



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estado de emergencia y situación económica- financiera en CMACS  
durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 - 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Flores Quispe, Ana Lucia (ORCID: 0000-0003-3906-8478)

**ASESOR:**

Mg. Díaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspiración y por darme fuerzas para continuar en el proceso de lograr una de las cosas más anheladas.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de los años, gracias por estar aquí. Es un orgullo y un privilegio ser su hija, a mi hijo que es el motor y motivo de mis constantes luchas.

### **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por bendecirme, guiarme y darme fortaleza en los momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres: Sofia y Sergio, por creer en mí, por sus consejos, valores y principios.

Agradezco al tutor Mg. William Ricardo, por compartir sus conocimientos a lo largo del proyecto de investigación quien nos guio con paciencia e integridad como docente

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	21
3.2 Variables y Operacionalización.....	21
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	24
3.6 Método de Análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	56

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<b>Correlación de Spearman entre Protocolos de Atención y Situación Económica Financiera .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>Correlación de Spearman entre Horarios de Atención y Situación Económica Financiera .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>Correlación de Spearman entre Canales de Atención y Situación Económica Financiera .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>Correlación de Spearman entre Medidas de Restricción y Situación Económica Financiera .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>Contrastación de Hipótesis de relación entre Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera. ....</b>	<b>36</b>

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	<b>Descripción de Nivel del Estado de Emergencia, según los encuestados en Cmac Huancayo, 2020 - 2022 .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 2</b>	<b>Descripción de Nivel del Estado de Emergencia, según Indicadores en Cmac Huancayo, 2020 - 2022 .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 3</b>	<b>Descripción de Nivel del Estado de Emergencia, según Dimensiones en Cmac Huancayo, 2020 - 2022 .....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 4</b>	<b>Descripción de Nivel de Situación Economía Financiera, según los encuestados en Cmac Huancayo, 2020 – 2022.....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 5</b>	<b>Descripción de los niveles de la Situación Económica Financiera, según Indicadores en Cmac Huancayo. 2020 - 2022.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 6</b>	<b>Descripción de los niveles de la Situación Económica Financiera, según Dimensiones en Cmac Huancayo, 2020-2022 .....</b>	<b>31</b>

## Resumen

La investigación lleva por título “Estado de emergencia y situación económica- financiera en CMACS durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 - 2022”; tuvo por objetivo, Establecer el impacto del Estado de Emergencia en la situación económica- financiera en CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022.

Se planteó como hipótesis “Existiría alto impacto del Estado de Emergencia en la situación económica- financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022”, dando respuesta a ¿Cuál sería el impacto del Estado de Emergencia en la situación económica- financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022?; El diseño de este estudio es de tipo metodológico, no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta, recolectando la información, donde se aplicó a los colaboradores de Cmac Huancayo. S.A.

El análisis de los datos se hizo a través de coeficiente de correlación de Rho Spearman, en el programa SPSS. En la investigación se determinó que el Estado de Emergencia tiene una relación significativa con la Situación Económica Financiera.

**Palabras clave:** Estado de Emergencia, situación económica, Covid-19.

## Abstract

This research is entitled "State of emergency and the economic-financial situation in CMACS during the pandemic period, Ilo, 2020 - 2022"; its general objective was to establish the impact of the State of Emergency on the economic-financial situation in CMAC during the pandemic period, Ilo, 2020 - 2022.

¿In this sense, the hypothesis "There would be a high impact of the State of Emergency on the economic-financial situation in the CMAC, during the period of the pandemic, Ilo, 2020 - 2022", giving an answer to the question "What would be the impact of the State of Emergency on the economic-financial situation in the CMAC, during the period of pandemic, Ilo, 2020 - 2022? The design of this study is methodological, not experimental. Was used, the questionnaire instrument, which was applied to the employees of Cmac Huancayo. S.A.

The data analysis was carried out using the statistical test of the Rho Spearman correlation coefficient in the SPSS programme. The investigation determined that the State of Emergency has a significant relationship with the Financial Economic Situation.

**Keywords:** State of emergency, economic situation, and covid-19.



## I. INTRODUCCIÓN

La epidemia de coronavirus ha afectado a todo el mundo, tanto es así que, en nuestro país, el 15 de marzo de 2020 se emitió el Decreto Supremo N° 0 2020PCM sobre el estado de emergencia nacional, a partir del cual diversos sectores ven la necesidad de cambiar la forma de se opera para no sufrir daños financieros. En tal sentido, el presente trabajo se interesa en indagar y profundizar en ella, sabiendo que a través de las diversas normativas e investigaciones generadas a partir de esta situación, se busca conocer las decisiones que toman las empresas financieras para no verse afectadas.

En este sentido, el trabajo actual incluye comprender los estados y efectos de la situación económica, en particular debido a la pandemia de Covid19. Para ello, encontramos un conjunto de indicadores financieros que nos permiten evaluar las etapas por las que ha venido atravesando el sistema financiero de nuestro país, a saber, debido a la intervención del Estado mediante la emisión de normas declaradas en estado de emergencia a nivel nacional, muchos clientes tuvieron que refinanciar sus deudas, lo que afectó no solo la economía de las propias financieras, sino también la forma en que han reaccionado organizacionalmente a lo largo del tiempo.

Por ello, como alternativa a las propuestas de la Asamblea Nacional, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), en colaboración con la Dirección de Banca y Seguros, AFP (SBS) y el BCRP, ha propuesto Reprograma Perú, un programa de garantía del gobierno nacional. para créditos de consumo (incluyendo tarjetas de crédito), hipotecas y negocios Micro y Pequeña Empresa (MYPE) Para apoyar a los sectores a menudo vulnerables, los programas han tratado de mitigar la situación dejando las operaciones de su empresa a la gestión interna.

Para ello, se estima un modelo de datos que las mismas entidades tuvieron que adoptar, el cual permitió encontrar que los determinantes y modelos de atención de las entidades financieras en el Perú son básicamente variables de acuerdo a las situaciones del mercado. De otro lado, se investiga el problema de la capacidad de administración por parte de las gerencias, la venta de productos, las facilidades de los trámites, entre otros aspectos para que estos no se vean afectados ya que consecuentemente las mismas entidades sufrirían dichos cambios.

La Justificación, de la presente investigación busca conocer las formas de administración de las entidades financieras y los efectos que tuvo y tiene sobre su economía por los efectos del Covid-19, siendo que, a partir de la declaración de inamovilidad muchas de las fases de los procesos administrativos dentro de las entidades financieras se han visto modificados, puesto que hubo y hay acceso

restringido respecto a la atención de los clientes, así también, esta situación económica ha modificado muchos procesos sobre la captación de clientes y productos, de ahí que nace la idea de investigar para saber, conocer y describir los procesos administrativos que han tenido que modificar las instituciones.

De otro lado, cada entidad financiera tiene sus oficinas, siendo que los líderes o gerentes tuvieron que intervenir modificando todos los procesos administrativos para así no repercutir en el contagio, tanto de los trabajadores como de los mismos clientes, es por ello, que nace la idea de investigar para conocer cómo se dio dichos procesos ya que los índices económicos disminuyeron por la poca afluencia del público en general, en ese sentido, el presente estudio busca analizar dicha problemática a través de los canales administrativos como son la planificación, organización, dirección y control, esto conociendo que hubo gran cantidad de compañeros y clientes que se vieron afectados por el contagio.

### **Formulación del problema**

#### **Pregunta general**

¿Cuál sería el impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022?

#### **¿Preguntas específicas**

- ¿Cuál sería los niveles de la Situación económica – financiera?
- ¿Cuál sería el impacto de los protocolos de atención en la situación economía financiera
- ¿Cuál sería el impacto de los horarios de atención en agencias en la situación económica financiera?
- ¿Cuál sería el impacto de los canales de atención en agencias, en la situación económica financiera?
- ¿Cuál sería el impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera?
- ¿Cuál es la contrastación de estado de emergencia y situación economía financiera?

## **Determinación de objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer el impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022.

### **Objetivos específicos**

(a). Indicar los niveles de Estado de Emergencia (b) Estimar los niveles de la situación económica – financiera de en las CMACS (c) Calcular el impacto de los protocolos de atención en agencias en la situación económica financiera de las CMACS (d) Calcular el impacto de los horarios de atención en agencias en la situación económica financiera de las CMACS. (e) Calcular el impacto de los canales de atención en la situación económica financiera de las CMACS. (f) Calcular el impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera en las CMACS.

### **Formulación de la hipótesis**

“Existiría alto impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022”.

### **Hipótesis Específicas**

(a) Existiría un alto nivel de inmovilidad por el Estado de emergencia durante la pandemia. (b) Existiría una baja situación económica- financiera de las CMAC durante la pandemia. (c) Existiría un alto impacto de los protocolos de atención en la situación económica financiera. (d) Existiría un alto nivel de impacto de los horarios de atención de las agencias en la situación económica financiera. (e) Existiría un alto impacto de los canales de atención de agencias en la situación económica financiera (f) Existiría un alto impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera (g) Existiría alto impacto del estado de emergencia en la situación económica financiera

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación toma como antecedentes diversos trabajos como los realizados por (Lema, Marín Hernández, & Martínez García, 2020), donde hace un estudio del impacto económico de la covid-19 sobre la empresa, esto en el país de España, dicha investigación también pretende conocer cómo está impactando la crisis generada por la pandemia. Este análisis recoge tanto el impacto económico y que ha causado la pandemia en el tejido empresarial de España. También tenemos información sobre el impacto del covid-19 y a los distintos agentes económicos y sociales llegando a conocer la información para la toma de decisiones principalmente en el ámbito económico y estratégico. Para esta investigación, se hizo diversos trabajos de campo desde el 11 de mayo hasta el 04 de junio del 2020 con 492 participantes, concluyendo que, respecto a la afectación directa que el covid-19 tuvo sobre las empresas el número de trabajadores también fueron disminuyendo de 14,1 a 11,7 y sólo un 75.55 se mantuvo. Al tomar estas cifras sólo las ponemos como referencia, pues nuestro estudio sólo se basa en el Perú, lo cual nos permite hacer un estudio comparativo a nivel internacional, pues la afectación de la pandemia fue global.

A nivel internacional, también se tiene el trabajo de (Cos, 2020) Estudia el impacto de la pandemia en el sector financiero, hasta el punto de concluir que el Covid-19 en Euskadi tiene un impacto negativo sin precedentes, y por tanto plantea mayores riesgos en las finanzas, tanto a nivel nacional como internacional, aunque no se produzca. para disipar por completo estos riesgos, la presencia de deuda debe ser Un año alto acompañado de una ambiciosa agenda de reformas para responder a los desafíos estructurales para apoyar su recuperación.

De otro lado, se tiene también el trabajo de (Flores, 2020) Donde resaltó la importancia de conocer la liquidez y solvencia de las empresas con base en los informes del periodo 2020 presentados a la Dirección de Valores y Mercados (SMV), que tiene como objetivo monitorear el impacto de la liquidez y solvencia de las empresas. Empresas del sector hotelero. Además, también utiliza un enfoque cualitativo y recopila datos financieros y ratios financieros, y su investigación incluye ambos enfoques. En qué medida es descriptivo, coherente y analítico a través de métodos deductivos inductivos, caracterizando las consecuencias del Covid-19 a través de estimaciones conservadoras, así como analizando la liquidez, liquidez y solvencia a través del seguimiento de los estados financieros y sus revelaciones.

