muchas de estas empresas sobrevivientes necesitarán algún tipo de alivio en sus obligaciones de deuda para evitar caer en incumplimientos y ejecuciones durante este período extraordinario de inactividad económica. Esto es aún más problemático en países con mercados de capital subdesarrollados donde las empresas tienen la mayoría de sus vencimientos de deuda concentrados en el corto plazo. Por lo

tanto, las renegociaciones de la deuda son inevitables y pueden, no solo incluir extensiones de plazo, sino también quitas de capital. (AUREN, 2020)

c. Banco Central de Reserva del Perú, frente al COVID-19.

El BCRP ha tomado medidas, medidas monetarias para evitar el declive del sol, las que buscan promover el correcto funcionamiento de los mercados. Las medidas tienen un enfoque de la minimización de costos en el financiamiento de la liquidez, y así buscando la volatilidad de los intereses (tasas de interés) a corto o largo plazo.

Figura 3

Medidas, tipos de instrumentos frente al COVID-19



Fuente: Tomado del Banco Central de Reserva del Perú (2020), Lima, Perú.

d. Superintendencia de Banca Seguros y AFP, frente al COVID-19.

La SBS estableció una serie de medidas que se encuentra enteramente ligadas al sistema financiero, pensiones, cooperativas, frente al brote del COVID-19.

Sistema Financiero: autorizo a las entidades financieras a modificar los contratos con los deudores, para poder ampliar los pagos.

Tabla 4

Normativa Peruana sobre la reactivación económica

Fecha	Norma	Regulación
03/05/2020	Decreto Supremo N° 080-2020-PCM	Activan reanudación de las actividades económicas en algunos sectores.
08/05/2020	Resolución Ministerial N° 265-2020-MINSA	Lineamiento para los establecimientos, para bioseguridad del cliente.
13/05/2020	Resolución Ministerial N° 283-2020-MINSA	Modifican lineamientos para cuidar mejor a los trabajadores de cada empresa en funcionamiento.
04/06/2020	Decreto Supremo N° 101-2020-PCM	Fase dos de reanudación de actividades económicas en el Perú.
11/06/2020	Resolución Ministerial N° 377-2020-MINSA	Asigna al Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (CENSOPAS), para la elaboración de los lineamientos de bioseguridad.
18/06/2020	Decreto Supremo N° 110-2020-PCM	La fase dos de reactivación continua, con las medidas de bioseguridad.
30/06/2020	Decreto Supremo N° 117-2020-PCM	Fase tres de reactivación económica en el Perú.
30/06/2020	Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA	Lineamientos para la bioseguridad en los establecimientos públicos.
10/07/2020	Resolución Ministerial N° 484-2020-MINSA	Deroga a la R.M. N° 377-2020-MINSA, donde quita las funciones al CENSOPAS

Fuente: Adaptado de la Plataforma digital única del Estado Peruano, por la Presidencia del Consejo de Ministros (2020), Perú.

2.3. Marco conceptual

- Amortización. Es la reducción gradual de la deuda del capital adquirido por el prestamista, también conocida como la depreciación los pasivos económicos (Sepúlveda, 2003).
- Aval. Es la persona encargada de garantizar el pago del prestamista, en caso contrario será la encargada (o) de pagar la deuda, pasando a él la deuda del prestamista (Sanz, 2000).

- Beneficio bruto. Es lo obtenido antes de deducir el impuesto sobre el beneficio. Es la suma de todos los ingresos (Galindo, 2008).
- Beneficio líquido. Conocido como neto, este él es producto de la deducción del impuesto, es el ingreso tangible (Sanz, 2000).
- Cartera de clientes. Es el directorio o registro de clientes, los que se caracterizan por características comunes, debido al consumo parecido de los mismos, los mismos que permiten que las financieras les brindes oportunidades de negocio (Sanz, 2000).
- Crisis económica. Son los peores momentos de una empresa, donde los ingresos se encuentran en recesión (Galindo, 2008).
- Crédito. Es la concesión de un permiso dado por una persona (natural o jurídica) a otra, dejando en posesión de algo de la persona a la que se le dará el crédito, dándole un plazo de pago (Sepúlveda, 2003).
- Economía. Es la ciencia que estudia como la sociedad maneja y administra sus recursos, englobando el cómo utiliza la sociedad sus recursos, para que estos le produzcan un bien, el que debe contener valor (Galindo, 2008).
- Inversión. Es el uso de una parte del capital, la que no se consume y permite el incremento de la misma; es manejada para aumentar el capital (Sepúlveda, 2003).
- Morosidad. Es cuando la persona natural o jurídica que no cumple con las fechas de pago, pasándose de las fechas, se le conoce como deudor y si incurre en el no pago se le conoce como moroso. (Sanz, 2000).

- Préstamo. Es un contrato que la empresa hace con el cliente, donde el cliente recibe una cantidad monetaria, tendiendo un plazo de tiempo para devolverla, los acuerdos que se llegaran con la empresa (Sepúlveda, 2003).
- Producto bruto interno (PBI). Son los valores del precio del mercado, los que expresan el valor monetario, de las producción o servicios que se desarrollen en una nación, los que se evalúan entre un año, o podrían ser trimestrales (Galindo, 2008).
- Pobreza. Es la incapacidad de las personas para satisfacer sus necesidades básicas, esto es muy frecuente cuando se encuentran falta de recursos, como vivienda, asistencia de salud, alimentación, agua y desagüe y/o electricidad (Sepúlveda, 2003).
- Rentabilidad. Es la capacidad del prestamista en retribuir la contribución o compensación que se le brindo, siendo la posibilidad de algo o alguien de brindar suficiente utilidad y/o ganancia (Galindo, 2008).

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La inmovilización social tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020.

3.2. Hipótesis Específicas

1. La inmovilización social redujo la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.
2. La inmovilización social contrajo el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020.
3. La inmovilización social incrementó la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.
4. La inmovilización social generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

A. Inmovilización social.

Es también conocido como la inamovilidad de la ciudadanía, esta es aplicada en la Constitución Peruana (1993), en el artículo 137, inciso 1 hace referencia a la inmovilización social cuando, la paz o el orden interno de la nación se vean afectadas, debido a una catástrofe o circunstancias graves que afecten a la nación. Donde será posible que toda persona natural o jurídica se le restrinja o suspenda el ejercicio de sus

derechos, los que están referidos a su libertad, seguridad, la inamovilidad, libertad de reunión y libertad de tránsito por cualquier parte del territorio

B. Microcréditos.

Muchos autores lo representan como una ayuda o apoyo monetario con una tasa alta de interés. Lacalle y Rico (2008) expresa que los microcréditos son una medida o instrumento de apoyo financiero, que tiene como principal objetivo el de reducir la pobreza en el mundo.

3.3.2. Definición Operacional

A. Inmovilización social.

Es el suceso cuando la persona natural o jurídica no puede hacer uso de sus derechos básicos como el desplazamiento, no a la reuniones o reuniones familiares, y otros, donde la población se encuentre en sus casas o lugares de residencia.

B. Microcréditos.

El microcrédito fue creado con la finalidad de ayudar a los conocidos como pobres entre los pobres, brindándoles créditos bancarios para que ellos puedan salir adelante con la creación de microempresas y así generar ingresos y mejorar su calidad de vida.

3.3.3. Operacionalización de variables

Se presentó en la Tabla 5 la operacionalización de las variables que se utilizaron en la investigación.

Tabla 5

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Inmovilización social	Hace referencia a la inmovilización social cuando, la paz o el orden interno de la nación se vean afectadas, debido a una catástrofe o circunstancias graves que afecten a la nación. Donde será posible que toda persona natural o jurídica se le restrinja o suspenda el ejercicio de sus derechos, los que están referidos a su libertad, seguridad, la inamovilidad, libertad de reunión y libertad de tránsito por cualquier parte del territorio. (D.S. N° 044-2020-PCM, 2020)	Es el suceso cuando la persona natural o jurídica no puede hacer uso de sus derechos básicos como el desplazamiento, no a la reuniones o reuniones familiares, y otros, donde la población se encuentre en sus casas o lugares de residencia.	Normativa	Normas	Las normas de la inmovilización social (cuarentena) fueron altamente restrictivas.	
					La normativa de la inmovilización social (cuarentena) fue acatada por la mayoría de la población.	
			Consecuencias	Directas	La inmovilización social (cuarentena) impactó negativamente a la economía.	
					La inmovilización social (cuarentena) afectó negativamente a al sector financiero.	
					La inmovilización social (cuarentena) redujo el nivel empleo.	
					La inmovilización social (cuarentena) redujo la demanda de bienes y servicios.	
					Indirectas	La inmovilización social (cuarentena) acrecentó la pobreza de la población
						La inmovilización social (cuarentena) generó la reducción de los ingresos en la población
						La inmovilización social (cuarentena) contrajo el consumo de las familias
						La inmovilización social (cuarentena) incrementó el nivel de inseguridad ciudadana.
Microcréditos	Los microcréditos son una medida o instrumento de apoyo financiero, que tiene como principal objetivo el de reducir la pobreza en el mundo. Lacalle & Rico (2008, pág. 52)	El microcrédito fue creado con la finalidad de ayudar a los conocidos como pobres entre los pobres, brindándoles créditos	Cartera	Número de clientes	La cartera de clientes se redujo drásticamente en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	
					Fue complicado conseguir nuevos clientes durante la inmovilización social de Marzo a Setiembre 2020	
					La cartera de clientes existente dejó de solicitar créditos durante la inmovilización social.	
					Fue complicado realizar el seguimiento de los clientes durante la inmovilización social.	

bancarios para que ellos puedan salir a delante con la creación de microempresas y así generar ingresos y mejorar su calidad de vida.			Hubo grandes cantidades de traspaso de cartera vigente a cartera vencida en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	
	Volumen	Número de colocaciones	El volumen de microcréditos disminuyó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	
			En comparación con similar periodo de otros años la demanda de microcréditos disminuyó notablemente de Marzo a Setiembre 2020	
			En el periodo de la inmovilización se realizó la renegociación de las colocaciones de microcréditos.	
	Morosidad	Número de deudores	La cantidad de clientes morosos aumentó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	
			Los microcréditos otorgados fueron reembolsados con un tiempo mayor al que se fijó con el cliente.	
			En el periodo de la inmovilización social optaron por dejar de pagar las deudas de microcréditos.	
	Tasa de interés	TCEA	Considera que los microcréditos colocados durante la inmovilización serán pagados con retrasos en los próximos 6 meses.	
			La tasa de interés de los microcréditos tuvo ajustes durante la inmovilización social.	
			Se renegociaron las tasas de microcréditos durante la inmovilización social.	
				La tasa de interés asumió el mayor riesgo de impago debido a la inmovilización social.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

El método para la investigación fue el científico, debido a que recolectó datos, de acuerdo a la información del Banco Pichincha, para verificar el impacto generado por la inmovilización social. Para Lino (2009), el método científico viene a ser un proceso que permite obtener conocimiento consiente de la realidad, la que es indispensable para la actividad práctica, este proceso es donde se crean investigación y conceptos. De esta manera se refleja la actividad racionalismo y creación de las propiedades y leyes que rigen el mundo objetivo. Donde Hernández et al. (2014), lo expresa como un proceso que establecerán generalizaciones a partir de los aspectos concretos de las variables de investigación.

4.2. Tipo de investigación

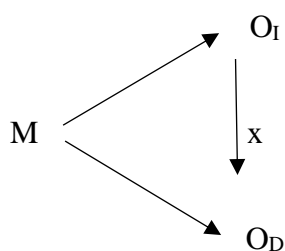
La investigación fue de tipo aplicada. Lino (2009) expresa que la investigación es también conocida como utilitaria o activa, este tipo de investigación se encuentra ligada a la investigación fundamental, ya que depende de los resultados que se puedan obtener de los descubrimientos o aportes que se tenga de diferentes fuentes de información, para que con esto se pueda corroborar la investigación con la realidad. Está siendo orientada a la resolver problemas, mediante práctica, buscando una consolidación de conocimientos, y así aportar en el desarrollo cultural de la sociedad. Hernández et al. (2014), lo expresa como una manera de demostrar algo, aplicando las variables de investigación, para su desarrollo y demostración. Las mismas que están ligadas a las causas y consecuencias a las que se les someten a las variables.

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue el explicativo. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) se describe como fenómenos y/o condiciones que se manifiestan teniendo una causa en eventos sociales o fenómenos físicos, como su nombre indica busca como principal objetivo el de explicar el suceso. Este nivel permite la profundidad de conocimientos que tiene que rellenar el investigador, para probar las teorías y /o hipótesis que haya lanzado en la investigación, siendo primordiales para transmitir información fidedigna a la sociedad. Buscando de manera puntual los fenómenos que suceden en la investigación, permitiendo así una mejor comprensión, la recolección de datos, distinguiendo las causas, y de la misma manera replicar diferentes estudios, esto para brindar mayor profundidad de las mismas.

4.4. Diseño de la investigación

La investigación empleó un diseño no experimental transversal Hernández et al. (2014) Indica que este tipo de diseño se aplica para ver la dimensión en el tiempo o el momento o número de momentos en los que se desarrolló o también conocido como puntos en el tiempo, donde se evaluará los tipos de situaciones que puedan suscitarse. La investigación transversal es la que recolecta en un solo momento en el tiempo, siendo este un único suceso o acontecimiento. Teniendo como propósito analizar y descubrir las variables, viendo su interrelación en el periodo de tiempo en el que se suscitó el evento.



Dónde:

M es la muestra;

O_I es la observación de la variable independiente.

O_D es la observación de la variable dependiente.

x es el impacto de la O_I sobre la O_D.

4.5. Población y muestra

De acuerdo a Hernández et al. (2014), la población viene a ser un grupo de datos o sujetos de estudio que concuerdan en algunas o varias especificaciones, las que se pueden trabajar y sacar una muestra ya que son parecidas o similares. La muestra viene a ser un pequeño grupo o sub grupo de la población, la que caracterizaran a la población.

Para la investigación se utilizó una población de 120 analistas de crédito, los que brindaron información para evaluar el decrecimiento de los microcréditos, mediante fichas de encuestas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = 92$$

El tamaño de la muestra fue de 92 analistas de crédito con un 5 % de margen de error.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**4.6.1. Técnica**

Hernández et al. (2014) Establece que la recolección de datos tiene suceso en lugares cotidianos de los sucesos cotidianos en los que se desarrolla nuestra población de estudio. En la investigación se optó por la utilización de la encuesta, la

técnica de la encuesta es muy utilizada ya es que manejable, la que nos permite elaborar y obtener los datos de manera eficaz y optimizando el tiempo de elaboración y puesta en práctica. Entonces la encuesta vendría a ser un conjunto de procesos y procedimientos, los que se encuentran estandarizados de investigación, mediante los cuales se puede analizar y hacer la recolección de datos, la cantidad de encuestas a realizarse dependieron de la cantidad de población y muestra que se usó en la investigación. Los que ayudan a predecir, describir o explorar las características del proceso por el que se dio la investigación.

4.6.2. Instrumento

Para la investigación se realizó el instrumento del cuestionario, el cual consistió de un grupo de preguntas, las que estuvieron diseñadas para generar los datos que se requirieron en la investigación, los que nos brindaron información para lograr los objetivos planteados en la investigación. El cuestionario nos permitió la estandarización de la recopilación de datos. El cuestionario fue medida en la escala Likert; la que estuvo estandarizado de la siguiente manera: en el primer y segundo bloque se consideró 1 (totalmente desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). Matas (2018) expresa que es un método busca la evaluación de opiniones y las actitudes de las personas. Para la investigación se crearon para cada variable para la mejor obtención de resultados.

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

Los procedimientos para la recolección de datos en la presente investigación fueron los siguientes:

- Coordinar con los funcionarios correspondientes del Banco Pichincha, con la finalidad de que otorguen su permiso a la investigadora de poder aplicar los cuestionarios a los analistas de crédito.
- Entregar el consentimiento informado, a cada analista de crédito que participo de la investigación.
- Explicar un pequeño resumen acerca de la investigación y lo que se quiere lograr.
- Aplicar los instrumentos de recolección de datos a la muestra de la investigación.
- Procesar en tablas los datos recogidos en los instrumentos.

4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La investigación utilizó encuestas para recopilar los datos correspondientes a los microcréditos en la inmovilización social, para hacer posible el manejo y obtención de datos fidedignos, del volumen de microcréditos otorgados en tiempos de inmovilización social. Para el análisis de los resultados se utilizó la regresión lineal simple. Pierdant, Rodríguez y Rodríguez (2016) expresan que este tipo de proceso matemático consiste en explicar la relación que tienen las variables, explicando que la variable de respuesta es la variable dependiente y la variable explicativa es la variable independiente.

Este tipo de técnica matemática es utilizada para el supuesto de linealidad, cuando el comportamiento presenta tendencia decreciente o creciente, está a su vez hace notar la relación de intensidad de las variables y cuál es la intensidad entre ellas. La información obtenida mediante las encuestas fue procesada y analizada mediante

programas de análisis informático que puedan brindar resultados fidedignos como las hojas de cálculo Excel y SPSS v.25.0.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética al iniciar y concluir los procedimientos siguiendo el protocolo del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos fueron tomados para incluir en el trabajo de investigación los que fueron fidedignos. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como: falsificación de datos, plagio, el no correcto citado de fuentes bibliográficas, y otros, que se consideraron desde la presentación del Proyecto, hasta posterior sustentación de tesis. Por consiguiente, la investigación se sometió a las pruebas respectivas de validación del contenido del proyecto.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

En este apartado se realizó la descripción de los resultados obtenidos en la presente investigación, las cuales para un mejor entendimiento de estas fueron baremados, como se explica en las siguientes tablas:

Tabla 6

Baremación de la variable inmovilización social y sus dimensiones

Inmovilización social	
Intervalo	Rangos
Bajo	10 - 23
Medio	24 - 37
Alto	38 - 51
Dimensión 1: Normativa	
Intervalo	Rangos
Bajo	2 - 4
Medio	5 - 7
Alto	8 - 10
Dimensión 2: Consecuencias	
Intervalo	Rangos
Bajo	8 - 18
Medio	19 - 29
Alto	30 - 40

Tabla 7

Baremación de la variable microcréditos y sus dimensiones

Microcréditos	
Intervalo	Intervalo
Se redujeron	15 - 35
Se mantuvieron	36 - 55
Se incrementaron	56 - 75
Dimensión 1: Cartera crediticia	
Intervalo	Intervalo
Se redujeron	5 - 11
Se mantuvieron	12 - 18
Se incrementaron	19 - 25

Dimensión 2: Volumen de microcréditos	
Intervalo	Intervalo
Se redujeron	3 - 7
Se mantuvieron	8 - 11
Se incrementaron	12 - 15
Dimensión 3: Morosidad de los microcréditos	
Intervalo	Intervalo
Se incrementaron	4 - 9
Se mantuvieron	10 - 15
Se redujeron	16 - 21
Dimensión 4: Tasa de interés de los microcréditos	
Intervalo	Intervalo
Hubieron ajustes	3 - 7
Se mantuvieron	8 - 11
No hubieron ajustes	12 - 15

5.1.1. Descripción de la variable dependiente: Microcréditos

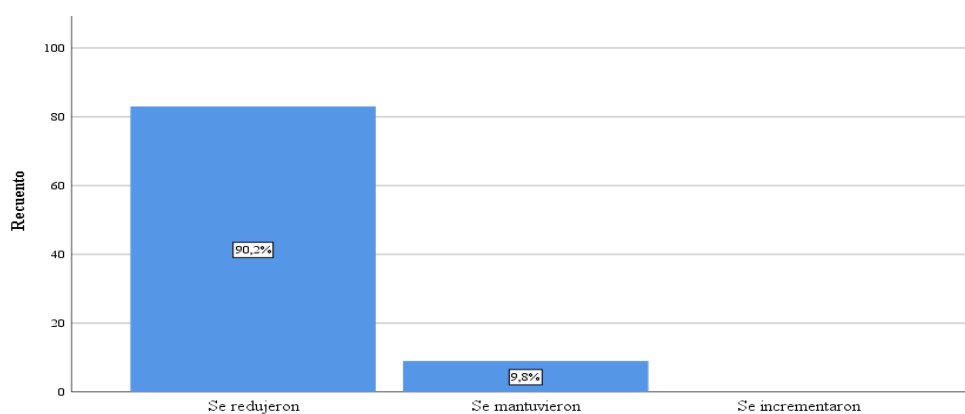
Tabla 8

Resultados de la variable microcréditos

Condición	Frecuencia	Porcentaje (%)
Se redujeron	83	90.2
Se mantuvieron	9	9.8
Se incrementaron	0	0.0
Total	92	100.0

Figura 4

Análisis de la variable microcréditos



En la Tabla 8 y Figura 4 se observó que los microcréditos que otorgó en Banco Pichincha en el año 2020, según el 90.2% de los encuestados manifestaron que se redujeron, el 9.8% indicaron que se mantuvieron y el 0.0% consideraron que se incrementó; esto quiere decir que los microcréditos que brindó el Banco Pichincha se redujeron durante la inmovilización social que estableció el estado peruano en el año 2020 a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, esto debido a que principalmente este tipo de créditos son brindados a personas con bajos recursos económicos, los cuales por las medidas dictadas por el gobierno, se vieron afectados en su economía.

a) Descripción de la dimensión: Cartera crediticia

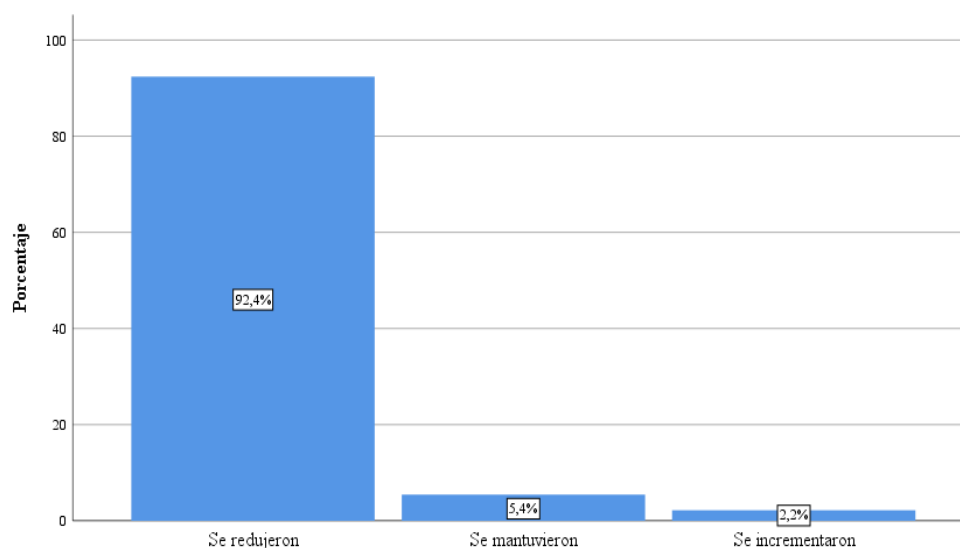
Tabla 9

Resultados de la dimensión: Cartera crediticia

Condición	Frecuencia	Porcentaje (%)
Se redujeron	85	92.4
Se mantuvieron	5	5.4
Se incrementaron	2	2.2
Total	92	100.0

Figura 5

Análisis de la dimensión: Cartera crediticia



En la Tabla 9 y Figura 5 se mostraron los resultados con respecto a la cartera crediticia del Banco Pichincha durante el 2020, en donde el 92.4% de los participantes manifestaron que se redujeron, el 5.4% manifestaron que se mantuvieron y el 2.2% indicaron que se incrementaron; estos resultados mostraron que debido a la inmovilización social dictada por el Estado debido a la pandemia de la COVID-19, las personas al ser impactadas de manera negativa económicamente dejaron de solicitar asesoramiento en créditos bancarios, originando así que la cartera del banco disminuyera.

b) Descripción de la dimensión: Volumen de microcréditos

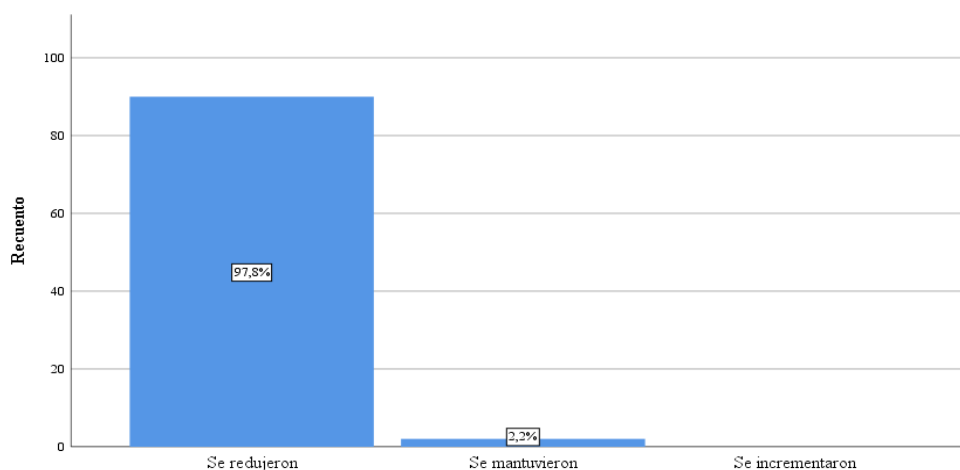
Tabla 10

Resultados de la dimensión: Volumen de microcréditos

Condición	Frecuencia	Porcentaje (%)
Se redujeron	90	97.8
Se mantuvieron	2	2.2
Se incrementaron	0	0.0
Total	92	100.0

Figura 6

Análisis de la dimensión: Volumen de microcréditos



En la Tabla 10 y Figura 6 se observaron los resultados sobre el volumen de los microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020, en donde el 97.8% de los participantes consideraron que se redujeron, el 2.2% manifestaron que se mantuvieron y el 0.0% indicaron que se incrementaron; esto quiere decir que el volumen de colocaciones de este banco se redujera, ya que al percibir menos solicitudes de microcréditos debido a la disminución de la economía en las personas por efectos de la inmovilización social originada por la pandemia de la COVID-19, las operaciones de créditos otorgados al público disminuyeron, causando así que el volumen se redujera.