Así también, se tiene la investigación de (Pita, Gestión de las entidades bancarias para el beneficio de las empresas en la crisis del covid-19: , 2021), donde resalta la importancia de la reactivación económica del país y las medidas adoptadas por el Estado Peruano para mitigar los efectos del covid-19 sobre la economía de las empresas, entre dicha información, analiza el volumen de colocaciones y con mayor énfasis en la ganancia real creando el pagaré digital con un total de 708 operaciones, así también describe el flujo digital de apertura de cuentas corrientes y ahorro de las personas jurídicas haciendo un estudio comparativo con las distintas entidades financieras que existen en el mercado, el alcance de su investigación es amplio y preciso. Para dicho trabajo se utiliza el análisis FODA, la interpretación de ratios financieros y el programa Reactiva Perú, que sirve como parámetros que contrastar las políticas y medidas impulsadas por el Estado Peruano sobre el sector económico financiero.

En este sentido, y en el contexto anterior, este trabajo es un estudio de referencia como el mencionado anteriormente, y se preocupa por profundizar en la forma en que las emergencias afectan diversos aspectos de la vida de las personas, especialmente el aspecto económico

"Estado de emergencia. Este concepto se refiere a las "facultades de crisis" otorgadas por la constitución al estado de carácter especial, para que pueda hacer frente a hechos, hechos o hechos que se consideren como una amenaza para el normal funcionamiento de los poderes públicos o atenten contra su continuidad. Las instituciones del Estado y los principios básicos de la convivencia en una sociedad política" (Derecho, 2020, Párr. 5)

Esta métrica para el presente estudio no debe asumirse en general porque esta figura tiene muchos aportes, sino como una breve explicación para entender que esta métrica en el campo económico tiene implicaciones significativas. Retornando, y por tanto digno de análisis, ya que su impacto en varios campos es significativo.

Con base en esta premisa conceptual y de acuerdo con la Constitución Política del Perú, los estados de emergencia se rigen por el artículo 137 de la Constitución Política del Perú, que incluye dos estados: (1) un estado de emergencia; y (2) cerclaje. El estado de emergencia se rige por el párrafo 1 del artículo 137 de la Constitución Política del Perú, según se define a continuación:

*"El Presidente de la República, con acuerdo del Consejo de Ministros, puede decretar, por plazo determinado, en todo el territorio nacional, o en*

*parte de él, y dando cuenta al Congreso o a la Comisión Permanente, los estados de excepción que en este artículo se contemplan:*

*1. Estado de emergencia, en caso de perturbación de la paz o del orden interno, de catástrofe o de graves circunstancias que afecten la vida de la Nación. En esta eventualidad, puede restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio comprendidos en los incisos 9, 11 y 12 del artículo 2° y en el inciso 24, apartado f del mismo artículo. En ninguna circunstancia se puede desterrar a nadie. El plazo del estado de emergencia no excede de sesenta días. Su prórroga requiere nuevo decreto. En estado de emergencia las Fuerzas Armadas asumen el control del orden interno si así lo dispone el Presidente de la República”.*

En este sentido, las condiciones jurídicas de un estado de emergencia serían "situaciones que afecten gravemente la vida de la nación". Ya que este es un precedente para la Organización Mundial de la Salud (OMS), que ha descrito al COVID-19 como una pandemia.

En virtud de este convenio, las medidas tomadas por el Estado se adoptan específicamente en todo el territorio del Perú y por un período de tiempo determinado, en la medida que, de conformidad con el Decreto Supremo No. Covid-19 epidémica. De este decreto se derivan, como el Decreto Supremo No. 025-2021-SA publicado en el Boletín de Normas Jurídicas del Diario Oficial El Peruano con el propósito de organizar e implementar las medidas inmediatas denominadas “Plan de Acción - Vigilancia, Contención y Manejo de Nuevos Casos de COVID-19 en el Perú”, todos orientados a prevenir y reducir un pequeño número de infecciones, porque el virus es mortal.

Este régimen de excepción, como ya se mencionó anteriormente, suspende algunos derechos como es la libertad de reunión y tránsito, esta suspensión hizo que todas nuestras actividades se vieran a la vez suspendidas, pues para acudir al centro de labores, al centro educativo y en sí para realizar cualquier otra actividad todo se vio restringido, pues sólo algunas actividades de primera necesidad funcionaban, esto para evitar mayores contagios, siendo que a medida que pasaba el tiempo se fueron regulando algunas actividades, pero en el caso de las Mypes financieras su

funcionamiento era normal, aunque con baja asistencia de clientes por el aforo y la capacidad de atención de las financieras.

En este sentido, la crisis económica provocada por la pandemia del coronavirus ha causado graves daños a la economía mundial y en especial a la peruana, afectando el bienestar de las empresas. Mucho se habla de la economía, pero para ello, en el presente trabajo abordamos no sólo la economía personal, sino la economía que manejan las entidades financieras, pues ellas son el motor de muchos negocios que, si bien no son a gran escala, se puede decir que sí manejan excedentes cantidades de dinero que generan más puestos de trabajo. Se estima que a nivel mundial que las Pymes son los más afectados por la pandemia y entre las actividades más perjudicadas son las pequeñas empresas, así como en otros rubros lo son el servicio de alojamiento y hotelería, las agencias de viajes, la industria textil y la confección, entre otros. Ante esta situación, los gobiernos buscan apoyar a las pymes, así como apoyan en Europa y Asia. Los países de otros continentes han adoptado una serie de disposiciones económicas relacionadas principalmente con el diferimiento y créditos fiscales, aumento de garantías para préstamos y concesión de préstamos subvencionados y subvencionados. Como resultado, en muchos países de América Latina y el Caribe se han enfocado en implementar exenciones tributarias, reducciones temporales en las contribuciones al sistema de pensiones, líneas de crédito flexibles, así como la renegociación. (Cañete, 2020) citado por (Verde, 2020, Párr. 3, 4 y 5), todos estos llamados modelos de apoyos que de alguna forma contribuyen al restablecimiento de la economía, tanto personal como colectiva.

Covid-19 y sus repercusiones económicas; Antes de empezar a hablar sobre las repercusiones económicas que deja la pandemia causada por el Covid -19, es necesario primero definir, qué es el covid-19, siendo que para ello nos basamos en la información proporcionada por el Ministerio de Salud, ya que es la entidad de parte del Estado que se encarga de administrar y propagar toda la información respecto a dicha enfermedad. Así mismo, se tiene que dicho Ministerio busca que la propagación de la información contrastada con el banco de datos que ella maneja, pues a partir de la declaratoria de emergencia muchos distorsionaron la información, por lo que, el mismo estado delega dichas facultades a mencionado ministerio para controlar irregularidades en cuanto a la información de la pandemia.

Definición de Covid 19; El Ministerio de Salud identifica a esta como una agencia gubernamental responsable de brindar información. Podemos definir al COVID19 como una enfermedad infecciosa provocada por el recién descubierto coronavirus. No se sabía que este nuevo virus causara antes del brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente, COVID19 es una pandemia que afecta a todo el mundo. (Salud,

2021).

Sabemos que el impacto de la pandemia provocada por el COVID19 en el mundo es evidente y notorio, no solo en materia de salud sino también en las economías de los países, por lo que el Perú no es la excepción. Se han introducido varias rondas de despidos. Pero en muchos indicadores económicos, parece que el país ha sufrido retrocesos y convulsiones, aceleradas por las estrictas medidas gubernamentales de marzo al 6 de mayo de 2020, en las que los indicadores se vieron afectados económica y socialmente. La fuerte caída dejó paralizadas y despedidas a muchas empresas, lo que a su vez provocó un aumento del desempleo y un aumento de la existencia de empleos informales

Medidas de aislamiento social obligatorio, la continuación de la tendencia de crecimiento acelerado en casos de COVID-19, se observa la recuperación en los indicadores económicos (PIB, exportaciones e importaciones). Sin embargo, los niveles de empleo aún no se han recuperado, lo que se traduce en un aumento de la proporción de trabajadores informales en el país. Por otro lado, los ingresos parecen haber repuntado después de la caída, lo que contrasta con el alto desempleo y la informalidad, por lo que se necesita más investigación más allá de las estadísticas oficiales. En cuanto a los índices de precios, se observó que al inicio de la cuarentena obligatoria subieron a los máximos del período de estudio, pero se normalizaron, volviendo al rango normal de valores que se observó medido anteriormente. (Barreto, Silva Marchan, & Sánchez Sánchez, 2021).

(Cedrón, 2020)Un estudio titulado “Motivación y desempeño laboral en la Secretaría Regional de Salud de La Libertad, durante el COVID-19”, de la Universidad Cesar Vallejo, confirma que las conductas de los empleados dirigidas hacia lo anterior se han vuelto más organizadas, pero no lograron para absorber los cambios que venían del Director General de Mensa: Se han dejado de lado a pesar de que existe una normativa que les permite operar libremente.

(Jorge, 2020) Dijo que, Al inicio del aislamiento, hay una gran proporción de trabajadores por cuenta propia, sus contratos temporales han terminado, y sus etapas difíciles, y otros profesionales y personal en medio de su trabajo. Por lo tanto, las empresas deben proporcionar su propio equipo de protección personal, hacer el calendario de expansión y cumplimiento de los procesos de seguridad.

Crisis Financiera; “Las crisis financieras pueden ser causadas por muchos factores diferentes, desde perspectivas microeconómicas, macroeconómicas e institucionales. Cuando una crisis afecta al banco, se dice que la están provocando



pequeños factores. Sin embargo, cuando la crisis se extiende a todo el sistema bancario, entendemos que el macro shock es el catalizador de la supervivencia financiera.” (Costa, 2010. Pág. 3). Esta última definición refleja lo que cada institución atraviesa problemas, de hecho, en el presente estudio nos enfocamos en las entidades financieras, que son empresas del sistema financiero que más han sido afectadas por el covid-19, esto lo mencionamos porque los indicadores y la afluencia de clientes disminuyó en gran medida, ya sea por la restricción de aforos, por la poca afluencia de transporte y por la declaración misma del estado de emergencia.

Situación Económica de las CMAC; El peruano (2020) Las PYME han desempeñado un papel importante en el desarrollo de la economía nacional y representando a CMAC más del 99% de las unidades comerciales de Perú, creando alrededor del 85% de todos los negocios. Hacen esto y crean aproximadamente el 40% del PIB, lo que significa que mueven grandes cantidades. Consciente de este desafío, el gobierno cooperó con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) proporcionó medidas económicas para respaldar las PYME a través de las reacciones y los fondos de apoyo de Perú. Asistencia. Empresas en pequeñas y pequeñas (FAE). - Posicionamiento) y la organización del programa anterior, su supervisión se transfirió al Director de la Banca, Seguros y la Agencia de Prensa Francesa (SBS), a través de la implementación de los requisitos de tratamiento aplicables a estos programas emitidos en estos programas. En este sentido, el programa tiene como objetivo proporcionar seguridad financiera a reemplazar los ingresos de capital corporativo, deben ser pagados y enlaces a corto plazo con empleados y proveedores de bienes y servicios. Este programa, y muchos otros en varios sectores, se utiliza para obtener préstamos más altos y un mayor grado de formalización. En este contexto, FAE-MYPE pretende potenciar el financiamiento de las Mypes, a través de créditos para capital de trabajo, así como reestructurar y refinanciar sus obligaciones.

Debido al severo impacto económico de la emergencia de salud, el MEF garantizará una cobertura del 98% para préstamos hasta 10,000 soles y una cobertura del 90% para préstamos hasta 30,000 soles. De igual forma, se amplió el plazo de gracia de 6 a 12 meses, aunque esta prórroga no tuvo ningún impacto tangible, sí hubo quejas de un sector digno de trabajar. Algunos programas, como Reactiva Perú, han sido criticados., mientras que el plazo del préstamo de capital de trabajo sigue siendo de 36 meses. El monto del préstamo está limitado a un máximo de 30,000 soles. (El Peruano, 2020) citado por (Verde, 2020, Párr. 3, 4 y 5).