c) Descripción de la dimensión: Morosidad de los microcréditos

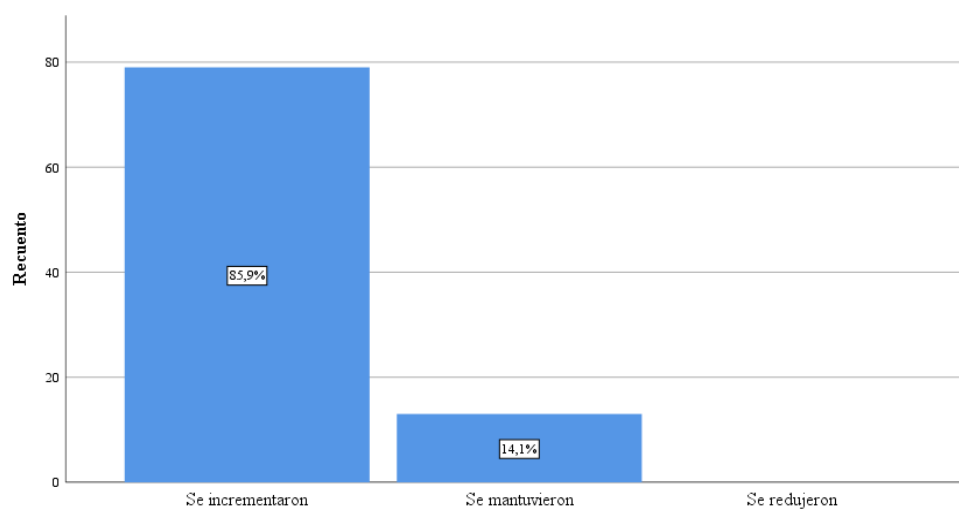
Tabla 11

Resultados de la dimensión: Morosidad

Condición	Frecuencia	Porcentaje (%)
Se incrementaron	79	85.9
Se mantuvieron	13	14.1
Se redujeron	0	0.0
Total	92	100.0

Figura 7

Análisis de la dimensión: Morosidad de los microcréditos



En la Tabla 11 y Figura 7 se mostraron los resultados acerca de la morosidad de los microcréditos en el Banco Pichincha durante el año 2020, en donde el 85.9% indicaron que se incrementaron, el 14.1% manifestaron que se mantuvieron y el 0.0% indicaron que se redujeron; esto mostró que, debido a la imposición de la inmovilización social por parte del gobierno central, al paralizar estrictamente las pequeñas economías (pequeños negocios), los clientes que tuvieron un crédito con el Banco Pichincha, no pudieron costear el pago mensual de sus préstamos, causando de este modo que el retraso de los pagos se incrementaran significativamente.

d) Descripción de la dimensión: Tasa de interés de los microcréditos

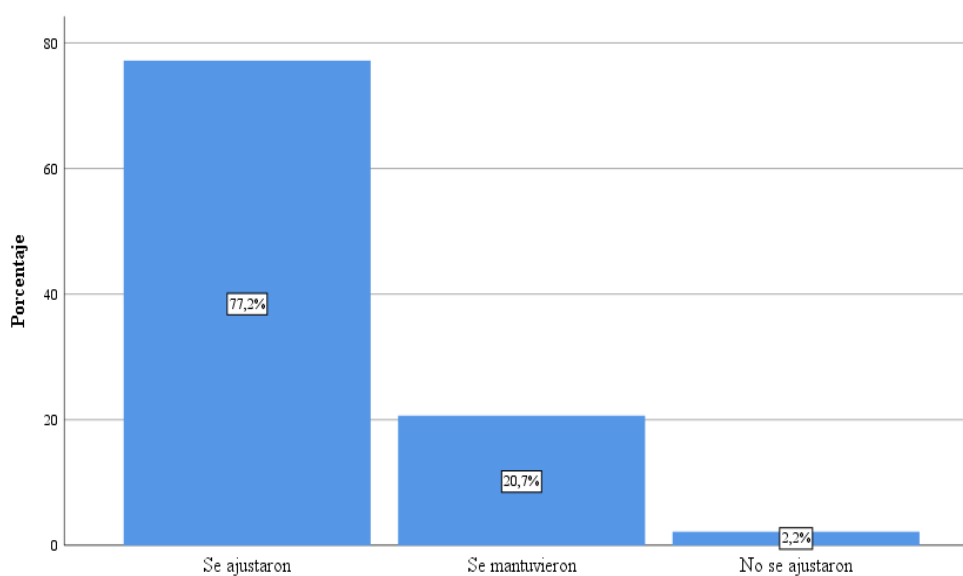
Tabla 12

Resultados de la dimensión: Tasa de interés de los microcréditos

Condición	Frecuencia	Porcentaje (%)
Se ajustaron	71	77.2
Se mantuvieron	19	20.7
No se ajustaron	2	2.2
Total	92	100.0

Figura 8

Análisis de la dimensión: Tasa de interés de los microcréditos



En la Tabla 12 y Figura 8 se mostró los resultados sobre los ajustes de la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020, en donde el 77.2% de los participantes indicaron que se ajustaron, el 20.7% manifestaron que se mantuvieron y el 2.2% consideraron que no se ajustaron; esto quiere decir que durante la inmovilización social a causa del brote de la COVID-19 causó que la tasa de interés del banco sufra unos ajustes, causando así que esta tasa asuma un riesgo de impago mayor a consecuencia de la inmovilización social.

5.1.2. Descripción de la variable independiente: Inmovilización social

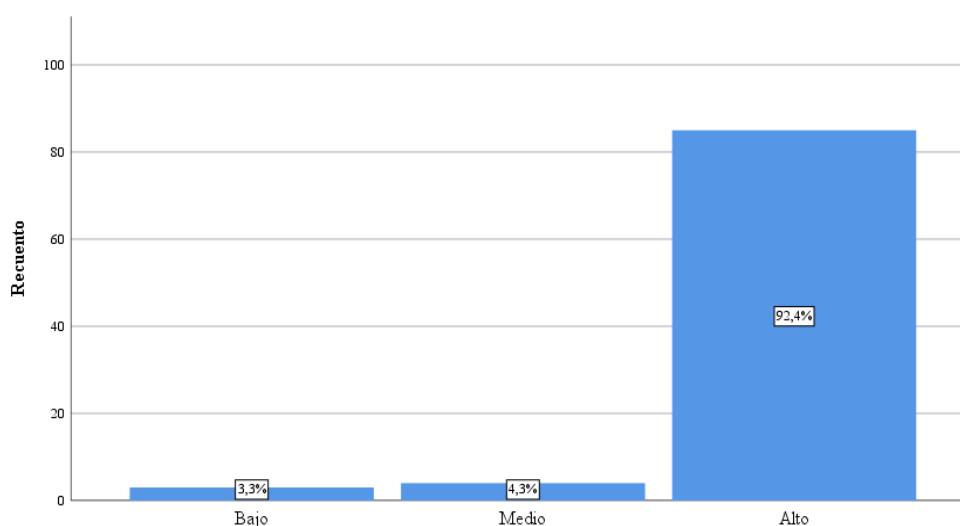
Tabla 13

Resultados de la variable: Inmovilización social

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	3	3.3
Medio	4	4.3
Alto	85	92.4
Total	92	100.0

Figura 9

Análisis de la variable: Inmovilización social



En la Tabla 13 y Figura 9 se observaron los resultados acerca de la inmovilización social que impuso el gobierno en el 2020, en donde el 3.3% de los encuestados consideraron que fue bajo, el 4.3% manifestaron que fue medio y el 92.4% indicaron que fue alto; estos resultados mostraron que los analistas de crédito del Banco Pichincha consideraron que la inmovilización social establecida por el gobierno fue alta, ya que los derechos a la libertad, seguridad, inamovilidad, libertad de reunión y libertad de tránsito, fueron restringidos muy severamente, esto causo repercusiones en la economía de las personas, principalmente de aquellas que subsisten gracias a sus negocios.

a) Descripción de la dimensión: Normativa

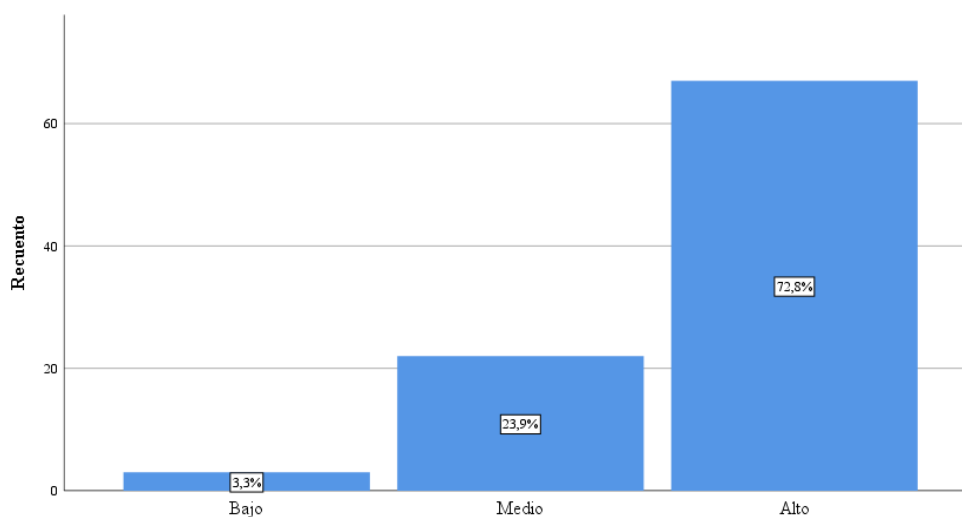
Tabla 14

Resultados de la dimensión: Normativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	3	3.3
Medio	22	23.9
Alto	67	72.8
Total	92	100.0

Figura 10

Análisis de la dimensión: Normativa



En la Tabla 14 y Figura 10 se observaron los resultados con respecto a la normativa de la inmovilización social impuesta en el Perú, en donde el 3.3% consideraron que fue bajo, el 23.9% manifestaron que fue medio y el 72.8% indicaron que fue alto; estos resultados mostraron que las normativas relacionadas a la inmovilización social dictadas por el Estado, fueron muy altas, ya que las restricciones indicadas fueron muy severas, causando un gran daño a la economía del país, en donde principalmente se vieron afectados aquellas personas que viven del día a día.

b) Descripción de la dimensión: Consecuencias

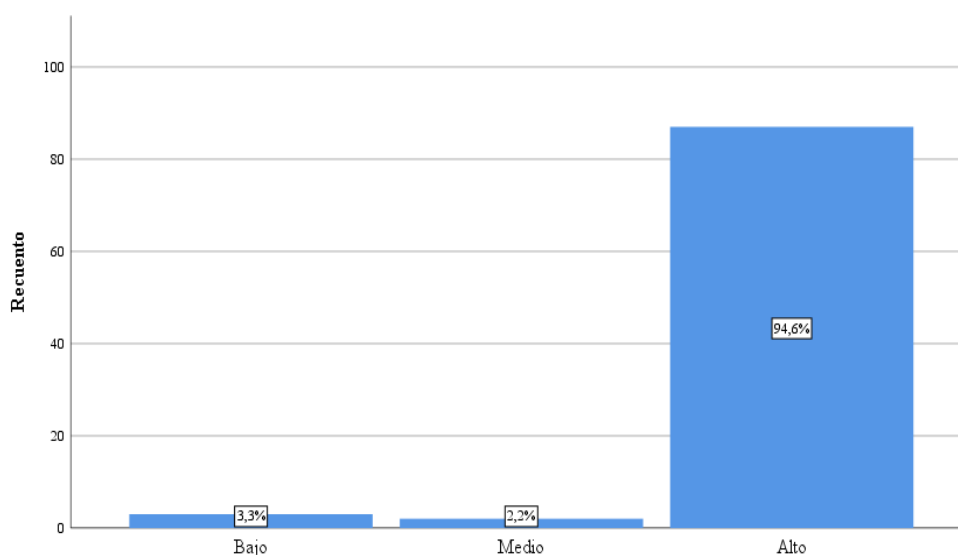
Tabla 15

Resultados de la dimensión: Consecuencias

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	3	3.3
Medio	2	2.2
Alto	87	94.6
Total	92	100.0

Figura 11

Análisis de la dimensión: Consecuencias



En la Tabla 15 y Figura 11 se mostraron los resultados sobre las consecuencias que trajo la inmovilización social en el Perú, en donde el 3.3% de los participantes consideraron que fue bajo, el 2.2% indicaron que fue medio y el 94.6% manifestaron que fue alta; esto quiere decir que las consecuencias que trajo la inmovilización social en el Perú fueron altas, ya que esta acción impuesta a la población peruana, paralizó de un día para otro, todas las actividades económicas a nivel nacional, generando un profundo daño en los bolsillos de las personas que principalmente dependen de sus negocios, ya que la reactivación al darse por fases, dañó la economía de aquellos negocios comprendidos en las fases de reactivación 3 y 4, quienes fueron los más afectados.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad de los datos de investigación fue realizada a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que la cantidad de la muestra fue mayor a 50.

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: Los datos obtenidos en la presente investigación, tanto como de las variables y de sus dimensiones presentaron normalidad.

H₁: Los datos obtenidos en la presente investigación, tanto como de las variables y de sus dimensiones no presentaron normalidad.

b) Nivel de significancia

La determinación de la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula se realizó con el nivel de significancia, el cual fue de 0.05, por lo que, el nivel de confianza fue de 95%. Este nivel de significancia fue comparada con el p-valor hallado, de este modo determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis.

Tabla 16

Estadístico Kolmogorov-Smirnov (Prueba de normalidad)

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inmovilización social	0.180	92	0.000
Normativa	0.169	92	0.000
Consecuencias	0.185	92	0.000
Microcréditos	0.114	92	0.005
Cartera	0.209	92	0.000
Volumen	0.160	92	0.000
Morosidad	0.128	92	0.001
Tasa de interés	0.151	92	0.000

En la Tabla 16 se mostró que el p-valor (significancia) de las variables de investigación con sus respectivas dimensiones fue menor al nivel de significancia que fue 0.05; esto indicó que los datos recolectados en la investigación no presentaron normalidad; por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

c) Decisión estadística

Se decidió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, el cual expuso que los datos obtenidos en la presente investigación, tanto como de las variables y de sus dimensiones no presentó normalidad.

d) Conclusión estadística

Se concluyó que, los datos obtenidos en la presente investigación, tanto como de las variables y de sus dimensiones no presentaron normalidad, con un p-valor > 0.05 y un nivel de confianza de 95%.

5.2.2. Prueba de hipótesis de investigación

La prueba de hipótesis fue realizada a través de la regresión lineal simple, la cual determino la contrastación de las hipótesis de investigación.

I. Prueba de hipótesis general

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: La inmovilización social no tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020.

$$B = 0$$

H₁: La inmovilización social tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020.

$$B \leq 0$$

b) Nivel de significancia

Para la contrastación de hipótesis se realizó un modelo de regresión lineal entre la inmovilización social y los microcréditos; en la que se analizó el coeficiente de regresión (B) y la bondad de ajuste (R cuadrado), con el objetivo de determinar si existe un efecto entre ellas, esta evaluación se desarrolló con un nivel de significancia de 0.05 y nivel de confianza de 95%.

Tabla 17*Contrastación de la hipótesis general*

a. Variable dependiente: Microcréditos			
	Coeficientes		Sig. Unilateral
	B	Error tip.	
(Constante)	41.845	5.536	0.000
	-0.350	0.127	0.007
Inmovilización social	R cuadrado	R cuadrado corregido	
	0.078	0.068	

En la Tabla 17 se observó que existe una relación negativa entre la inmovilización social y los microcréditos, esto es debido a que el signo del coeficiente B es negativo. Asimismo, es posible analizar que la inmovilización social impactó de manera negativa los microcréditos en -0.350 puntos porcentuales. Además, la bondad de ajuste arroja que la inmovilización social explica en un 7.8% el comportamiento de los microcréditos, adicionalmente se puede precisar que el estadístico fue significativo al 5%. Debido a ello, se validó la hipótesis general de investigación.

c) **Decisión estadística**

Se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la hipótesis nula (H₀), el cual indicó que la inmovilización social tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha durante el año 2020.

d) Conclusión estadística

Se llegó a la conclusión de que la inmovilización social tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha durante el año 2020, con un p-valor > 0.05 y un nivel de confianza de 95%.

II. Prueba de hipótesis específica 1**a) Planteamiento de hipótesis**

H₀: La inmovilización social no redujo la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B = 0$$

H₁: La inmovilización social redujo la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B \leq 0$$

b) Nivel de significancia

Para la contrastación de hipótesis se realizó un modelo de regresión lineal entre la inmovilización social y la cartera crediticia del Banco Pichincha; en la que se analizó el coeficiente de regresión (B) y la bondad de ajuste (R cuadrado), con el objetivo de determinar si existe un efecto entre ellas, esta evaluación se desarrolló con un nivel de significancia de 0.05 y nivel de confianza de 95%.

Tabla 18*Contrastación de la hipótesis específica 1*

a. Variable dependiente: Cartera crediticia			
	Coeficientes		Sig. Unilateral
	B	Error tip.	
(Constante)	16.089	2.097	0.000
	-0.174	0.048	0.000
Inmovilización social	R cuadrado	R cuadrado corregido	
	0.127	0.118	

En la Tabla 18 se observó que existe una relación negativa entre la inmovilización social y la cartera, esto es debido a que el signo del coeficiente B fue negativo. Asimismo, es posible analizar que la inmovilización social impacto de manera negativa sobre la cartera crediticia en -0.174 puntos porcentuales. Además, la bondad de ajuste arroja que la inmovilización social explica en un 17.4% el comportamiento de la cartera crediticia, adicionalmente se puede precisar que el estadístico fue significativo al 5%. Debido a ello, se validó la hipótesis específica 1 de investigación.

c) **Decisión estadística**

Se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la hipótesis nula (Ho), el cual expuso que la inmovilización social redujo la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020.

d) Conclusión estadística

Se llegó a la conclusión de que la inmovilización social redujo la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020, con un p-valor > 0.05 y un nivel de confianza de 95%.

III. Prueba de hipótesis específica 2**a) Planteamiento de hipótesis**

H₀: La inmovilización social no contrajo el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B = 0$$

H₁: La inmovilización social contrajo el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B \leq 0$$

b) Nivel de significancia

Para la contrastación de hipótesis se realizó un modelo de regresión lineal entre la inmovilización social y el volumen de microcréditos del Banco Pichincha; en la que se analizó el coeficiente de regresión (B) y la bondad de ajuste (R cuadrado), con el objetivo de determinar si existe un efecto entre ellas, esta evaluación se desarrolló con un nivel de significancia de 0.05 y nivel de confianza de 95%.

Tabla 19*Contrastación de la hipótesis específica 2*

a. Variable dependiente: Volumen de microcréditos			
	Coeficientes		Sig. Unilateral
	B	Error tip.	
(Constante)	7.431	1.210	0.000
	-0.056	0.028	0.045
Inmovilización social	R cuadrado	R cuadrado corregido	
	0.044	0.033	

En la Tabla 19 se mostró que existe una relación negativa entre la inmovilización social y el volumen de microcréditos, esto es debido a que el signo del coeficiente B fue negativo. Asimismo, es posible evaluar que la inmovilización social impacto de manera negativa sobre el volumen de microcréditos en -0.056 puntos porcentuales. Además, la bondad de ajuste arroja que la inmovilización social explica en un 4.4% el comportamiento del volumen de microcréditos, adicionalmente se puede precisar que el estadístico fue significativo al 5%. Debido a ello, se validó la hipótesis específica 2 de investigación.

c) **Decisión estadística**

Se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la hipótesis nula (Ho), el cual expuso que la inmovilización social contrajo el volumen de microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020.

d) Conclusión estadística

Se llegó a la conclusión de que la inmovilización social contrajo el volumen de microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020, con un p-valor > 0.05 y un nivel de confianza de 95%.

IV. Prueba de hipótesis específica 3**a) Planteamiento de hipótesis**

H₀: La inmovilización social no incrementó la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B = 0$$

H₁: La inmovilización social incrementó la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B \leq 0$$

b) Nivel de significancia

Para la contrastación de hipótesis se realizó un modelo de regresión lineal entre la inmovilización social y la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha; en la que se analizó el coeficiente de regresión (B) y la bondad de ajuste (R cuadrado), con el objetivo de determinar si existe un efecto entre ellas, esta evaluación se desarrolló con un nivel de significancia de 0.05 y nivel de confianza de 95%.

Tabla 20*Contrastación de la hipótesis específica 3*

a. Variable dependiente: Morosidad de los microcréditos			
	Coeficientes		Sig. Unilateral
	B	Error tip.	
(Constante)	9.783	1.701	0.000
	-0.060	0.039	0.124
Inmovilización social	R cuadrado	R cuadrado corregido	
	0.026	0.015	

En la Tabla 20 se mostró que existe una relación negativa entre la inmovilización social y la morosidad de los microcréditos, esto es debido a que el signo del coeficiente B fue negativo. Asimismo, es posible evaluar que la inmovilización social impacto de manera negativa sobre la morosidad de los microcréditos en -0.060 puntos porcentuales. Además, la bondad de ajuste arroja que la inmovilización social explica en un 2.6% el comportamiento de la morosidad de los microcréditos, adicionalmente se puede precisar que el estadístico fue significativo al 5%. Debido a ello, se validó la hipótesis específica 3 de investigación.

c) **Decisión estadística**

Se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la hipótesis nula (Ho), el cual expuso que la inmovilización social incrementó la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha durante el año 2020.

d) Conclusión estadística

Se llegó a la conclusión de que la inmovilización social incrementó la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha durante el año 2020, con un p-valor > 0.05 y un nivel de confianza de 95%.

V. Prueba de hipótesis específica 4**e) Planteamiento de hipótesis**

H₀: La inmovilización social no generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B = 0$$

H₁: La inmovilización social generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

$$B \leq 0$$

f) Nivel de significancia

Para la contrastación de hipótesis se realizó un modelo de regresión lineal entre la inmovilización social y la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha; en la que se analizó el coeficiente de regresión (B) y la bondad de ajuste (R cuadrado), con el objetivo de determinar si existe un efecto entre ellas, esta evaluación se desarrolló con un nivel de significancia de 0.05 y nivel de confianza de 95%.

Tabla 21*Contrastación de la hipótesis específica 4*

a. Variable dependiente: Tasa de interés de los microcréditos			
	Coeficientes		Sig. Unilateral
	B	Error tip.	
(Constante)	8.543	1.845	0.000
	-0.059	0.042	0.164
Inmovilización social	R cuadrado	R cuadrado corregido	
	0.021	0.010	

En la Tabla 21 se mostró que existe una relación negativa entre la inmovilización social y la tasa de interés de los microcréditos, esto es debido a que el signo del coeficiente B fue negativo. Asimismo, es posible evaluar que la inmovilización social impacto de manera negativa sobre la tasa de interés de los microcréditos en -0.059 puntos porcentuales. Además, la bondad de ajuste arroja que la inmovilización social explica en un 2.1% el comportamiento de la tasa de interés de los microcréditos, adicionalmente se puede precisar que el estadístico fue significativo al 5%. Debido a ello, se validó la hipótesis específica 4 de investigación.

g) Decisión estadística

Se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la hipótesis nula (Ho), el cual expuso que la inmovilización social generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020.

h) Conclusión estadística

Se llegó a la conclusión de que la inmovilización social generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha en el año 2020, con un p-valor > 0.05 y un nivel de confianza de 95%.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al objetivo principal que fue determinar el impacto de la inmovilización social en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020; los resultados de las pruebas estadísticas arrojaron un valor de p igual a 0.000 y un coeficiente igual a -0.350, con los cuales se incidió que hubo una relación indirecta entre la inmovilización social y los microcréditos, esto es debido a que el signo del coeficiente B hallado fue negativo; en consecuencia, se determinó que la inmovilización social tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha durante el año 2020. Este resultado demuestra que la inmovilización social en el Perú, causó una reducción profunda de las microfinanzas, las cuales son una ayuda para mejorar la calidad de vida de las personas con bajos recursos económicos.

El resultado anterior se sustenta con la literatura de Lacalle y Rico (2008) los cuales definieron que los microcréditos tiene la principal función de mejorar las condiciones de vida de las personas con bajos recursos, y de este modo disminuir los índices de pobreza; es por ello, que la inmovilización social en el Perú durante el año 2020, no solo redujo las microfinanzas de las entidades financieras, particularmente del Banco Pichincha; si no , también empeoraron las condiciones de vida de las personas que viven de sus pequeños negocios y del día a día, no solo a nivel nacional, sino también a nivel mundial, ya que como mencionó Deloitte (2020) la pandemia producida por la COVID-19 que trajo como consecuencia la inmovilización social, dañó la economía mundial.

Así también, se hallaron resultados parecidos en las investigaciones de: Lopinta y Huamán (2019) los cuales concluyeron que los microcréditos influyen positivamente sobre la calidad de vida de las personas; del mismo modo, Chirio y Álbares (2017) en su investigación concluyeron que los microcréditos contribuyen al crecimiento de las micro y

pequeñas empresas, ya que incrementaron el nivel de venta y utilidades netas originando de este modo más empleos. De igual manera, se hallaron ciertas semejanzas con los estudios de Motoro et al. (2020) en donde concluyeron que, debido a la pandemia producida por la COVID-19, los mercados financieros no tuvieron estabilidad durante el año 2020, debido a su volatilidad, ya que fueron afectados por las constantes olas de esta pandemia; asimismo, este tipo de crisis fue predicha en la investigación de Magallanes (2016) el cual en base a 13 indicadores financieros determinó que el sistema bancario al momento de una crisis se ve afectada de manera moderada, ya que el riesgo y la estabilidad serían moderados.

Para el primer objetivo específico, el cual fue determinar el impacto de la inmovilización social en la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020, se realizaron las pruebas estadísticas que arrojaron un coeficiente de -0.174 y un valor de significancia igual a 0.000 ; se determinó así que hubo una relación indirecta dado que el signo del coeficiente fue negativo; por ello, se identificó que la inmovilización social redujo la cartera crediticia de los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha durante el año 2020.