De igual forma, para contribuir a acelerar la adopción y transformación de los sectores manufactureros en el país, el Ministerio de Manufactura, lanzó la Hoja de Ruta de Manufactura Digital, bajo la cual beneficiará a 5.000 pequeñas y microempresas. (Mypes) en julio de 2021. Además, dice que alrededor del 95% de las pequeñas y medianas empresas del país tienen acceso a Internet, pero solo alrededor del 21% lo utiliza para publicitar sus servicios o productos. Esta situación prácticamente nos obliga a digitalizarnos, y utilizar la tecnología para evitar contagios, en ese sentido “Una empresa que no camine a digitalizarse, difícilmente será competitiva y resistirá el paso del tiempo” (Peruano, Impulsan economía de las mypes, 2021).

“Países como España y muchos otros de la región también fomentan este tipo de programas. Su plan Acelera Pyme establece medidas para impulsar procesos de digitación y hoy sus acciones están enfocadas en atenuar el efecto negativo del covid-19 brindando soluciones tecnológicas y acceso a financiamiento a las empresas” (Vivar & Torres, 2020, Párr. 3 y 7). Ahora, no sólo España tiene ese modelo, sino la mayoría de países de la región quienes ven la necesidad de cambiar el giro de negocio pues la pandemia forzosamente hizo cambiar dicha condición por los altos contagios, siendo que ahora la mayoría de empresas tienen necesariamente que tener un canal digital para comunicarse con las personas si es que quiere sobrevivir en el mercado.

Medidas para promover el crecimiento; Una de las medidas que el gobierno debe apoyar para las pymes es dinamizar las operaciones, mejorar la eficiencia operativa y la liquidez en los negocios que han enfrentado la nueva realidad, los restaurantes y los negocios que convierten el gimnasio en galpón o almacén., o el hotel. cambiar. Ocupación En este proceso, el gobierno debe apoyar y facilitar la adecuación de las empresas y no dictar normas que impidan su adecuación u otro tipo de restricciones siempre que no afecten la conducta, acciones y derechos de otras personas y/o entidades.

Lo que realmente quieren los empresarios de todos los tamaños es trabajar, y muchos de ellos saben lo que tienen que hacer. Durante el primer mes, la mayoría tuvo una mejor comprensión de la situación de cara a los cambios que se avecinaban, ya que cuando se declaró el estado de emergencia, muchos negocios se paralizaron y cada negocio tuvo que cerrar debido a la situación que se avecinaba. El problema es que no se les permite avanzar al ritmo que ellos quieren por trabas potencialmente burocráticas e innecesarias, como los permisos de funcionamiento que las ciudades autónomas establecen trámites engorrosos que a la larga no son recomendables y en algunos casos no. entendido, las presentes Condiciones cambiarán esto al facilitar el procedimiento sin comprometer la confidencialidad requerida por el procedimiento. A corto plazo, aparte de algunas ayudas del Gobierno, lo más importante es que

entendamos que estamos en una nueva realidad y las empresas tienen que adaptarse y tienen que funcionar. (Macera, 2021).

Administración de Empresas Financiera; “La Administración de Empresas con énfasis en Entidades Financieras se encarga de la administración gerencial y financiera de las instituciones, bancos o empresas. La administración de ellas, se basa en los procesos que toda empresa debe tener, es así que, las fases como la organización, dirección, ejecución y control forman parte de todo ese proceso que tiene y se basa en conocimientos de economía, matemáticas, administración, contabilidad y mercadeo. Estos conocimientos le facilitan el análisis y la toma de decisiones que busquen el beneficio de sector financiero” (...) (Valle, 2021)

Por otro lado, la forma de organización que toma el líder o gerente de oficina es necesaria porque su participación y sus decisiones son numerosas. Todo esto nos permite mejorar nuestro negocio y gobierno, y tomar decisiones críticas para el buen funcionamiento de nuestro negocio.

En este sentido, y para ver el trabajo realizado por otros investigadores, contamos con las siguientes encuestas como parte de nuestro portafolio de investigación diseñado para profundizar en la problemática de investigación:

El trabajo de (Pita, Gestión de las entidades bancarias para el beneficio de las empresas en la crisis del Covid-19: Caso BANBIF 2019-2020, 2021) con su tesis titulada “Gestión de las entidades bancarias para el beneficio de las empresas en la crisis del covid -19: caso BANBIF 2019 – 2020” donde analiza la experiencia adquirida en la banca corporativa enfocando su trabajo en entender y comprender las variables que utiliza el banco para la evaluación de un crédito y cómo estas han sido influenciadas por la crisis económica durante la pandemia por el Covid-19”, También detalla las acciones realizadas por los bancos y otras instituciones financieras en el período 2019-2020 a favor de las empresas, llegando a la siguiente conclusión:

*“Es así como este trabajo explica cómo mis puestos actuales en BanBif me han permitido ser parte de la gestión de banca corporativa en 2019-2020, reprogramando diversos préstamos o subvenciones. (...).*

En esta primera parte nos muestra la forma como se integra y la ubicación que tiene, siendo la reprogramación de créditos el puesto vital para observar y analizar las condiciones en las que se encontraban las empresas, por ello el trabajo se integra al presente, pues la participación de este también nos involucra en el presente estudio.

*Sin embargo, esto ignoraría las ventajas ofrecidas por el gobierno peruano, que buscaba alternativas rápidas para inyectar liquidez a la economía de manera oportuna, a fin de no provocar un fuerte aumento en las tasas de interés. Es importante señalar*

*que también se crean y explican otras funciones adicionales que permiten el desarrollo de los puntos anteriores, que identifican procesos que pueden ser mejorados y modificados dentro del Banco, facilitando la comunicación entre departamentos. tomar decisiones; Aumentar el tamaño del préstamo en un 20% y con márgenes más altos (beneficio real); La creación de pagarés digitales debido a la situación actual del Covid-19 permitió desembolsar un total de 708 operaciones; Aprobó un nuevo proceso digital para la apertura de cuentas de ahorro, cuentas interamericanas y cuentas de ahorro corporativas, que redujo los tiempos de procesamiento; y un aumento del 20% en el volumen de interacción con clientes empresariales, entre otros ".*

Así también, se tiene el trabajo de Samej (2020) citado por (Patiño, 2021, Pág. 5 y 6)

Ha realizado un seguimiento efectivo del impacto de COVID-19 en el sector bancario a través de medidas de riesgo de crédito, es decir, estudió la teoría del riesgo, que ha sido estudiada ampliamente y sigue siendo relevante para comprender las ganancias y pérdidas que soportan las personas a través de este grupo de individuos, Es objetivo principal del trabajo mostrar el impacto del COVID-19 en el desempeño crediticio de los bancos. La gestión de riesgos de la banca tradicional se basa en paneles comerciales para monitorear el riesgo crediticio y tomar decisiones importantes basadas en él.

Pero debido a la incertidumbre, COVID-19, estas percepciones no lograron transmitir el impacto de la pandemia en la banca y operaciones remotas, lo que afecta a la Organización no tomando decisiones y estrategias específicas, y, por lo tanto, desafiando las habilidades financieras para detectar factores de intervención para tomar mejores decisiones. Para restringir esta brecha, este estudio se usa para una técnica estadística llamada análisis multifuncional para elegir y encontrar medidas de riesgo con un impacto significativo en el CVIV-19 y el desarrollo del indicador de riesgo COVID-19, una medición de los datos COVID19 y riesgo crediticio.

El análisis de la investigación ayuda a utilizar la herramienta de inteligencia de la compañía, todo para imaginar el impacto del banco geográfico de acuerdo con las medidas de riesgo específicas, así como el impacto de la industria de acuerdo con las consecuencias integradas de los datos COVID-19, lo que resume estos extractos de los más. Los proveedores afectados o menos afectados y menos afectados y las industrias más menos influyentes. El estudio concluyó que este método y visualiza información disponible para gerentes más altos o banqueros. En este sentido, también puede agregar una parte con el supervisor y seguro del Banco (SBS), ya que una organización es parte del estado responsable de supervisar la gestión de las

economías de los ciudadanos, con respecto a la participación no afecta a la atención de la población.

Por lo tanto, se concluyó que el aumento de la morosidad entre los períodos analizados se vio afectado por incumplimientos crediticios entre los primeros 30 y 60 días, por falta de compras y / o problemas de corto plazo de los clientes, sin mencionar que muchos de ellos Han solicitado refinanciamiento de su deuda, a pesar de que las tasas de interés serán más altas y actualmente debido a la pandemia de coronavirus en la que una gran cantidad de peruanos se ven afectados económicamente.

Por otro lado, hablamos de las mejoras continuas luego de la crisis; Canales de Atención Un canal de atención, también conocido como punto de acceso, es el medio por el cual los clientes utilizan los distintos servicios que ofrecen las entidades u organizaciones. Este tipo de establecimiento es de fundamental importancia para la calidad de la atención, ya que su correcto uso contribuye a ampliar la cobertura de los servicios que brinda la entidad, además de facilitar la gestión del establecimiento. mejorar el acceso a la información (Pública., 2015)

Los canales de servicio ayudan a organizar la honestidad, la lealtad, la satisfacción y el valor. En las organizaciones, las oportunidades de mejora, por lo tanto, permiten su crecimiento a través de los canales de atención, lo que permite que las unidades u organizaciones promuevan las imágenes de innovación tecnológica. (López, 2009)Según la (Perú, 2019), Existen diferentes canales de atención al cliente, entre ellos: Canal de atención digital o , banca telefónica, y canal de atención presencial o físico.

Canal de atención digital Para (Forrester, 2015) Actualmente, los usuarios gestionan sus interacciones con las empresas; Con una gran cantidad de información, los clientes quieren acceder directamente a toda la información de forma rápida y segura; Para ello, la fidelización de clientes requiere un arduo trabajo mediante el uso de la tecnología y los canales digitales. Hoy, gracias al avance de Internet y los dispositivos tecnológicos, se pueden realizar una amplia gama de transacciones y actividades bancarias sin necesidad de una sola unidad; Las personas en casa que usan un dispositivo como un teléfono, una computadora o una tableta pueden volver a sus cuentas, cancelar préstamos bancarios, transferir dinero, administrar ciertas acciones y más.

(Perú, 2019) Las nuevas empresas que aprovechan la transformación digital del sector financiero se conocen como fintech, término que va con las palabras finanzas y tecnología. Este tipo de negocios generalmente se especializan en un producto o servicio financiero en particular. (Fernández, 2018). **b) Canales de Atención Telefónica**

El canal telefónico proporciona herramientas de autoayuda, y el objetivo es ayudar a los clientes a recibir información rápida y fácilmente sin tener que conectarse directamente a la unidad; Todo este proceso se realiza a través de una llamada de atención al cliente (software de computadora para comentarios automáticos) (Sánchez & Febles, 2006) y el cual tiene una atención durante las 24 horas al día y los 7 días a la semana (Arduño, 2018) De esta forma, las entidades financieras pretenden reducir el caos en los centros físicos de atención (Alvarado, 2016) **c)** El canal de banca directa permite la gestión de cuentas de ahorro y depósito/débito para el sector privado. Este tipo de banco realiza las funciones de un banco tradicional, como la obtención de recursos a través de productos financieros simples y convencionales.