Este resultado es validado por la teoría de Bloomberg (2020), la cual manifiesta que las constantes cuarentenas a nivel mundial, debido a la pandemia producida por la COVID-19, han causado una de las caídas de la economía más abruptas, esto debido a la paralización de las actividades; asimismo, según la literatura de La Cámara de Comercio (2012) la cartera de clientes es el conjunto de personas que son asesoradas por una misma organización financiera, la cual es manejada por el área de ventas; debido a ello, la inmovilización social impuesta durante el año 2020, causó que las actividades pararan, dañando así la economía de las personas, generando que estas prioricen su subsistencia, y no la de solicitar un microcrédito, generando así que la cartera crediticia disminuya. Este resultado coincide con

los resultados del estudio de Chicaiza (2021), quien señala que a raíz del confinamiento social que se dio en Tungurahua, hubo una reducción de las carteras de crédito; no obstante, con la reactivación de las actividades pudo revertirse lo mencionado.

Para el segundo objetivo específico el cual fue determinar el impacto de la inmovilización social en el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020, los resultados de las pruebas arrojaron un valor de $p=0.000$ y un coeficiente $=-0.056$, que determinó la existencia de una relación indirecta; por lo que se consideró que la inmovilización social contrajo el volumen de microcréditos otorgados por el Banco Pichincha durante el año 2020.

El marco teórico de La Cámara de Comercio (2012) determina que el volumen de microcréditos es un indicador de volumen de colocaciones que realiza una organización financiera, esto con la finalidad de controlar las operaciones de créditos que fue brindado al público; debido a la inmovilización social establecido en el Perú durante el 2020 causó que las personas dejaron de solicitar microcréditos; mientras que los clientes de las financieras, que dependían de las actividades económicas que fueron restringidas, dejaron de pagar mensualmente sus deudas; a esto sumado las disposiciones establecidas por la SBS, en donde autorizo a las entidades financieras modificar contratos con la finalidad de ampliar los pagos, causaron que el volumen de microcréditos se redujera.

Para el tercer objetivo específico, el cual fue determinar el impacto de la inmovilización social en la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020, los resultados de las pruebas estadísticas indicaron que el valor de significancia hallado fue 0.000 , y el coeficiente -0.060 ; con lo cual se determinó la existencia de una relación negativa que se traduce en que la inmovilización social incrementó la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

Estos resultados son validados por la teoría de Aguilar y Camargo (2004), quienes manifiestan que la morosidad es el retraso de pago durante un periodo de tiempo acordado entre la entidad financiera y el cliente; debido al paro repentino de todas las actividades económicas por la inmovilización social establecida en marzo del 2020, las personas cuya subsistencia dependían de estas actividades económicas sufrieron un daño en su economía, el cual causó que estas dejen de pagar sus deudas en las entidades bancarias y usar el dinero con el que contaban en su subsistencia, convirtiéndose así en morosos.

Resultados idénticos a lo que se halló en la presente fueron los obtenidos en el estudio de Herrera (2020), el cual estimó que debido a la falta de movimiento económico diario al que los negocios estaban acostumbrados se observó que la morosidad se incrementó durante la pandemia de la COVID-19. De igual manera, según los resultados obtenidos en la investigación de Jiménez (2021) se determinó que las cooperativas de ahorro de la localidad de Sangolquí incrementaron sus tasas de morosidad entre 6% y 13% a raíz de las pérdidas de empleos y falta de ingresos ocasionados por la inmovilización social e inactividad económica causada por la COVID-19.

Para el cuarto objetivo específico el cual fue determinar el impacto de la inmovilización social en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020, los resultados del coeficiente (-0.059) y del valor de p (0.000) denotaron una relación negativa que indicó que la inmovilización social generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020.

Según lo que indica el Banco Central de Reserva del Perú (2020) la tasa de interés es el precio que una organización financiera brinda al cliente durante un periodo de tiempo, esta existe con la finalidad de otorgar un valor adquisitivo al dinero financiado; debido a la inmovilización social que se estableció en el Perú en el 2020 la SBS estableció medidas en

donde autorizo a las financieras modificar los contratos con los deudores, debido a ello por la crisis económica mundial, estas entidades ajustaron las tasas de interés. Este resultado guarda una semejanza con la investigación de Matoro et al. (2020) el determinó que entre el 10 y 18 de marzo del 2020 las tasas de interés incrementaron, debido a la disminución de inversores del BTP.

CONCLUSIONES

1. Se concluyó que, en cuanto a los microcréditos, el 90.2% de los encuestados consideraron que se redujeron y el 9.8% manifestaron que se mantuvieron; por otro lado, en cuanto a la inmovilización social, el 3.3% de los encuestados consideraron que fue bajo, el 4.3% manifestaron que fue medio y el 92.4% indicaron que fue alto; asimismo se determinó que la inmovilización social establecida a raíz de la pandemia por la COVID-19, tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha durante el año 2020
2. Se concluyó que, la cartera crediticia, según el 92.4% de los participantes se redujeron, para el 5.4% se mantuvieron y el 2.2% indicaron que se incrementaron; determinando así que la inmovilización social impuesta por el gobierno debido al brote de la COVID-19 redujo la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha durante el 2020.
3. Se concluyó que, el volumen de los microcréditos según el 97.8% de los participantes se redujeron, el 2.2% manifestaron que se mantuvieron y el 0.0% indicaron que se incrementaron; determinando así que la inmovilización social establecida en el año 2020 contrajo el volumen de los microcréditos del Banco Pichincha.
4. Se concluyó que, la morosidad para el 85.9% de los encuestados indicaron que se incrementaron y el 14.1% manifestaron que se mantuvieron, por lo que se determinó que la inmovilización social a causa de la pandemia de la COVID-19 causó que los deudores dejen de pagar sus préstamos, causando así que la morosidad incremente en el Banco Pichincha durante el año 2020.
5. Se concluyó que, la tasa de interés en el Banco Pichincha durante el año 2020, según el 77.2% de los participantes se ajustaron, para el 20.7% se mantuvieron y el 2.2%

consideraron que no se ajustaron; determinando así que la inmovilización social generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos.

RECOMENDACIONES

1. De volver a darse una nueva ola debido a la pandemia de la COVID-19, se recomienda al Gobierno Central, no implementar medidas de inmovilización social drásticas como se dio en el año 2020, ya que se demostró que este tipo de medidas dañó fuertemente la economía del país.
2. Al Banco Pichincha, se recomienda desarrollar un programa de incentivos para sus clientes, es decir, un poco más de beneficios financieros a comparación de otras entidades bancarias, esto con la finalidad de evitar la pérdida de clientes.
3. Al Banco Pichincha, se recomienda realizar un plan de contingencia en base a la simulación de una nueva inmovilización social, esto con la finalidad de que siga operando, si se da el caso de la imposición de nueva cuarentana y/o alguna otra crisis o emergencia.
4. Al Banco Pichincha, se recomienda implementar incentivos para nuevos clientes, esto con la finalidad de recuperar la cartera de microcréditos que se disminuyó a causa de la inmovilización social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Auren. (04 de 05 de 2020). *AUREN*. Obtenido de AUREN: <https://auren.com/ar/blog/el-impacto-de-covid-19-en-el-nivel-de-actividad-de-finanzas-corporativas/>
- Banco Central de Reserva del Perú. (03 de 2020). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/>
- Banco Finandina. (10 de 03 de 2020). *Banco Finandina*. Recuperado el 17 de 10 de 2020, de Banco Finandina: <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2020/03/13/tipos-de-tasa-de-interes>
- Banco Pichincha. (10 de 10 de 2020). *Banco Pichincha*. Obtenido de Banco Pichincha: <https://www.pichincha.pe/personas/productos-y-servicios/creditos>
- Berenbach, S. & Guzmán, D. (1993). *La experiencia con los grupos solidarios en el mundo*. Mayo: Corporación Financiera Internacional.
- Bloomberg. (2020). *Bloomberg*. Obtenido de Bloomberg: <https://www.bloomberg.com/>
- Buckley, G. (1997). Microfinance in Africa: Is it either the problem or the solution? *World Development*, 25, 1081-1093. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305750X97000223>
- Chirio, K. & Álbares, R. (2017). *Impacto del microcrédito en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas textiles atendidas por la caja Arequipa*. Arequipa: Universidad de San Agustín.

- Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima: EL Peruano.
- Cuesta, F. (2012). *Gestión de la cartera de clientes*. Madrid: Cámaras de comercio.
- D.S. 080-2020-PCM. (02 de 05 de 2020). *El Peruano*. Obtenido de Gobierno del Perú:
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/544911-080-2020-pcm>
- D.S. N° 044-2020-PCM. (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*. Lima: El Peruano.
- Deloitte. (2020). *Impacto del Covid-19 en las finanzas y operaciones del comercio minorista de China y perspectiva de la industria*. China: Deloitte.
- Fernández, I. (2017). *Comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: Análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad*. Santander: Universidad de Catabria.
- Fondo monetario internacional. (06 de 2020). *Fondo monetario internacional*. Obtenido de
<https://www.imf.org/es/Publications/GFSR>
- Galindo, M. (2008). *Diccionario de economía aplicada*. Madrid: Editorial Economista.
- Gestión. (21 de 04 de 2020). LatinFocus: Economía peruana caerá 2.4% en el 2020, los detalles de 27 proyecciones. *Gestión*. Obtenido de
<https://gestion.pe/economia/latinfocus-economia-peruana-caera-24-en-el-2020-noticia/>
- Gestión. (21 de 04 de 2020). LatinFocus: Economía peruana caerá 2.4% en el 2020, los detalles de 27 proyecciones. *Gestión*. Obtenido de

<https://gestion.pe/economia/latinfocus-economia-peruana-caera-24-en-el-2020-noticia/>

Gestión. (13 de 10 de 2020). Sondeo Reuters: economía peruana moderna desaceleración en agosto, habría caído 10,1%. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sondeo-reuters-economia-peruana-moderada-desaceleracion-en-agosto-habria-caido-101-noticia/>

Gestión. (13 de 10 de 2020). Sondeo Reuters: economía peruana moderna desaceleración en agosto, habría caído 10,1%. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sondeo-reuters-economia-peruana-moderada-desaceleracion-en-agosto-habria-caido-101-noticia/>

Haro, G. (11 de 2012). *Emprendedor social.org*. Recuperado el 9 de 10 de 2020, de <https://emprendedorsocial.org/cumbre-mundial-del-microcredito/>

Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Interamericana editores S.A.

Herrera, D. (2020). Instrumento de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el caribe durante el Covid-19. *Banco Integral de desarrollo*, 1-47.

Inglada, M., Sastre, J., & Miguel, M. (2015). Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 13(2), 89-100.

International Monetary Found. (26 de 11 de 2004). *International Monetary Found*. Obtenido de International Monetary Found: <https://www.imf.org/external/index.htm>

- Lacalle, M., & Rico, S. (2008). *Microcréditos y pobreza: de un sueño a Novel de la Paz*. Madrid: Ediciones Turpial, S.A.
- Lara, J. (2010). *La gestión del crédito en las instituciones de microfinanzas*. Granada: Universidad de Granada.
- Lino, J. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Lopinta, S., & Huaman, S. (2019). *Impacto de los microcréditos en la calidad de vida de los grupos solidarios de la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad del Cusco*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Magallanes, J. (2016). Crisis económica y estabilidad Bancaria en el Perú 2007-2015. *Anales Científicos*, 298-308.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de la investigación educativa*, 20(1).
- Moscoso, E. (2017). *Factores de los microcréditos de compartamos financiera determinantes de los beneficios en los microempresarios de la plataforma Andrés Avelino Cáceres*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Motoro, C., Perez, F., & Juna, M. (2020). Evolución de los mercados financieros locales en tiempos de la Pandemia del Covid-19. *Banco central de Reserva del Perú*, 41-47.
- Muñiz, L. (2017). *Como clasificar y segmentar los clientes*. Madrid: SisConCies & Estrategia S.L.
- Muñoz, J., & Lalangui, J. (2017). Estudio sobre el incremento de créditos en las instituciones financieras Privadas en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(10), 178-193.