(Orcos, 2015) En este marco, existen agentes bancarios que son una extensión de las instituciones bancarias que pueden apoyar el negocio de los clientes. (Tarazi, 2011) y los cajeros automáticos que funcionan de forma automatizada pero se debe realizar la transacción de forma física o presencial (Alonso, Fernández, & López, 2013)

Comportamiento del Covid 19 en Vehículos; En el contexto de Perú mostrando signos de incumplimiento de las normas sobre cuarentena, movilidad comunitaria y distanciamiento social, limitando la efectividad de las actividades de control de enfermedades. La reciente publicación del D.S. Le N°09 2020PCM, que establece medidas hacia una nueva sociedad de convivencia, deja claro que la contención de la pandemia depende de las personas. En ese contexto, es necesario mejorar la capacidad de las personas para protegerse y responder a esta situación. Además, se deben tener en cuenta otros factores que dificultan el cumplimiento de estas medidas, como la economía informal y la pobreza monetaria. Estas condiciones obligan a muchas personas a salir de sus hogares para realizar tareas que les permitan acceder a los recursos diariamente o visitar los mercados cada vez que no pueden conservar los alimentos. Por otro lado, existen condiciones ambientales que no facilitan la implementación de actos de protección (por ejemplo, infraestructura y distribución espacial de los mercados, bajas tasas de cobertura y drenaje, demasiado hacinamiento, unidades de tráfico urbano insuficientes, etc.).

Teoría del desarrollo económico; el desarrollo económico de los países en desarrollo, incluido el Perú, la dirección establecida por la teoría del desarrollo económico a nivel nacional. Estos países no solo están bajo estos flujos, y la geografía local de estos países también se desarrolla en estos flujos. El conocimiento de la descentralización se produce en los países de Perú y América Latina. (Finot, 2001) Además de un potencial marco conceptual basado en la teoría DEL, conocimiento de la teoría del desarrollo económico a nivel nacional. El objetivo de este capítulo es una breve descripción de estas teorías.

El capítulo agrupa a las teorías de desarrollo económico a nivel de países en grupos y en donde las primeras secciones del capítulo se exponen estas teorías. Así, la sección II.1 presenta el resumen de las teorías clásicas y tradicionales del desarrollo económico a nivel de países. Estas teorías inician la literatura económica en el área. La sección II.2 expone el resumen de las teorías neoclásicas del crecimiento económico que acompaña al desarrollo económico de los países. (Consejo Nacional de Ciencia, 2020, Pág. 5 y 6)(1986), Lucas (1988, 1993), y Stiglitz (1988)

- I. Las primeras teorías son clásicas y tradicionales en el desarrollo económico; Esta sección resume la literatura del desarrollo económico que se originó en 1930 con el trabajo. (J, 1934) y los desarrollos posteriores de Lewis (1954), (Rostow, 1956) (MYNTH, 1958) (Nurkse, 1953) (Rosenstein-Rodan, 1961) (Fei, 1961) entre otros. Las teorías desarrolladas por estos autores comparten dos aspectos. El primer aspecto es el enfoque histórico del desarrollo de la sociedad pre capitalista a la sociedad capitalista. El segundo aspecto es el concepto binario de una economía en desarrollo o subdesarrollada. Esta dualidad define las teorías "clásicas o tradicionales" del desarrollo económico.
- II. La Teoría Tradicional Neoclásica del Crecimiento Económico; Paralelo al desarrollo de las teorías de desarrollo económico de los 1930s, se desarrollaron las llamadas teorías de crecimiento económico neoclásico con los trabajos. Al respecto sostiene:

*"[Mientras] que crecimiento económico es el proceso gradual de la expansión de la producción [de bienes y servicios], desarrollo económico es un proceso dramático de llevar a cabo nuevas combinaciones y medios o métodos de producción [de bienes y servicios en cantidad y número] con transformaciones de la organización de las industrias".*

Por su parte (Stiglitz, MAYO 1988) afirma:

*"Desarrollo representa una transformación de la sociedad, un movimiento de tradicionales: relaciones, formas de pensar, formas de abordar los problemas de salud y educación, y métodos de producción a otras formas modernas e [innovadoras]".*

Según la escuela de pensamiento tradicional, el crecimiento de la producción económica es parte del proceso de desarrollo, pero no es la única parte. Se están desarrollando otros factores de desarrollo económico, tales como: cambios institucionales, políticos y sociales, de los cuales los indicadores sociales, demográficos y de salud forman parte de estos factores, elementos del proceso y de sus objetivos.

Con las teorías clásicas tradicionales sobre el crecimiento económico, el objetivo de estas teorías es identificar las condiciones necesarias (pero no lo suficiente) e identificar los elementos de la economía, como o equipararse mutuamente, con el tiempo, la trayectoria de crecimiento sostenible de los productos del producto. A partir de esta definición de teorías de crecimiento, se puede ver, a diferencia de la teoría del análisis de desarrollo económico de los factores y los requisitos para el desarrollo de las industrias de bienes y servicios, enfocando la teoría del crecimiento a nivel y cambios en los factores de suministro o "capacidad productiva" de la industria. La experiencia debe. Por lo tanto, definición económica de desarrollo; El concepto de desarrollo no puede entender una definición simple sobre el crecimiento económico, incluso si este concepto económico es completamente inapropiado, y eliminar el análisis más detallado de lo que realmente se requerirá. Por lo tanto, el desarrollo debe comenzar con un análisis más amplio, incluidos los sectores sociales y humanos, así como las medidas de política económica repetidas para el gobierno, donde los actores también se superponen con el mercado abierto. Entonces el desarrollo está directamente ligado a un conjunto de estrategias encaminadas a lograr un sistema más claro y preciso de relaciones económicas, sociales y políticas para lograr metas de crecimiento. teoría del desarrollo económico; desarrollo económico local

- (a) Diversificación de las actividades productivas locales, mejora de las oportunidades de empleo y calidad de vida de la población.
- b) Viabilidad ambiental de las actividades productivas locales.
- (c) Dinámica económica de las actividades anteriores.
- d) Con todo ello se asegura la mayor cohesión social.

Aspectos distintivos de varios procesos de desarrollo económico local; Si bien el desarrollo económico local no sigue un patrón definido, se debe señalar que existen una serie de aspectos que caracterizan los diferentes procesos de desarrollo local y es importante referirse a ellos al momento de planificar diferentes acciones para la formación de estrategias. desarrollo económico local. **(a)** emergen en la medida en que existan, se desarrollen o puedan desarrollarse competencias que les permitan emerger en respuesta a situaciones existentes. Por lo tanto, potencian todos los recursos locales y buscan optimizar su potencial. Son procesos promovidos conscientemente, donde se involucra la presencia de ciertos actores locales para promoverlos y liberar el potencial de los recursos internos; **(b)** Basan la estrategia en una solidaridad con el territorio, entendiendo la importancia del territorio y de su gente como protagonistas del proceso, ya que de lo que se trata es de descubrir si sobre estas bases se puede producir una reactivación que le dé imagen de una marca diferenciada al proceso. **(c)** Responden a una voluntad de gestión asociativa entre representantes públicos y privados, en el cual se trata de ver como consensuar una imagen objetivo común de



lo que debiera ser el proyecto de desarrollo de corto, mediano y largo plazo, y detrás del cual se sumen todos los esfuerzos. **(d)** Liderazgo y animación del proceso, donde se dinamicen y dirijan a los actores socioeconómicos para el surgimiento de iniciativas y su integración dentro de los objetivos estratégicos, así como para motivar a la población para que participen en el proceso. Esta labor requiere de un soporte de algún tipo político o institucional, del cual las instituciones gubernamentales son quienes normalmente cuentan con estos atributos, y en esa medida pueden ser adecuadas para dirigir el proceso de animación y dirección del desarrollo. **(e)** La originalidad de las experiencias locales que permiten recoger y estimular todos los elementos endógenos dinámicos desde una perspectiva integral. Se trata de mantener una permanente actitud de diagnóstico, control y seguimiento de lo que se está haciendo y de lo que se puede hacer para incorporar al proceso todas las potencialidades internas disponibles y estimular la capacidad de atracción de las externas que sean consecuentes con este enfoque. **(f)** Difícilmente encajarlos en modelos o estructuras de gestión muy rígidas o cerradas, donde la propia naturaleza endógena y espontánea de las iniciativas económicas suponen que sean, lo que demanda una postura de flexibilidad y de gran creatividad para enfrentar con posibilidades de éxitos los desafíos. **(g)** Acciones que se pueden emprender y que se transforman en características específicas de estos procesos, Donde prevalece el protagonismo de las pequeñas y medianas empresas. Teniendo en cuenta todas estas consideraciones, la propuesta refleja las estrategias de desarrollo económico local, utilizando diferentes técnicas, y tratando de no perder de vista los aspectos básicos y específicos de estos procesos.

Agentes y agentes de desarrollo económico local; Una vez delineados los aspectos o impactos del desarrollo económico local, es hora de reflexionar sobre quién es o se llama el actor o actores locales que deben promover el desarrollo económico local. Existen diferentes actores en una localidad o territorio que están vinculados de una u otra forma a los motores económicos. Entre ellos: (1) Gobierno local. Por diversas razones, son los encargados de liderar los procesos DEL. (Desarrollo económico local) (2) Empresas: micro, pequeñas, medianas y grandes y tipos (manufactura, comercio, servicios) (3) Centro de educación y/o capacitación. Para explotar o desarrollar el potencial que ofrecen los diferentes territorios, necesitamos recursos humanos a la altura de los requerimientos de los territorios. (4) Gobierno central. Su intervención es necesaria en áreas y aspectos estratégicos, especialmente en la creación de las condiciones físicas del territorio propicias para el desarrollo económico local. La participación estatal es crucial para el acoplamiento de las dinámicas económicas locales con las dinámicas nacionales. (5) Sociedad civil organizada: Si el desarrollo económico de una localidad está guiado por una visión estratégica del desarrollo, esta

debe ser formulada tomando en cuenta las opiniones de todos los actores locales, incluyendo las organizaciones de población en las diferentes localidades. Las expresiones son que una de las principales organizaciones, así como otras organizaciones cívicas como las ONG, pueden ser de diferente naturaleza y en ocasiones representan un apoyo importante para las localidades en términos financieros y técnicos.

En resumen, se destaca el precedente que el desarrollo económico local no se puede lograr con la participación exclusiva de la industria, la organización o el sindicato único, pero lo contrario debe tomar la participación de diferentes actores de tierras, el papel del procesador. En su sector económico práctico, lo que garantiza una alta eficiencia, eficiencia y flexibilidad superior de las operaciones, que integra nuevas formas de organizaciones fuera de la burocracia y cerca de

Teorías de crisis del sistema financiero concepto de crisis; Una crisis, en su acepción actual, es un momento que marca un cambio importante, sin prejuizar para bien o para mal. Pero también tiene un sentido más restringido: el de *“situación dificultosa o complicada”*.

Teoría de las Corridas (DIAMOND, (Jun., 1983) quien observó que la banca puede autogenerarse, incluso en el caso de entidades solventes pero ilíquidas. En este caso, la fuga ocurre cuando algunos depositantes esperan que otros retiren sus depósitos, aunque la posición del banco no se vea afectada inicialmente. La salida de unas pocas instituciones individuales puede amenazar a todo el sector financiero si los depositantes creen que otros bancos del sistema también están en riesgo de infección, en cuyo caso la actividad bancaria puede convertirse en una peligrosa crisis bancaria.

(McCANDLESS, 2001) argumentan que en el primer grupo de modelos (DIAMOND, (Jun., 1983) presenta un modelo en el que el banco operativo es una respuesta racional a las creencias de los actores racionales. En la medida en que los consumidores asuman que el banco no tiene las reservas para hacer frente a los retiros de depósitos durante este período, se producirá una carrera. Como el modelo incorpora la idea del servicio secuencial, cualquier banco puede ejecutarse si las personas piensan que otros administrarán el banco, todos corriendo para asegurarse de que no se alineen. La última línea. En este modelo, bajo ciertas circunstancias, la fuga puede evitarse introduciendo un seguro de depósito o amenazando con una suspensión parcial.

Según (CARRERA, 2007) La teoría ejecutiva es la primera línea de un modelo teórico de crisis financieras y determina que los sistemas financieros serán inestables y, por lo tanto, susceptibles a choques aleatorios. El impacto negativo de estos choques puede provocar que los actores económicos (depositantes) pierdan la confianza en el sistema financiero e intenten retirar sus depósitos y cambiarlos por moneda extranjera. En este caso, también se observarán problemas de liquidez en las unidades.

Teoría de la información asimétrica ; De acuerdo a (CARRERA, 2007), Este enfoque difiere de los modelos de gobernanza en que integra la asimetría de la información como un factor importante que lleva al surgimiento de crisis bancarias y asume que el desempeño de los bancos no puede explicarse únicamente por la ocurrencia de shocks aleatorios que empujan a los depositantes a retirar sus depósitos del sistema. más bien, puede deberse a la falta de información de los depositantes sobre las unidades de riesgo y solvencia (en cuyo caso, los depositantes no podrían evaluar con precisión el riesgo de cada banco).

De acuerdo con la teoría de la información asimétrica (CARRERA, 2007), argumenta que la corrida de depósitos es causada por cambios en la percepción de los

Según (MISHKIN, 1988 January) Los balances bancarios pueden deteriorarse por estas razones: b) Choques negativos, como tasas de interés de alimentos, caída de la bolsa, caída inesperada de la inflación (para países industrializados), o depreciarse o depreciarse (para países emergentes con deuda en moneda extranjera).

Teoría de Karl Marx Según (TORRES, 2012) autores como Carlos Marx, El inicio de las crisis financieras se asocia con la expansión de la actividad comercial e industrial, creyendo que existe una estrecha relación entre estas dos actividades y la actividad financiera, que está interrelacionada entre sí y la crisis financiera realmente sirvió para actuar primero. , sin afectar a Marx, quien señaló que el arbitraje puede en algunos casos darse por las diferentes tasas de retorno que pueden ofrecer.

Marx (TORRES, 2012) en su teoría, argumenta que durante los períodos de expansión económica, la expansión del crédito ocurre simultáneamente pero cuando, por alguna razón específica, y muchas veces por agotamiento, la fase del ciclo conduce a una similitud gradual entre costos y precios. , las ganancias comenzarán a disminuir, comenzarán a liquidarse préstamos, para lo cual se necesitará efectivo, lo que generará un rápido aumento en la demanda de los medios de pago y una caída en los precios provocando una crisis de pánico.

Teoría de la Productividad; La productividad y la gestión financiera. En el lenguaje cotidiano la utilización del concepto de productividad se utiliza para expresar el rendimiento de una actividad. Sin embargo, en el ámbito económico este concepto ha

tenido una utilización distinguida. En ese sentido, González (2002), explica que la productividad es un criterio económico que indicativo de la capacidad de producir el máximo rendimiento. (Álvarez Pinilla, A. coord., 2001) afirma que la productividad es el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible.

Ahora bien, en esta investigación se consideró que la productividad es una herramienta utilizable para medir la gestión financiera, es así, como estos conceptos nos permiten afirmar que una gestión financiera productiva es aquella que utiliza los recursos económicos para obtener el mejor resultado o ganancia posible.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación en este estudio es descriptiva, ya que identifica características del universo de estudio, indica patrones de comportamiento y actitudes en el universo de estudio, establece ciertos comportamientos y explora e investiga la relación entre las variables de investigación.. (Hidalgo, 2021).

##### **Diseño no experimental:**

El diseño metodológico es no experimental, transversal, no experimental porque no hay manipulación de variables y transiciones durante la recolección de datos en un momento determinado. Su objetivo es describir variables y analizar en qué medida ocurren en un momento determinado.” (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2020. Pág. 92). Par esto se trabaja con las financieras al ser un grupo económico al cual tenemos acceso para la información y posterior análisis.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### **Definición Conceptual**

**Estado de emergencia:** En principio, el estado de Emergencia es un modo de excepción. Este concepto se refiere a las “facultades de crisis” que la Constitución otorga al Estado con carácter especial, para que éste pueda conocer de hechos, hechos o hechos que, por su naturaleza, causen peligro para el normal funcionamiento de los poderes públicos o amenazantes. su continuidad. de las instituciones estatales y principios básicos para la convivencia en una comunidad política (Derecho, 2020, Párr. 5)

##### **Definición Conceptual**

**Situación Económica Financiera:** La situación económica es el indicio más cercano del buen funcionamiento de una empresa. El valor máximo derivado de los flujos de caja futuros que la empresa espera generar: el mejor saldo positivo entre las entradas y salidas de caja esperadas, y descontado a valor presente. La situación económica es también el resultado de las actividades comerciales, operativas y administrativas, que en definitiva son el resultado de las operaciones. Además, se dice que una empresa está en buenas condiciones económicas cuando es capaz de producir y mantener beneficios durante un determinado período de tiempo. La persistencia con buenos resultados es un objetivo fundamental de una gestión excelente. (Sala, 2016)

**a. Estado de emergencia (variable dependiente)**

Se tomará como medida los Decretos Supremos publicados en El Peruano a nivel nacional y las formas como se aplicaron en el sector financiero.

**b. Situación económica – financiera (variable independiente)**

Se medirá a cada una de las agencias de acuerdo a la forma de organización central, tomando en consideración las decisiones particulares que asumió cada gerencia de cada una de las agencias del muestreo.

**Definición Operacional**

**Indicadores**

**a. Estado de Emergencia:**

- Nivel de Horarios.
- Cana virtual
- Canal Presencial
- Capacidad de restricción

**b. Situación Económica Financiera**

- Nivel de ventas
- Rentabilidad de ventas
- Indicador de endeudamiento a corto plazo
- Indicador de endeudamiento a largo plazo
- Indicador de rotación de inventarios
- Indicador de rotación de activos.
- Capital de trabajo
- La rotación de cuentas por cobrar
- La rotación de cuentas por pagar.
- Indicador de liquidez.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

El estudio está compuesto de un aproximado de 176 agencias que corresponden a las oficinas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo a nivel nacional.

#### **Muestra**

La muestra de estudio está compuesta por 20 agencias (dicha muestra refiere entre gerentes y jefes de áreas) que pertenecen a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, como resultado del muestreo probabilístico aleatorio simple<sup>1</sup>.

Bajo criterio de conveniencia se selecciona 20 encuestados, con una población de 176

#### **Muestreo**

No Probabilístico

Criterio de inclusión: Todos los colaboradores que hayan superado periodo de prueba (permanentes)

Criterio de exclusión: Colaboradores que trabajan bajo la modalidad (contrato eventual)

Unidad de Análisis: Cada uno de los colaboradores, que pertenecen a Cmac Huancayo.

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

La técnica utilizada en este estudio es la encuesta aplicada a través de un cuestionario sobre cambios en las políticas administrativas de las instituciones financieras, a través de la observación, se completará el análisis realizado de los distintos indicadores que entran en todas las decisiones administrativas. Se implementó, debido al impacto de la pandemia Covid-19 en las instituciones financieras.

---

<sup>1</sup> Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. Metodología de la Investigación. Mc Grill. México. Sexta Edición. 2010.

Esta evaluación contiene un total de 16 preguntas. Es decir, se presenta cada declaración y se invita al sujeto a expresar su respuesta eligiendo una de las cinco categorías en una escala.

### 3.5 Procedimientos

La recolección de la investigación se llevó a cabo a través de cuestionarios sobre el tipo de administración que se ejecuta en las oficinas de las entidades financieras, los cuales son aplicados en el horario de trabajo, tomando un tiempo aproximado para llenar la encuesta de 10 a 15 minutos. Para la tabulación de los resultados se utilizó el programa Excel mostrando gráficos y tablas que permiten observar con mayor detalle los resultados arrojados.

### 3.6 Método de Análisis de datos

Es una medida de consistencia interna que toma valores de 0 a 1 y se utiliza para comprobar si el instrumento que se está evaluando ha recopilado información incorrecta y, por lo tanto, los lleva a error. Ha llegado a una conclusión incorrecta o si está relacionada con la fiabilidad de un instrumento para realizar mediciones Es estable y coherente.

“Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.” (Leal, 2014).

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.

$sT^2$  = Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

Para el presente estudio, realizamos 20 encuestas, cada una de 16 preguntas, estas preguntas fueron tabuladas en Excel, para la aplicación de la fórmula.

Así también la medición, de dicho resultado.



<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
0.53 a menos	Fiabilidad cero
0.54 a 0.59	Baja Confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Para el análisis de los datos se utilizó el método análisis y síntesis, por lo cual en el análisis se descompone cada una de las partes o elementos para después unir (síntesis) todos los elementos, obteniendo así un resultado distinto de todo ese proceso descrito.

### **3.7 Aspectos éticos**

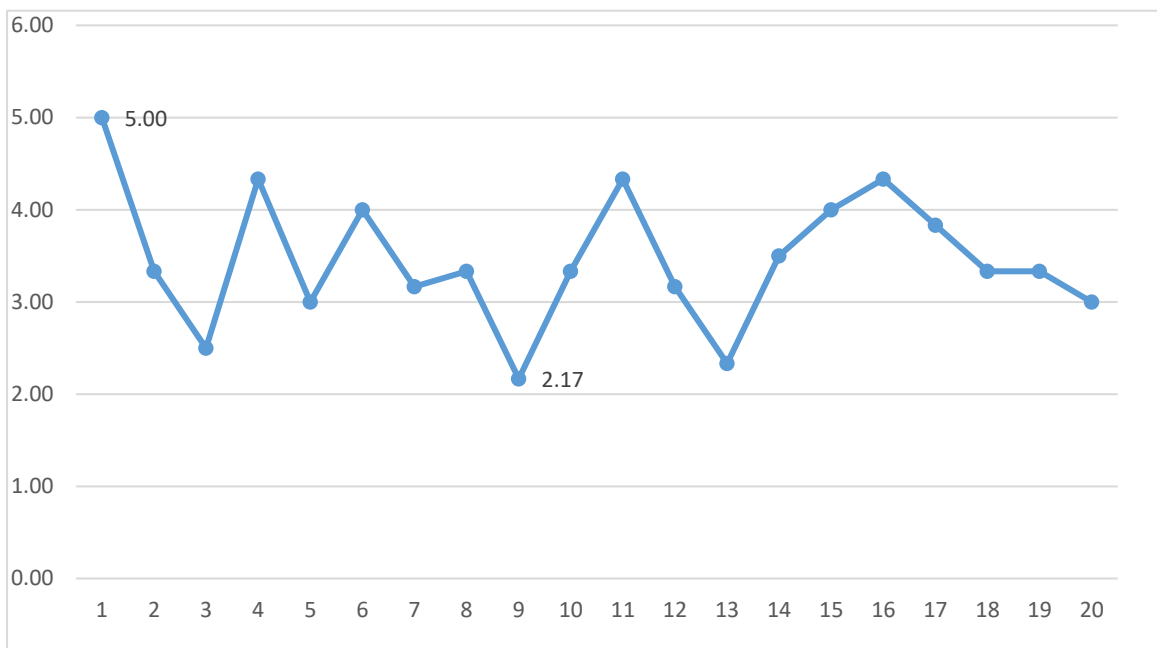
Para la presente investigación, se tiene el consentimiento de los colaboradores que laboran en la Caja de Ahorro y Crédito Huancayo a quienes se les aplica la encuesta comprometiéndose en responder con la verdad. De ahí que, los datos registrados son el reflejo de lo que se aplica siendo recopilados con total confidencialidad, se hace presente que los nombres de los investigados se detallan, con los cuales se reconoce a la agencia y a los trabajadores.