- Pierdant, A., Rodríguez, E., & Rodríguez, J. (2016). *Estadística para administración*. México D.F.: Grupo editorial Patria.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *GOB.PE*. (P. d. Ministros, Editor) Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/coleccion/787-normativa-sobre-estado-de-emergencia-por-coronavirus>
- Sanz, C. (2000). *Diccionario Económico, Contable, Comercial y Financiero*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Sepúlveda, C. (2003). *Diccionario de términos económicos*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A.
- Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP. (03 de 2020). *Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP*. Obtenido de Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP.: <https://www.sbs.gob.pe/>
- Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). (16 de 10 de 2020). *Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)*. Obtenido de Superintendencia del Mercado de Valores (SMV): https://www.smv.gob.pe/Frm_InformacionFinanciera.aspx?data=B37E1F75259C715714B3FF7F757B4C221A992ECE54
- Tapia, E. (2018). *Microcrédito y crecimiento económico regional en Perú; 2009-2016*. Huancayo: Universidad Continental.
- Torre, B., Sainz, I., Sanfilippo, S., & López, C. (2012). *Guía sobre microcréditos* (1 ed.). Santander: Universidad de Cantabria. Recuperado el 9 de 10 de 2020

Zacarías, F. (26 de 06 de 2020). Perú padecerá la mayor caída económica en los últimos cien años. *Diario France24*. Obtenido de <https://www.france24.com/es/20200626-peru-crisis-economica-pandemia-covid19-coronavirus>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Impacto De La Inmovilización Social En Los Microcréditos Otorgados Por El Banco Pichincha, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿Cuál es el impacto de la inmovilización social en los microcréditos del Banco Pichincha, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el impacto de la inmovilización social en la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020? • ¿Cuál es el impacto de la inmovilización social en el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020? • ¿Cuál es el impacto de la inmovilización social en la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020? • ¿Cuál es el impacto de la inmovilización social en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020? 	<p>Objetivo General: Determinar el impacto de la inmovilización en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el impacto de la inmovilización social en la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020. • Determinar el impacto de la inmovilización social en el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020. • Determinar el impacto de la inmovilización social en la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020. • Determinar el impacto de la inmovilización social en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020. 	<p>Hipótesis General: La inmovilización social tuvo un impacto negativo en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inmovilización social redujo la cartera crediticia de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020. • La inmovilización social contrajo el volumen de microcréditos del Banco Pichincha, 2020. • La inmovilización social incrementó la morosidad de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020. • La inmovilización social generó ajustes en la tasa de interés de los microcréditos del Banco Pichincha, 2020. 	<p>Variable Dependiente: Microcréditos</p> <hr/> <p>Variable Independiente: Inmovilización social</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Explicativo</p> <p>Método General: Recopilación de información</p> <p>Diseño: No experimental transversal causal</p>	<p>Población: 120 asesores de crédito</p> <p>Muestra: 92 asesores de crédito</p> <p>Muestreo: Aleatorio</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

Fuente. Elaboración propia

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inmovilización	Hace referencia a la inmovilización social cuando, la paz o el orden interno de la nación se vean afectadas, debido a una catástrofe o circunstancias graves que afecten a la nación. Donde será posible que toda persona natural o jurídica se le restrinja o suspenda el ejercicio de sus derechos, los que están referidos a su libertad, seguridad, la inamovilidad, libertad de reunión y libertad de tránsito por cualquier parte del territorio. (D.S. N° 044-2020-PCM, 2020)	Es el suceso cuando la persona natural o jurídica no puede hacer uso de sus derechos básicos como el desplazamiento, no a la reuniones o reuniones familiares, y otros, donde la población se encuentre en sus casas o lugares de residencia.	Normativa	Normas	Las normas de la inmovilización social (cuarentena) fueron altamente restrictivas.
					La normativa de la inmovilización social (cuarentena) fue acatada por la mayoría de la población.
			Consecuencias	Directas	La inmovilización social (cuarentena) impactó negativamente a la economía.
					La inmovilización social (cuarentena) afectó negativamente a al sector financiero.
				Indirectas	La inmovilización social (cuarentena) redujo el nivel empleo.
					La inmovilización social (cuarentena) redujo la demanda de bienes y servicios.
					La inmovilización social (cuarentena) acrecentó la pobreza de la población
					La inmovilización social (cuarentena) generó la reducción de los ingresos en la población
La inmovilización social (cuarentena) contrajo el consumo de las familias					
La inmovilización social (cuarentena) incrementó el nivel de inseguridad ciudadana.					
MICROCREDITOS	Los microcréditos son una medida o instrumento de apoyo financiero, que tiene como principal objetivo el de reducir la pobreza en el mundo. Lacalle & Rico (2008, pág. 52)	El microcrédito fue creado con la finalidad de ayudar a los conocidos como pobres entre los pobres, brindándoles créditos bancarios para que ellos	Cartera	Número de clientes	La cartera de clientes se redujo drásticamente en el periodo de Marzo a Setiembre 2020
					Fue complicado conseguir nuevos clientes durante la inmovilización social de Marzo a Setiembre 2020
					La cartera de clientes existente dejó de solicitar créditos durante la inmovilización social.
					Fue complicado realizar el seguimiento de los clientes durante la inmovilización social.

puedan salir a delante con la creación de microempresas y así generar ingresos y mejorar su calidad de vida.	Volumen	Número de colocaciones	Hubo grandes cantidades de traspaso de cartera vigente a cartera vencida en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	
			El volumen de microcréditos disminuyó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	
			En comparación con similar periodo de otros años la demanda de microcréditos disminuyó notablemente de Marzo a Setiembre 2020	
			En el periodo de la inmovilización se realizó la renegociación de las colocaciones de microcréditos.	
	Morosidad	Número de deudores	La cantidad de clientes morosos aumentó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	
			Los microcréditos otorgados fueron reembolsados con un tiempo mayor al que se fijó con el cliente.	
			En el periodo de la inmovilización social optaron por dejar de pagar las deudas de microcréditos.	
	Tasa de interés	TCEA	Considera que los microcréditos colocados durante la inmovilización serán pagados con retrasos en los próximos 6 meses.	
			La tasa de interés de los microcréditos tuvo ajustes durante la inmovilización social.	
			Se renegociaron las tasas de microcréditos durante la inmovilización social.	
				La tasa de interés asumió el mayor riesgo de impago debido a la inmovilización social.

Fuente. Elaboración propia

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inmovilización	Normativa	Normas	Las normas de la inmovilización social (cuarentena) fueron altamente restrictivas.	Ordinal Escala de Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			La normativa de la inmovilización social (cuarentena) fue acatada por la mayoría de la población.	
	Consecuencias	Directas	La inmovilización social (cuarentena) impactó negativamente a la economía.	
			La inmovilización social (cuarentena) afectó negativamente a al sector financiero.	
			La inmovilización social (cuarentena) redujo el nivel empleo.	
			La inmovilización social (cuarentena) redujo la demanda de bienes y servicios.	
		Indirectas	La inmovilización social (cuarentena) acrecentó la pobreza de la población	
			La inmovilización social (cuarentena) generó la reducción de los ingresos en la población	
			La inmovilización social (cuarentena) contrajo el consumo de las familias	
			La inmovilización social (cuarentena) incrementó el nivel de inseguridad ciudadana.	
Microcréditos	Cartera	Número de clientes	La cartera de clientes se redujo drásticamente en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	Ordinal Escala de Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Fue complicado conseguir nuevos clientes durante la inmovilización social de Marzo a Setiembre 2020	
			La cartera de clientes existente dejó de solicitar créditos durante la inmovilización social.	
			Fue complicado realizar el seguimiento de los clientes durante la inmovilización social.	
			Hubo grandes cantidades de traspaso de cartera vigente a cartera vencida en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	
	Volumen	Número de colocaciones	El volumen de microcréditos disminuyó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	
			En comparación con similar periodo de otros años la demanda de microcréditos disminuyó notablemente de Marzo a Setiembre 2020	
			En el periodo de la inmovilización se realizó la renegociación de las colocaciones de microcréditos.	
	Morosidad	Número de deudores	La cantidad de clientes morosos aumentó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	
			Los microcréditos otorgados fueron reembolsados con un tiempo mayor al que se fijó con el cliente.	

		En el periodo de la inmovilización social optaron por dejar de pagar las deudas de microcréditos.
		Considera que los microcréditos colocados durante la inmovilización serán pagados con retrasos en los próximos 6 meses.
Tasa de interés	TCEA	La tasa de interés de los microcréditos tuvo ajustes durante la inmovilización social.
		Se renegociaron las tasas de microcréditos durante la inmovilización social.
		La tasa de interés asumió el mayor riesgo de impago debido a la inmovilización social.

Fuente. Elaboración propia

ANEXO 4

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

CUESTIONARIO: INMOVILIZACIÓN SOCIAL Y MICROCRÉDITOS EN EL BANCO PICHINCHA

Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre los microcréditos y la inmovilización social de su empresa. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

I. MICROCRÉDITOS

A continuación se le presenta 15 afirmaciones. Evalúe la frecuencia en cada situación. Use la siguiente escala de puntuación y marque con una "X" la alternativa seleccionada:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	La cartera de clientes se redujo drásticamente en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.					
2	Fue complicado conseguir nuevos clientes durante la inmovilización social de Marzo a Setiembre 2020.					
3	La cartera de clientes existente dejó de solicitar créditos durante la inmovilización social.					
4	Fue complicado realizar el seguimiento de los clientes durante la inmovilización social.					
5	Hubo grandes cantidades de traspaso de cartera vigente a cartera vencida en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.					
6	El volumen de microcréditos disminuyó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.					
7	En comparación con similar periodo de otros años la demanda de microcréditos disminuyó notablemente de Marzo a Setiembre 2020.					
8	En el periodo de la inmovilización se realizó la renegociación de las colocaciones de microcréditos					
9	La cantidad de clientes morosos aumentó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.					
10	Los microcréditos otorgados fueron reembolsados con un tiempo mayor al que se fijó con el cliente.					
11	En el periodo de la inmovilización social optaron por dejar de pagar las deudas de microcréditos.					
12	Considera que los microcréditos colocados durante la inmovilización serán pagados con retrasos en los próximos 6 meses.					
13	La tasa de interés de los microcréditos tuvo ajustes durante la inmovilización social.					
14	Se renegociaron las tasas de microcréditos durante la inmovilización social.					
15	La tasa de interés asumió el mayor riesgo de impago debido a la inmovilización social.					

II. INMOVILIZACIÓN SOCIAL

A continuación se le presenta 10 afirmaciones. Evalúe la frecuencia en cada situación. Use la siguiente escala de puntuación y marque con una "X" la alternativa seleccionada:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	Las normas de la inmovilización social (cuarentena) fueron altamente restrictivas.					
2	La normativa de la inmovilización social (cuarentena) fue acatada por la mayoría de la población.					
3	La inmovilización social (cuarentena) impactó negativamente a la economía.					
4	La inmovilización social (cuarentena) afectó negativamente al sector financiero.					
5	La inmovilización social (cuarentena) redujo el nivel de empleo.					
6	La inmovilización social (cuarentena) redujo la demanda de bienes y servicios.					
7	La inmovilización social (cuarentena) acrecentó la pobreza de la población.					
8	La inmovilización social (cuarentena) generó la reducción de los ingresos en la población.					
9	La inmovilización social (cuarentena) contrajo el consumo de las familias.					
10	La inmovilización social (cuarentena) incrementó el nivel de inseguridad ciudadana.					

Fuente. Elaboración propia

ANEXO 5

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad de los cuestionarios, fue realizado a través del coeficiente de Alfa de Cronbach en donde se hallaron los siguientes valores:

a) Cuestionario de Inmovilización social

Tabla 22

Alfa de Cronbach del cuestionario inmovilización social

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Inmovilización social	0.971	10
Normativa	0.865	2
Consecuencias	0.976	8

En la Tabla 22 se mostraron los resultados de los coeficientes de Alfa de Cronbach del cuestionario Inmovilización social y sus dimensiones, en donde sus valores fueron 0.971, 0.865 y 0.976 respectivamente; en donde estos coeficientes por ser mayores a 0.7, mostraron una confiabilidad marcada.

b) Cuestionario de microcrédito

Tabla 23

Alfa de Cronbach del cuestionario microcrédito

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Microcrédito	0.935	15
Cartera	0.933	5
Volumen	0.717	3
Morosidad	0.815	4
Tasa de interés	0.743	3

En la Tabla 23 se mostraron los resultados de los coeficientes de Alfa de Cronbach del cuestionario microcrédito y sus dimensiones, en donde sus valores

fueron: 0.935, 0.933, 0.717, 0.815 y 0.743 respectivamente; en donde estos coeficientes por ser mayores a 0.7, manifestaron una confiabilidad marcada.

Por otro lado, en las siguientes imágenes se muestran las pruebas de la validación de los instrumentos realizadas por los siguientes profesionales:

- Ing. Cesar Gamarra Carrión
- Lic. Raúl Torpoco Escalante
- Ms. Jannet Sotomayor Vidal

- Validez del Ing. César Gamarra Carrión

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, CESAR GAMARRA CARRIÓN, con Documento Nacional de Identidad N° 4116 8953 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **MICROCRÉDITOS**, visto, cuya responsable es la investigadora **Liceres Zuñiga, Wendy Pilar** con DNI N° 72044354, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación:

En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 12 de agosto del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: CESAR GAMARRA CARRIÓN
DNI N° 41168953
CIP. 125869

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : CESAR GAMARRA CARRIÓN
 TÍTULO PROFESIONAL : INGENIERO INFORMÁTICO
 GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : TÍTULO
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD CONTINENTAL
 GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN EMP.
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: CENTRUM CATÓLICA
 ESPECIALIDAD : MBA ADMINIST. ESTRATÉGICA DE EMP.
 AÑOS DE EXPERIENCIA : 18 AÑOS
 INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD CONTINENTAL
 CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : DOCENTE UNIVERSITARIO
 TRABAJOS PUBLICADOS :
 OTROS MERITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

“MICROCRÉDITOS”

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....