#### IV. RESULTADOS

Este capítulo presenta los objetivos con sus respectivos indicadores de media y que a continuación son:

**Respecto al objetivo específico 1. Indicar los niveles de Estado de emergencia.**

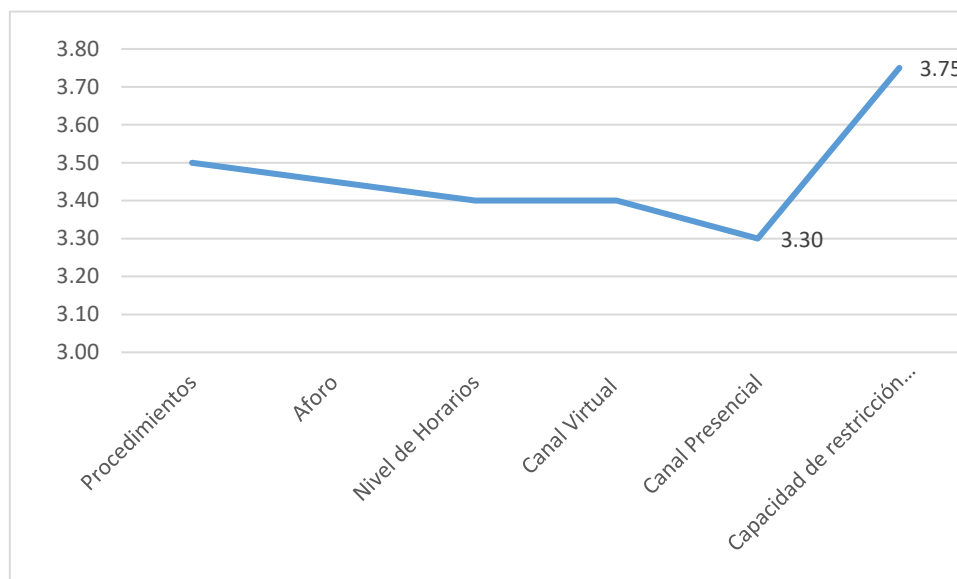
**Figura 1 Descripción de Nivel del Estado de Emergencia, según los encuestados en Cmac Huancayo, 2020 - 2022**



**Interpretación,** en la figura visualizamos que el valor mínimo del Estado de Emergencia es 2.17 "BAJA" y el máximo es de 5 "MUY ALTO". El promedio es 3.47 "REGULAR" y la media es 4.00, que significa que el 50% de la muestra valora con una cifra menor a 3 y el otro 50% valora con una cifra mayor a 3.

## Respecto al Objetivo Especifico 2 Estimar los niveles de la situación económica- financiera de las CMACS

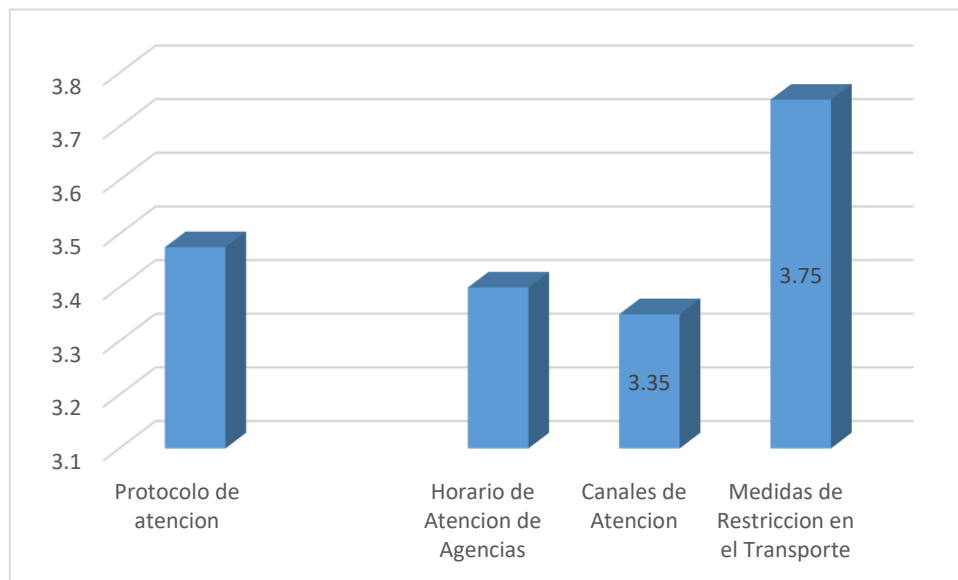
**Figura 2 Descripción de Nivel del Estado de Emergencia, según Indicadores en Cmac Huancayo, 2020 - 2022**



Huancayo, 2020-2022 (escala ordinal)

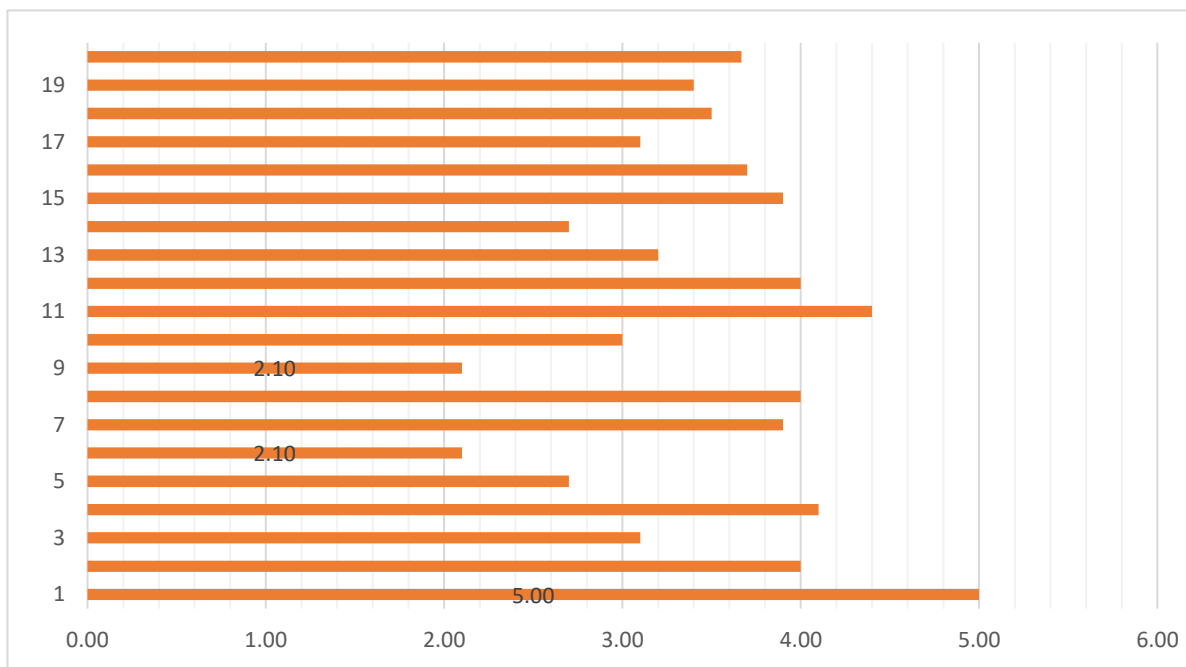
**Interpretación,** en la figura visualizamos que el valor mínimo de los indicadores 3.30 “Regular” que corresponde al indicador Canal Presencial y el máximo es de 3.75 “ALTO” que corresponde Capacidad de Restricción.

**Figura 3** Descripción de Nivel del Estado de Emergencia, según Dimensiones en Cmac Huancayo, 2020 - 2022



**Interpretación,** en la figura visualizamos que el valor mínimo de las dimensiones 3.35 “Regular” que corresponde a la dimensión Canales de atención y el máximo es de 3.75 “ALTO” que corresponde a la dimensión Medidas de Restricción en el Transporte.

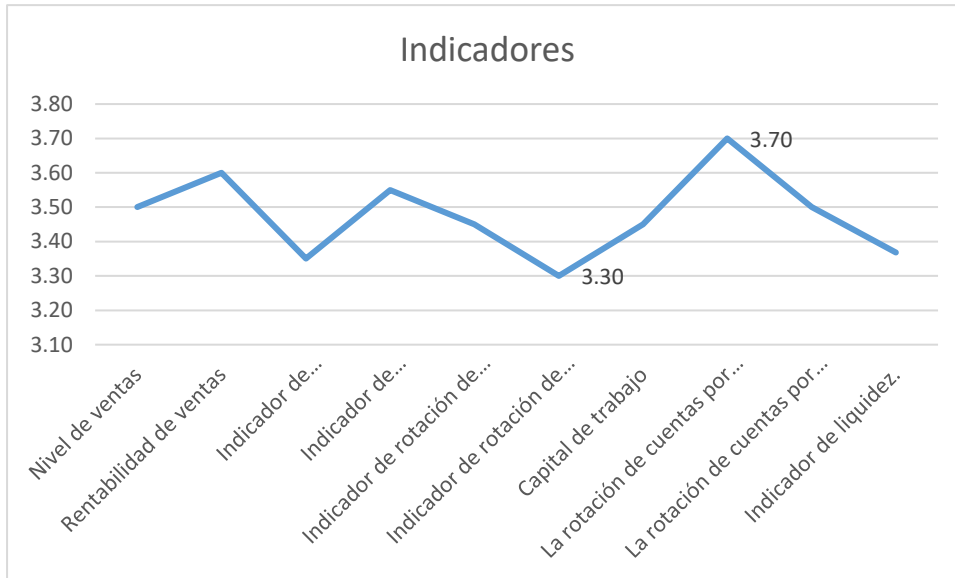
**Figura 4 Descripción de Nivel de Situación Economía Financiera, según los encuestados en Cmac Huancayo, 2020 – 2022.**



**Interpretación,** en la figura visualizamos que el valor mínimo de la Situación Económica Financiera es 2.10 “BAJA” y el máximo es de 5 “MUY ALTO”. El promedio es 3.48 “REGULAR” y la mediana es 4.00, “ALTA” que significa que el 50% de la muestra valora con una cifra menor a 4 y el otro 50% valora con una cifra mayor a 4.

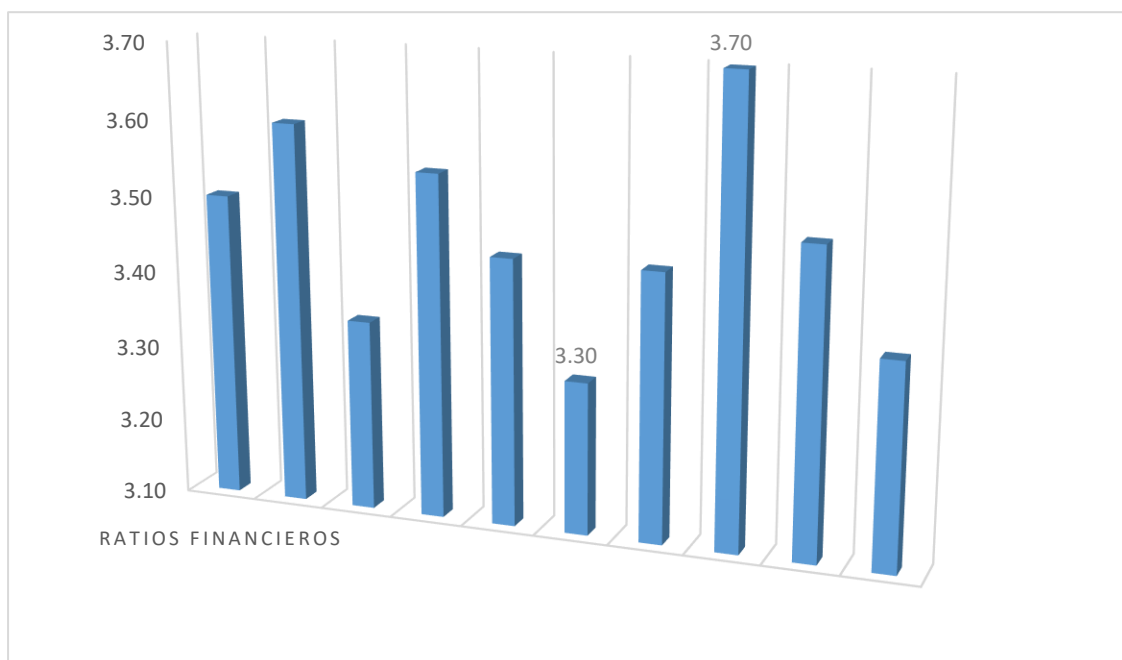
Figura 5

Descripción de los niveles de la Situación Económica Financiera, según Indicadores en Cmac Huancayo. 2020 - 2022



**Interpretación,** en la figura visualizamos que el valor mínimo de los indicadores 3.30 “Regular” que corresponde al indicador de Rotación de Activos y el máximo es de 3.70 “ALTO” que corresponde Rotación de Cuentas por Cobrar El promedio es 3.48.