Huancayo, 12 de agosto del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: CESAR GAMARRA CARRIÓN
 DNI N° 41168953
 CIP. 125869

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: CESAR GAMARRA CABRÓN Profesión: MBA ADM. ESTAD. EMP. CARGO: DOCENTE UNIVERSITARIO Región: HUANCAYO

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas de MICROCRÉDITOS.

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

N°	ÍTEM	JUICIO	NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MICROCRÉDITOS					OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
			¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	
1	DIMENSIÓN 1: Cartera							
	N° DE ÍTEM	PREGUNTAS						
	01	La cartera de clientes se redujo drásticamente en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	/	/	/	/	/	
	02	Fue complicado conseguir nuevos clientes durante la inmovilización social de Marzo a Setiembre 2020.	/	/	/	/	/	
	03	La cartera de clientes existente dejó de solicitar créditos durante la inmovilización social.	/	/	/	/	/	
	04	Fue complicado realizar el seguimiento de los clientes durante la inmovilización social.	/	/	/	/	/	
	05	Hubo grandes cantidades de traspaso de cartera vigente a cartera vencida en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	/	/	/	/	/	
2	DIMENSIÓN 2: Volumen							
	N° DE ÍTEM	PREGUNTAS						
	06	El volumen de microcréditos disminuyó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	/	/	/	/	/	

	07	En comparación con similar periodo de otros años la demanda de microcréditos disminuyó notablemente de Marzo a Setiembre 2020.	/	/	/	/	/	
	08	En el periodo de la inmovilización se realizó la renegociación de las colocaciones de microcréditos.	/	/	/	/	/	
3	DIMENSIÓN 3: Morosidad							
	N° DE ÍTEM	PREGUNTAS						
	09	La cantidad de clientes morosos aumentó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	/	/	/	/	/	
	10	Los microcréditos otorgados fueron reembolsados con un tiempo mayor al que se fijó con el cliente.	/	/	/	/	/	
	11	En el periodo de la inmovilización social optaron por dejar de pagar las deudas de microcréditos.	/	/	/	/	/	
	12	Considera que los microcréditos colocados durante la inmovilización serán pagados con retrasos en los próximos 6 meses.	/	/	/	/	/	
4	DIMENSIÓN 4: Tasa de interés							
	N° DE ÍTEM	PREGUNTAS						
	13	La tasa de interés de los microcréditos tuvo ajustes durante la inmovilización social.	/	/	/	/	/	
	14	Se renegociaron las tasas de microcréditos durante la inmovilización social.	/	/	/	/	/	
	15	La tasa de interés asumió el mayor riesgo de impago debido a la inmovilización social.	/	/	/	/	/	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros): _____

Huancayo, 12 de agosto del 2021



Firma
Nombre y Apellidos: CESAR GAMARRA CABRÓN
DNI N° 41168453
C.P. 125869

Constancia

Juicio de experto

Yo, CESAR GAMARRA CARRIÓN, con Documento Nacional de Identidad N° 41168953 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **INMOVILIZACIÓN SOCIAL**, visto, cuya responsable es la investigadora **Liceres Zuñiga, Wendy Pilar** con DNI N° 72044354, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación:

En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 12 de agosto del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: CESAR GAMARRA CARRIÓN
DNI N° 41168953
CIP. 125869

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : CESAR GAMARRA CARRIÓN
 TÍTULO PROFESIONAL : INGENIERO INFORMÁTICO
 GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : TÍTULO
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UNIVERSIDAD CONTINENTAL
 GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN EMPRESAS
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: CENTRUM CATÓLICA
 ESPECIALIDAD : MBA ADMINIST. ESTRATÉGICA DE EMP.
 AÑOS DE EXPERIENCIA : 18 AÑOS
 INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UNIVERSIDAD CONTINENTAL
 CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : DOCENTE UNIVERSITARIO
 TRABAJOS PUBLICADOS :
 OTROS MERITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO
 “INMOVILIZACIÓN SOCIAL”

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....

Huancayo, 12 de agosto del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: CESAR GAMARRA CARRIÓN
 DNI N° 41168953
 CIP. 125869

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: CESAR GAMARRA CABRÓN Profesión: MBA ADM. EST. DE EMP. Cargo: DOC. UNIVERSITARIO Región: HUANCAYO

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento INMOVILIZACIÓN SOCIAL.

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTOS: INMOVILIZACIÓN SOCIAL

Nº	JUICIO		¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	ÍTEMS								
DIMENSIÓN 1: Normativa									
	Nº DE ÍTEM	PREGUNTAS							
1	01	Las normas de la inmovilización social (cuarentena) fueron altamente restrictivas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	02	La normativa de la inmovilización social (cuarentena) fue acatada por la mayoría de la población.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 2: Consecuencias									
2	Nº DE ÍTEM	PREGUNTAS							

03	La inmovilización social (cuarentena) impactó negativamente a la economía.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
04	La inmovilización social (cuarentena) afectó negativamente al sector financiero.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
05	La inmovilización social (cuarentena) redujo el nivel de empleo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
06	La inmovilización social (cuarentena) redujo la demanda de bienes y servicios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
07	La inmovilización social (cuarentena) acrecentó la pobreza de la población.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
08	La inmovilización social (cuarentena) generó la reducción de los ingresos en la población.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
09	La inmovilización social (cuarentena) contrajo el consumo de las familias.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	La inmovilización social (cuarentena) incrementó el nivel de inseguridad ciudadana.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 12 de agosto del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: CESAR GAMARRA CABRÓN
 DNI N° 41168753
 CIP. 125869

- Validez del Lic. Raúl Torpoco Escalante

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Raúl Torpoco Escalante, con Documento Nacional de Identidad N° 20074934 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **MICROCRÉDITOS**, visto, cuya responsable es la investigadora **Licares Zuñiga, Wendy Pilar** con DNI N° 72044354, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación:

En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
RAUL TORPOCO ESCALANTE
Nombre y Apellido Raúl Torpoco Escalante
DNI N° 20074934

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Raúl Torpoco Escalante
TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado En Administración de Empresas
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller - Titulado
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Peruana Los Andes
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Maestra
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: MBA
ESPECIALIDAD : Dirección de Empresas
AÑOS DE EXPERIENCIA : 25 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Banco Pichincha
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Gerente de Agencia
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MERITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

“MICROCRÉDITOS”

ADECUADO 1 **MEDIANAMENTE ADECUADO 2** **INADECUADO 3**

OBSERVACIONES:.....

Huancayo, 09 de agosto del 2021



Firma
 Nombre y Apellidos: Raúl Torpoco Escalante
 DNI N° 200741934

JUICIO DE EXPERTOS

perito: RAUL TOPPOCO ESCALANTE Profesión: MG. DIRECCION DE E. Cargo: GERENTE BANCO PICHINCHA Región: HUANCAYO

STRUCCIONES:

continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del MICROCRÉDITOS.

irque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

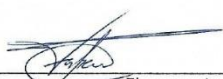
r favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

JUICIO		NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MICROCRÉDITOS						OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
ÍTEMS		¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	
DIMENSIÓN 1: Cartera								
Nº DE ITEM	PREGUNTAS							
01	La cartera de clientes se redujo drásticamente en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
02	Fue complicado conseguir nuevos clientes durante la inmovilización social de Marzo a Setiembre 2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
03	La cartera de clientes existente dejó de solicitar créditos durante la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
04	Fue complicado realizar el seguimiento de los clientes durante la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
05	Hubo grandes cantidades de traspaso de cartera vigente a cartera vencida en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	No por programación
DIMENSIÓN 2: Volumen								
Nº DE ITEM	PREGUNTAS							
06	El volumen de microcréditos disminuyó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

07	En comparación con similar periodo de otros años la demanda de microcréditos disminuyó notablemente de Marzo a Setiembre 2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
08	En el periodo de la inmovilización se realizó la renegociación de las colocaciones de microcréditos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
DIMENSION 3: Morosidad								
Nº DE ITEM	PREGUNTAS							
09	La cantidad de clientes morosos aumentó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	Los microcréditos otorgados fueron reembolsados con un tiempo mayor al que se fijó con el cliente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	En el periodo de la inmovilización social optaron por dejar de pagar las deudas de microcréditos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Considera que los microcréditos colocados durante la inmovilización serán pagados con retrasos en los próximos 6 meses.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
DIMENSION 4: Tasa de interés								
Nº DE ITEM	PREGUNTAS							
13	La tasa de interés de los microcréditos tuvo ajustes durante la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	Se renegociaron las tasas de microcréditos durante la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	La tasa de interés asumió el mayor riesgo de impago debido a la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Por Morosidad

LOS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros): Mejorar la situación del Mercado, frente a la Competencia

Huancayo, 09 de agosto del 2021


 Firma
 Nombre y Apellidos: Raul Toppoco Escalante
 DNI N° 20076937

Constancia

Juicio de experto

Yo, Raul Torpoco Escalante, con Documento Nacional de Identidad N° 20074934 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **INMOVILIZACIÓN SOCIAL**, visto, cuya responsable es la investigadora **Liceres Zuñiga, Wendy Pilar** con DNI N° 72044354, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación:

En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
RAUL TORPOCO ESCALANTE
Gerente de Agente
Nombre y Apellido: Raul Torpoco Escalante
DNI N° 20074934

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Raul Tapoco Escalante
 TÍTULO PROFESIONAL : Licenciado en Administración de Empresas
 GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller - Titulado
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Peruana los Andes
 GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Maestría
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: MBA
 ESPECIALIDAD : Dirección de Empresas
 AÑOS DE EXPERIENCIA : 25
 INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Banco Pichincha
 CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Gerente de Agencia
 TRABAJOS PUBLICADOS :
 OTROS MERITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO
 "INMOVILIZACIÓN SOCIAL"

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES: Información e Investigación necesaria por lo coyuntural Actual, y de manera permanente para proyectar al futuro

Huancayo, 09 de agosto del 2021



Firma
 Nombre y Apellidos: Raul Tapoco Escalante
 DNI N° 20074934

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: RAUL TOROCO ESCALANTE Profesión: MG. DIRECCION DE EMP. Cargo: GERENTE BANCO PICHU Región: HUANCAYO

STRUCCIONES:

En la continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento INMOVILIZACIÓN SOCIAL.

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

NOMBRE DEL INSTRUMENTOS: INMOVILIZACIÓN SOCIAL


JUICIO		¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
DIMENSIÓN 1: Normativa								
Nº DE ITEM	PREGUNTAS							
01	Las normas de la inmovilización social (cuarentena) fueron altamente restrictivas.	✓	✓	✓	X	✓	✓	
02	La normativa de la inmovilización social (cuarentena) fue acatada por la mayoría de la población.	✓	✓	✓	X	✓	✓	
DIMENSIÓN 2: Consecuencias								
Nº DE ITEM	PREGUNTAS							

03	La inmovilización social (cuarentena) impactó negativamente a la economía.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
04	La inmovilización social (cuarentena) afectó negativamente a al sector financiero.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
05	La inmovilización social (cuarentena) redujo el nivel empleo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
06	La inmovilización social (cuarentena) redujo la demanda de bienes y servicios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
07	La inmovilización social (cuarentena) acrecentó la pobreza de la población	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
08	La inmovilización social (cuarentena) generó la reducción de los ingresos en la población	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
09	La inmovilización social (cuarentena) contrajo el consumo de las familias	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	La inmovilización social (cuarentena) incrementó el nivel de inseguridad ciudadana.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Creo o Genero nuevas Costumbres a la Cultura payo.

Huancayo, 09 de agosto del 2021


 Nombre y Apellidos: Raul Toroco Escalante
 DNI N° 20074939

- Validez de la Ms. Jannet Sotomayor Vidal

Constancia

Juicio de experto

Yo, Jannet Sotomayor Vidal, con Documento Nacional de Identidad N° 20057577 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **INMOVILIZACIÓN SOCIAL**, visto, cuya responsable es la investigadora **Liceres Zuñiga, Wendy Pilar** con DNI N° 72044354, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación:

En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
JANNET SOTOMAYOR VIDAL
Jefe Zonal

Firma
Nombre y Apellidos: Jannet Sotomayor Vidal
DNI N° 20057577

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Jannet Sotomayor Vidal
 TÍTULO PROFESIONAL : Adm. de Empresas
 GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Licenciada
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Peruana Los Andes
 GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Mag. VPC
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : VPC
 ESPECIALIDAD : Administración Emp.
 AÑOS DE EXPERIENCIA : 20 años
 INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Banco Pichincha
 CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Jefe Zonal B-E.
 TRABAJOS PUBLICADOS :
 OTROS MERITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO
 "INMOVILIZACIÓN SOCIAL"

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....