**Figura 6** Descripción de los niveles de la Situación Económica Financiera, según Dimensiones en Cmac Huancayo, 2020-2022



**Interpretación,** en la figura visualizamos que el valor mínimo de las dimensiones 3.30 “Regular” que corresponde a la dimensión Canales de Atención y el máximo es de 3.70 “ALTO” que corresponde a Ratios Financieros.

**Respecto al Objetivo Especifico 3 Calcular el impacto de los protocolos de atención en la situación económica financiera en las CMACS.**

**TABLA 1 CORRELACIÓN DE SPERMEAN ENTRE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA**

Correlación entre Protocolos de Atención y Situación Económica Financiera		Protocolo_atencion	Situacion_Economic a_Financiera
	Coeficiente de correlación	1,000	,230
	Sig. (bilateral)	.	,330
Protocolo_atencion	N	20	20
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,230	1,000
	Sig. (bilateral)	,330	.
Situacion_Economic a_Financiera	N	20	20

**Interpretación:** En la tabla 1 nos muestra la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador protocolo de atención, en la situación económicas financiera? Donde el nivel de asociación “positiva baja” donde la correlación indica que 0.230 o también es 23.0 % de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.330; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis “Existe relación directa entre el indicador de protocolo de atención y eficacia organizacional en situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.



**Respecto al Objetivo Especifico 4 Calcular el impacto de los horarios de atención de agencias en la situación económica financiera en las CMACS.**

**TABLA 2 CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE HORARIOS DE ATENCIÓN Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA**

Correlación de Spearman entre Horarios de Atención y Situación Económica Financiera		Horarios_aten_ ag	Situacion_Econ omica_Finan.
	Coeficiente de correlación	1,000	,188
<b>Horarios_aten</b>	Sig. (bilateral)	.	,427
<b>_ag</b>	N	20	20
	Coeficiente de correlación	,188	1,000
<b>Rho de Spearman</b>	Sig. (bilateral)	,427	.
<b>Situacion_Eco</b>	N	20	20
<b>nomica_Finan</b>			
<b>ciera.</b>			

**Interpretación:** En la tabla 2 nos muestra la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador horarios de atención, en la situación económica financiera? Donde el nivel de asociación “positiva muy baja” donde indica que la correlación es de 0.188 o también es 18.8% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.427; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis “Existe relación directa entre el indicador de protocolo de atención y eficacia organizacional en situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

**Respecto al Objetivo Especifico 5 Calcular el impacto de los canales de atención de agencias en la situación económica financiera en las CMACS.**

**TABLA 3 CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE CANALES DE ATENCIÓN Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA**

Correlación de Spearman entre Canales de Atención y Situación Económica Financiera		Canales_Aten_Ag	Situacion_Economica_Financiera
Rho de Spearman	Canales_Aten_Ag	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
	Situacion_Economica_Financiera	Coefficiente de correlación	,056
		Sig. (bilateral)	,815
		N	20

**Interpretación:** En la tabla nos muestra la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador canales de atención, en la situación económica financiera? Donde el nivel de asociación “positiva muy baja” donde indica que la correlación es 0.56 o también es 5.6% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.815; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis “Existe relación directa entre el indicador de protocolo de atención y eficacia organizacional en situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

**Respecto al Objetivo Especifico 6 Calcular el impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera en las CMACS.**

**TABLA 4 CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE MEDIDAS DE RESTRICCIÓN Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA**

Correlación de Spearman entre Medidas de Restricción y Situación Económica Financiera		Medidas_Restricción	Situacion_Economica_Finan.	
Rho de Spearman	Medidas_Restricción	Coeficiente de correlación	1,000	,425
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	20	20
	Situacion_Economica_Financiera	Coeficiente de correlación	,425	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	20	20

**Interpretación:** En la tabla nos muestra la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador Medidas de restricción, en la situación económica financiera? Donde el nivel de asociación “positiva moderada” donde indica que la correlación es de 0.425 o también es.42.5% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.062; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis “Existe relación directa entre el indicador de medidas de restricción y eficacia organizacional en situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

## Respecto a objetivo 7 Contrastación de Hipótesis de relación entre Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera.

### Hipótesis General

HO “Existiría alto impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022”.

**TABLA 5 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS DE RELACIÓN ENTRE ESTADO DE EMERGENCIA Y SITUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA.**

Correlación de Spearman entre Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera			Estado Emergencia	Situación Económica Financiera
Rho de Spearman	Estado Emergencia	Coefficiente de correlación	1,000	,457*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	20	20
	Situación Económica Financiera	Coefficiente de correlación	,457*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	20	20

**Interpretación:** En la tabla nos muestra la respuesta a la pregunta ¿“Existiría alto impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC? Donde el nivel de asociación “positiva moderada” donde indica que la correlación es de 0.457 o también es 45.7 % de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.043; siendo menor a 0.05. por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Existe relación directa entre la Variable Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

### Contrastación de Hipótesis

Parámetros para contrastar

- Tipo de escala:** ordinal (*Rho de Spearman*)
- Nivel de error:** alfa = menor o igual a 0.05, equivalente al 5%
- Nivel de confiabilidad:** = mayor o igual 95%

- d) **Aceptación de hipótesis:** “Existe relación significativa entre Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera, en las Cmac Ilo, 2020-2022”.
- e) **Rechazo de Hipótesis:** “Existe relación significativa entre Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera, en las Cmac Ilo, 2020-2022.
- f) **Conclusión:** Aceptamos la Hipótesis.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de la tesis consiste en confirmar o rechazar los antecedentes contrastando con los resultados obtenidos. Asimismo, la teoría; valida o confirma los mismos resultados.

### **Respecto al objetivo específico OE1: Indicar los niveles de Estado de emergencia en las CMAC ILO 2020-2022.**

“El estado de emergencia. Este concepto hace referencia a aquellas “competencias de crisis” que la Constitución otorga al Estado con el carácter de extraordinarias, a efectos de que pueda afrontar hechos, sucesos o acontecimientos que, por su naturaleza, ponen en peligro el normal funcionamiento de los poderes públicos o amenazan la continuidad de las instituciones estatales y los principios básicos de convivencia dentro de una comunidad política” (Derecho, 2020, Párr. 5) Se confirma este antecedente con el resultado dado que el valor mínimo del Estado de Emergencia es 2.17 “BAJA” y el máximo es de 5 “MUY ALTO”. El promedio es 3.47 “REGULAR” y la media es 4.00, “ALTA” que significa que el 50% de la muestra valora con una cifra menor a 3 y el otro 50% valora con una cifra mayor a 3.

Teoría de las Corridas (DIAMOND, (Jun., 1983) validan lo descrito en las líneas de arriba quien observó que la banca puede autogenerarse, incluso en el caso de entidades solventes pero líquidas.

### **Respecto al Objetivo Especifico OE2 Estimar los niveles de la situación económica- financiera de las CMACS**

A nivel internacional, también se tiene el trabajo de (Cos, 2020) que estudia el impacto de la pandemia sobre el sector financiero, tal es así, que concluye que en país vasco La covid-19 está teniendo un impacto negativo sin precedentes, a su vez, está provocando un incremento de los riesgos en las finanzas, tanto nacionales como internacionales, aunque no disipar completamente estos riesgos, por lo que, la persistencia del endeudamiento público elevado debe venir acompañado de una agenda de reformas ambiciosas que afronte los desafíos

estructurales para así consolidar su recuperación. Se confirma este antecedente con el resultado dado que el valor mínimo de la Situación Económica Financiera es 2.10 “BAJA” y el máximo es de 5 “MUY ALTO”. El promedio es 3.48 “REGULAR” y la mediana es 4.00, “ALTA” que significa que el 50% de la muestra valora con una cifra menor a 4 y el otro 50% valora con una cifra mayor a 4.

Teoría, Crisis Financiera; validan lo descrito en las líneas de arriba “Las crisis financieras pueden ser causadas por muchos factores diferentes, desde perspectivas microeconómicas, macroeconómicas e institucionales. Cuando una crisis afecta al banco, se dice que la están provocando pequeños factores. Sin embargo, cuando la crisis se extiende a todo el sistema bancario, entendemos que el macro shock es el catalizador de la supervivencia financiera.” (Costa, 2010. Pág. 3).

### **Respecto al Objetivo Especifico OE3 Calcular el impacto de los protocolos de atención en la situación económica financiera en las CMACS.**

Las medidas de aislamiento social obligatorio, se mantuvo la tendencia exponencial creciente de los casos de contagio por covid-19, se observó una recuperación de los indicadores económicos (PIB, exportaciones e importaciones). Sin embargo, el nivel de empleos no se ha recuperado, lo que ha generado un aumento en la tasa de informalidad del empleo en el país. Por otro lado, el ingreso parece haberse recuperado luego de la caída sufrida, lo que no está acorde con el aumento del desempleo y la informalidad, por lo que se amerita de un estudio más profundo y más allá de las estadísticas oficiales. Con relación al índice de precios, se observa que al inicio del aislamiento obligatorio los mismos aumentaron al nivel más alto del periodo de estudio, pero se fueron normalizando, regresando a rangos de variación normales que se venían observando antes de las medidas (Barreto, Silva Marchan, & Sánchez Sánchez, 2021). Se confirma este antecedente con el resultado. Dado que nos muestra la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador protocolo de atención, en la dimensión ratios financieros? Donde el nivel de asociación “positiva baja” donde indica que la correlación es 0.230 o también que es 2.3% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.330; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis

“Existe relación directa entre el indicador de protocolo de atención y eficacia organizacional en situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

La teoría de Desarrollo Económico; los resultados validan lo descrito en las líneas de arriba Desarrollo Económico Local; desarrollo económico local es entendido como “un proceso reactivador y dinamizador de la economía local, que mediante un aprovechamiento eficiente de los recursos existentes en una determinada zona es capaz de estimular el crecimiento económico, crear empleo y mejorar la calidad de vida”. Son las acciones y el resultado de las inversiones privadas y públicas que se concretan en la creación y el mejoramiento de un mayor número de empleos, mayores niveles de ingresos de los pobladores, efectivizando el acceso equitativo que en última instancia permite mejorar la calidad de vida. El desarrollo económico local depende de la capacidad de integrar el aprovechamiento sustentable de los recursos disponibles y potenciales, movilizándolos hacia la satisfacción de las necesidades y problemas básicos de la población local.