Huancayo 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
 JANNET SÓTOMAYOR VIDAL
 Jefe Zonal

Firma
 Nombre y Apellidos: Jannet Sotomayor Vidal
 DNI N° 20057577

03	La inmovilización social (cuarentena) impactó negativamente a la economía.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
04	La inmovilización social (cuarentena) afectó negativamente al sector financiero.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
05	La inmovilización social (cuarentena) redujo el nivel de empleo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
06	La inmovilización social (cuarentena) redujo la demanda de bienes y servicios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
07	La inmovilización social (cuarentena) acrecentó la pobreza de la población.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
08	La inmovilización social (cuarentena) generó la reducción de los ingresos en la población.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
09	La inmovilización social (cuarentena) contrajo el consumo de las familias.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	La inmovilización social (cuarentena) incrementó el nivel de inseguridad ciudadana.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
 JANNET SOTOMAYOR VIDAL
 Jefe FPPH

Nombre y Apellidos: Janet Sotomayor Vidal
 DNI N° 20057573

CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Jannet Sotomayor Vidal, con Documento Nacional de Identidad N° 20057577 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **MICROCRÉDITOS**, visto, cuya responsable es la investigadora **Liceres Zuñiga, Wendy Pilar** con DNI N° 72044354, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación:

En la provincia de Huancayo 2021.

Huancayo, 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
JANNET SOTOMAYOR VIDAL
Nombre y Apellidos: Jefe Zona Jannet Sotomayor Vidal
DNI N° 20057577

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Jannet Sotomayor Vidal
 TÍTULO PROFESIONAL : Adm. de Empresas
 GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : licenciada
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Peruana Los Andes
 GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Mag. - UPC
 CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: UPC
 ESPECIALIDAD : Administración Emp.
 AÑOS DE EXPERIENCIA : 20 años
 INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Banco Pichincha
 CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Jefe Zonal B.-E.
 TRABAJOS PUBLICADOS :
 OTROS MERITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

“MICROCRÉDITOS”

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....

Huancayo, 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
 JANNET SOTOMAYOR VIDAL
 Jefe Zonal
 Firma

Nombre y Apellidos: Jannet Sotomayor Vidal
 DNI N° 20057577

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: JANNET SOTOMAYOR VIOAL Profesión: MG. ADM. EMP. Cargo: JEFE ZONAL B.P. Región: HUANCAYO

INSTRUCCIONES:


A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas de MICROCRÉDITOS. Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final. Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

N°	ÍTEMS	NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MICROCRÉDITOS							OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
		JUICIO	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	
1	DIMENSIÓN 1: Cartera								
	N° DE ÍTEM	PREGUNTAS							
	01	La cartera de clientes se redujo drásticamente en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	02	Fue complicado conseguir nuevos clientes durante la inmovilización social de Marzo a Setiembre 2020.	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	03	La cartera de clientes existente dejó de solicitar créditos durante la inmovilización social.	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	04	Fue complicado realizar el seguimiento de los clientes durante la inmovilización social.	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	05	Hubo grandes cantidades de traspaso de cartera vigente a cartera vencida en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	✓		✓	✓	✓	✓	✓
2	DIMENSIÓN 2: Volumen								
	N° DE ÍTEM	PREGUNTAS							
	06	El volumen de microcréditos disminuyó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	✓		✓	✓	✓	✓	✓

07	En comparación con similar periodo de otros años la demanda de microcréditos disminuyó notablemente de Marzo a Setiembre 2020.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
08	En el periodo de la inmovilización se realizó la renegociación de las colocaciones de microcréditos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	DIMENSION 3: Morosidad								
N° DE ITEM	PREGUNTAS								
09	La cantidad de clientes morosos aumentó en el periodo de Marzo a Setiembre 2020.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	Los microcréditos otorgados fueron reembolsados con un tiempo mayor al que se fijó con el cliente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	En el periodo de la inmovilización social optaron por dejar de pagar las deudas de microcréditos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Considera que los microcréditos colocados durante la inmovilización serán pagados con retrasos en los próximos 6 meses.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	DIMENSION 4: Tasa de interés								
N° DE ITEM	PREGUNTAS								
13	La tasa de interés de los microcréditos tuvo ajustes durante la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Se renegociaron las tasas de microcréditos durante la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	La tasa de interés asumió el mayor riesgo de impago debido a la inmovilización social.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	En general

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros): _____

Huancayo, 09 de agosto del 2021


BANCO PICHINCHA
 JANNET SOTOMAYOR VIDAL
 Jefe Zona Firma
 Nombre y Apellidos: Jannet Sotomayor Vidal
 DNI N° 20053577

ANEXO 6
LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

N° CUESTIONARIO	I. MICROCRÉDITOS																			
	Cartera					Volumen			Morosidad				Tasa de interés			Sumatoria				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	D1	D2	D3	D4	VD
1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	4	7	5	6	10	28
2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	7	7	7	9	30
3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	9	7	9	7	32
4	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	8	5	5	6	24
5	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	7	5	5	5	22
6	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	7	5	8	7	27
7	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	7	4	6	8	25
8	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	8	5	7	8	28
9	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	5	5	8	3	21
10	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	5	1	1	6	4	8	7	25
11	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	1	5	1	1	6	4	8	7	25
12	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	8	6	5	5	24
13	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	8	6	5	5	24
14	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	8	6	5	5	24
15	4	4	5	3	3	3	5	3	2	4	3	4	3	3	4	19	11	13	10	53
16	4	4	5	3	3	3	5	3	2	4	3	4	3	3	4	19	11	13	10	53
17	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	4	3	7	5	7	11	30
18	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	4	3	7	5	7	11	30
19	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	4	4	7	5	7	9	28
20	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	3	3	7	5	7	7	26
21	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	4	4	7	5	7	9	28
22	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	10	6	7	6	29
23	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	10	6	7	6	29
24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	10	6	7	6	29
25	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	3	4	3	16
26	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	3	4	3	16
27	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	3	4	3	16
28	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	7	3	6	5	21
29	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	7	3	6	5	21
30	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	7	3	6	5	21
31	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	3	5	5	5	2	11	6	12	12	41

32	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	9	6	11	10	36
33	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	3	5	5	5	2	11	6	12	12	41
34	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	8	5	6	7	26
35	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	8	5	6	7	26
36	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	8	3	6	7	24
37	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	8	5	6	7	26
38	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	11	7	9	6	33
39	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	11	7	9	6	33
40	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	11	7	9	6	33
41	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	11	7	9	6	33
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	15
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	15
44	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	6	4	6	5	21
45	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	6	4	6	5	21
46	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	6	4	6	5	21
47	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	6	4	6	5	21
48	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7	6	4	3	20
49	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7	6	4	3	20
50	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7	6	4	3	20
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	15
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	15
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	15
54	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	12	7	9	9	37
55	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	12	7	9	9	37
56	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	5	7	6	28
57	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	5	7	6	28
58	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	5	7	6	28
59	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	7	5	7	8	27
60	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	4	2	7	5	7	10	29
61	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	7	5	7	8	27
62	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	7	3	8	5	23
63	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	7	3	8	5	23
64	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	7	3	8	5	23
65	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	7	3	8	5	23
66	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	7	3	8	5	23
67	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	10	4	10	4	28
68	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	10	4	10	4	28
69	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	9	4	9	4	26

70	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	10	4	10	4	28
71	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	1	1	11	6	8	3	28
72	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	1	1	11	6	8	3	28
73	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	1	11	7	8	3	29
74	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	11	6	10	7	34
75	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	11	6	10	7	34
76	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	11	6	10	7	34
77	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	16	7	10	6	39
78	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	16	7	10	6	39
79	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	11	4	6	3	24
80	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	6	4	6	3	19
81	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	6	4	6	3	19
82	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	6	4	6	3	19
83	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	6	4	5	5	20
84	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	11	5	9	5	30
85	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	6	4	5	5	20
86	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	1	11	5	9	7	32
87	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	11	5	9	8	33
88	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	11	5	9	8	33
89	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	13	4	4	5	26
90	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	7	5	5	9	26
91	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	8	4	7	5	24
92	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	7	6	5	5	23

II. INMOVILIZACIÓN SOCIAL												
Normativa		Consecuencias								Sumatoria		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1	D2	VI
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	9	38	47
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	9	34	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	40	50
4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	8	36	44
4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	8	35	43
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	9	37	46
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	9	37	46
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	8	35	43
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	9	40	49
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	9	39	48
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	9	40	49
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	9	33	42
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	9	33	42
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	9	33	42
3	2	5	3	5	3	5	5	4	4	5	34	39
3	2	5	3	5	3	5	5	4	4	5	34	39
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	10	38	48
5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	10	35	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	40	50
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	9	40	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	40	50
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	18	22
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	18	22
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	18	22
5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	7	38	45
5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	7	38	45
5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	7	38	45
3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	6	34	40
3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	6	34	40
3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	6	34	40
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	9	35	44
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	9	35	44
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	9	35	44
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	8	35	43
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	8	35	43
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	8	35	43
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	8	35	43
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	8	40	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	8	40	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	8	40	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	8	40	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	8	40	48
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	8	40	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9	40	49
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9	40	49
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	10	37	47
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	10	37	47
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	10	37	47
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	10	37	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	40	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	40	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	40	50
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	8	30	38
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	8	30	38
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	8	30	38

5	2	1	4	2	2	2	2	4	3	7	20	27
5	2	1	4	2	2	2	2	4	3	7	20	27
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	8	35	43
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	8	35	43
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	8	35	43
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	10	33	43
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	10	32	42
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	10	32	42
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	8	37	45
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	8	37	45
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	8	37	45
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	8	37	45
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	8	37	45
4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	7	38	45
4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	7	38	45
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	7	33	40
4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	7	38	45
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	9	35	44
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	9	35	44
4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	9	35	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	32	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	32	40
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	8	35	43
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	7	32	39
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	7	32	39
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	9	40	49
4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	7	35	42
4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	7	38	45
4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	7	38	45
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	10	38	48
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	10	38	48
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	10	38	48
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	7	30	37
4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	7	35	42
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	7	30	37
5	3	5	5	5	2	5	5	3	3	8	33	41
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	9	36	45
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	10	37	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	40	50

Fuente. Elaboración propia

ANEXO 7

CONSENTIMIENTO / ASENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dotar a los participantes de la investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su cometido en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **Licares Zúñiga, Wendy Pilar**, de la **Universidad Peruana los Andes**. La meta de este estudio es medir cualitativamente el **Impacto de la inmovilización social en los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha, 2020**. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (completar una encuesta, o lo concerniente para el desarrollo de la investigación). Esto tomará aproximadamente **10 minutos** de su tiempo. Las conversaciones durante las sesiones serán grabadas, de tal manera el investigador pueda transcribir las ideas expresadas.

Su participación en la investigación es estrictamente voluntaria. La información obtenida será de carácter de confidencialidad y no se usará para ningún otro propósito fuera de la investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto de investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento, esto no lo perjudicará de ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Licares Zúñiga, Wendy Pilar**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar **“Determinar el impacto de la inmovilización social sobre los microcréditos otorgados por el Banco Pichincha”**.

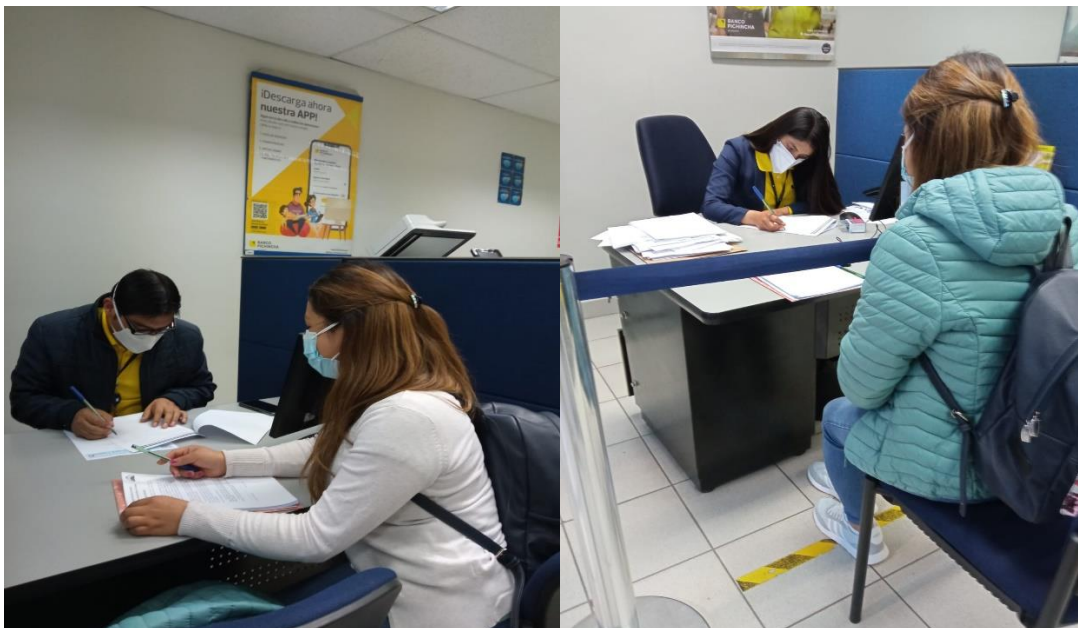
Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente **10 minutos**.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 8
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Fotografía 01: Investigadora aplicando el instrumento de recolección de datos
(cuestionario)



Fotografía 02: Investigadora aplicando el instrumento de recolección de datos
(cuestionario)



Fotografía 03: Rellenado de los cuestionarios por parte de los analistas de crédito



Fotografía 04: Rellenado de los cuestionarios por parte de los analistas de crédito