**Respecto al Objetivo Especifico 4 Calcular el impacto de los horarios de atención de agencias en la situación económica financiera en las CMACS.**

(Cedrón, 2020) Un estudio titulado “Motivación y desempeño laboral en la Secretaría Regional de Salud de La Libertad, durante el COVID-19”, de la Universidad Cesar Vallejo, confirma que las conductas de los empleados dirigidas hacia lo anterior se han vuelto más organizadas.

Se confirma este antecedente en el resultado dada que la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador horarios de atención, en la dimensión ratios financieros? Donde el nivel de asociación “positiva muy baja” donde indica que la correlación 0.188 o también es 1.88% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.427; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis “Existe relación directa entre el indicador de protocolo de atención y eficacia organizacional en situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.



Teoría de la Productividad; validan lo descrito en las líneas de arriba. La productividad y la gestión financiera. En el lenguaje cotidiano la utilización del concepto de productividad se utiliza para expresar el rendimiento de una actividad. Sin embargo, en el ámbito económico este concepto ha tenido una utilización distinguida. En ese sentido, explica que la productividad es un criterio económico que indicativo de la capacidad de producir el máximo rendimiento. (Álvarez Pinilla, A. coord., 2001) afirma que la productividad es el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible.

### **Respecto al Objetivo Especifico 5 Calcular el impacto de los canales de atención de agencias en la situación económica financiera en las CMACS.**

Canales de atención; Un canal de servicio, también conocido como punto de acceso, es el medio por el cual los clientes utilizan diversos servicios proporcionados por entidades u organizaciones. Este tipo de medios es de primordial relevancia para la calidad de la atención, ya que su correcto uso contribuye a ampliar la cobertura de los servicios que brinda la entidad, además de facilitar la gestión de trámites para atender a los diferentes colectivos y consolidar el acceso a la información (Pública., 2015) Los canales de servicio ayudan a la organización a lograr honestidad, lealtad, satisfacción y valor. Dentro de las organizaciones surgen constantemente oportunidades de mejora, por lo que su crecimiento se sustenta en los canales de atención, lo que también permite a la unidad u organización fortalecer su imagen de innovación tecnológica. (López, 2009) Según la (Perú, 2019), Existen diferentes canales de atención al cliente, entre ellos: Canal de atención digital o electrónico, canal online o banca telefónica, y canal de atención presencial o físico.

Se confirma este antecedente con los resultados. Dada que la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador canales de atención, en la dimensión ratios financieros? Donde el nivel de asociación “positiva muy baja” donde indica que la correlación es 0.56 o también es 5.6% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.815; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis “Existe relación directa entre el

indicador de protocolo de atención y eficacia organizacional en ratios financieros.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

La teoría de Desarrollo Económico; **los resultados validan lo descrito en las líneas de arriba** Desarrollo Económico Local; desarrollo económico local es entendido como “un proceso reactivador y dinamizador de la economía local, que mediante un aprovechamiento eficiente de los recursos existentes en una determinada zona es capaz de estimular el crecimiento económico, crear empleo y mejorar la calidad de vida”. Son las acciones y el resultado de las inversiones privadas y públicas que se concretan en la creación y el mejoramiento de un mayor número de empleos, mayores niveles de ingresos de los pobladores, efectivizando el acceso equitativo que en última instancia permite mejorar la calidad de vida. El desarrollo económico local depende de la capacidad de integrar el aprovechamiento sustentable de los recursos disponibles y potenciales, movilizándolos hacia la satisfacción de las necesidades y problemas básicos de la población local.

#### **Respecto al Objetivo Especifico 6 Calcular el impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera en las CMACS.**

Crisis Financiera; “Las crisis financieras pueden ser causadas por muchos factores diferentes, desde perspectivas microeconómicas, macroeconómicas e institucionales. Cuando una crisis afecta al banco, se dice que la están provocando pequeños factores. Sin embargo, cuando la crisis se extiende a todo el sistema bancario, entendemos que el macro shock es el catalizador de la supervivencia financiera.” (Costa, 2010. Pág. 3). Esta última definición refleja lo que cada institución atraviesa problemas, de hecho, en el presente estudio nos enfocamos en las entidades financieras, que son empresas del sistema financiero que más han sido afectadas por el covid-19, esto lo mencionamos porque los indicadores y la afluencia de clientes disminuyó en gran medida, ya sea por la restricción de aforos,

por la poca afluencia de transporte y por la declaración misma del estado de emergencia. Se confirma este antecedente con el resultado. Dada que la respuesta a la pregunta ¿Qué relación existe entre el indicador Medidas de restricción del transporte, en la dimensión ratios financieros? Donde el nivel de asociación “positiva moderada” donde indica que la correlación es de 0.425 o también es 4.25% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.425; siendo mayor a 0.05. por lo tanto, rechazamos la hipótesis “Existe relación directa entre el indicador de protocolo de atención y eficacia organizacional en situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

Teoría de Karl Marx Según (TORRES, 2012) autores como Carlos Marx **los resultados validan lo descrito en las líneas de arriba**, El inicio de las crisis financieras se asocia con la expansión de la actividad comercial e industrial, creyendo que existe una estrecha relación entre estas dos actividades y la actividad financiera, que está interrelacionada entre sí y la crisis financiera realmente sirvió para actuar primero. , sin afectar a Marx, quien señaló que el arbitraje puede en algunos casos darse por las diferentes tasas de retorno que pueden ofrecer.

### **Respecto al objetivo 7 de Contrastación de Hipótesis de relación entre Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera.**

HO “Existiría alto impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022”.

La presente investigación toma como antecedentes diversos trabajos como los realizados por (Lema, Marín Hernández, & Martínez García, 2020), donde hace un estudio del impacto económico de la covid-19 sobre la empresa, esto en el país de España, dicha investigación también pretende conocer cómo está impactando la crisis generada por la pandemia. Este análisis recoge tanto el impacto económico y que ha causado la pandemia en el tejido empresarial de España. También tenemos información sobre el impacto del covid-19 y a los distintos agentes económicos y sociales llegando a conocer la información para la toma de decisiones principalmente en el ámbito económico y estratégico. Para esta

investigación, se hizo diversos trabajos de campo desde el 11 de mayo hasta el 04 de junio del 2020 con 492 participantes, concluyendo que, respecto a la afectación directa que el covid-19 tuvo sobre las empresas el número de trabajadores también fueron disminuyendo de 14,1 a 11,7 y sólo un 75.55 se mantuvo. Al tomar estas cifras sólo las ponemos como referencia, pues nuestro estudio sólo se basa en el Perú, lo cual nos permite hacer un estudio comparativo a nivel internacional, pues la afectación de la pandemia fue global. Se confirma este antecedente como resultado Donde el nivel de asociación “positiva moderada” donde indica que la contrastación es de 0.457 o también es 45.7 % de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.043; siendo menor a 0.05. por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Existe relación directa entre la variable Estado de Emergencia y Situación económica financiera.” También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.25 o la confiabilidad es de 25%.

Teoría de Desarrollo Económico; los resultados validan lo descrito en las líneas de arriba. El proceso de desarrollo económico de los países en desarrollo, incluyendo el Perú, ha seguido las corrientes establecidas por las teorías de desarrollo económico a nivel país. No sólo estos países han seguido estas corrientes, también las áreas geográficas locales dentro de estos países han basado su desarrollo en estas corrientes. El entendimiento del proceso de descentralización en marcha en el Perú y en los países de América Latina (Finot, 2001)

## VI. CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las respuestas a los objetivos, problemas específicos y aceptación o rechazo de hipótesis.

### **Respecto al objetivo específico 1. Indicar los niveles de Estado de emergencia.**

Se concluye que El promedio es 3.47 “REGULAR “y la media es 4.00. Se responde, a ¿Cuál sería los niveles de Estado de emergencia durante la pandemia? Es regular. Se rechaza la Hipótesis, “*Existe un alto nivel de inamovilidad por el Estado de emergencia.*”

### **Respecto al Objetivo Especifico 2. Estimar los niveles de la situación económica- financiera de las CMACS**

Se concluye que El promedio es 3.48 “REGULAR “y la mediana es 4.00, se responde, a ¿Cuál sería los niveles de la Situación económica- financiera? Es regular. Se rechaza la Hipótesis, “*Existiría una baja situación económica- financiera de las CMAC durante la pandemia.*”

### **Respecto al Objetivo Especifico 3 Calcular el impacto de los protocolos de atención en la situación económica financiera en las CMACS.**

**se concluye que** el nivel de asociación es “**positiva muy baja**” donde la correlación indica que 0.230 o también que es 23.0 %de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.330. la respuesta a ¿Cuál sería el impacto de los protocolos de atención en la situación economía financiera? Es muy bajo, “Se rechaza la Hipótesis”, “*Existiría un alto impacto de los protocolos de atención en la situación económica financiera*”

**Respecto al Objetivo Especifico 4 Calcular el impacto de los horarios de atención de agencias en la situación económica financiera en las CMACS**

Se concluye, el nivel de asociación “**positiva muy baja**” donde que la correlación es de 0.188 o también es 18.8% datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.427. la respuesta a ¿Cuál sería el impacto de los horarios de atención en agencias en la situación económica financiera? Es muy bajo, “Se rechaza la Hipótesis”, “*Existiría un alto nivel de impacto de los horarios de atención de las agencias en la situación económica financiera*”.

**Respecto al Objetivo Especifico 5 Calcular el impacto de los canales de atención de agencias en la situación económica financiera en las CMACS.**

Se concluye, el nivel de asociación “**positiva muy baja**” donde indica que la correlación es 0.56 o también es 5.6% datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.815; siendo mayor a 0.05. la respuesta a ¿Cuál sería el impacto de los canales de atención en agencias, en la situación económica financiera? Es muy bajo, “Se rechaza la Hipótesis”, *Existiría un alto impacto de los canales de atención de agencias en la situación económica financiera*”

**Respecto al Objetivo Especifico 6 Calcular el impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera en las CMACS.**

**Se concluye**, el nivel de asociación “**positiva moderada**” donde indica que la correlación es de 0.425 o también que es.42.5% de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.062; siendo mayor a 0.05. la respuesta a ¿Cuál sería el impacto de las medidas de restricción, en la situación económica financiera? Es muy bajo” Se rechaza la Hipótesis” · “*Existiría un alto impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera*”

**Respecto a objetivo 7 Contratación de Hipótesis de relación entre Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera.**

Se concluye el nivel de asociación "**positiva moderada**" donde indica que la correlación es de 0.457 o también que es 45.7 % de los datos asociados. El grado de certidumbre o el nivel de significancia o error es de 0.043; siendo mayor a 0.05, la respuesta a ¿Cuál es la contrastación de estado de emergencia y situación economía financiera? Es muy bajo "se acepta la hipótesis" "*Existiría alto impacto del estado de emergencia en la situación económica financiera*"

## VII. RECOMENDACIONES

En éste capítulo se elabora considerando el diseño de la investigación, hipótesis nuevas, nuevos problemas y señalando a quien se recomienda considerando su jerarquía.

### **1. Respecto al diseño de la investigación dirigidos a futuros investigadores del campo de la administración.**

Podríamos enfocar en un nuevo diseño; pasar del diseño no experimental a otro a otro experimental manteniendo las mismas variables *Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera*. Aquí tendríamos otro enfoque para comparar con el diseño de la presente investigación.

### **2. Respecto a nuevos problemas dirigidos a investigadores del campo de la administración.**

Se recomienda plantear problemas desde el punto de vista descriptivo tales como describir cada una de las dimensiones de cada una de las variables a fin de cuantificar el nivel o la métrica que midan el *Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera*

### **3. Respecto a nuevas hipótesis dirigidos a investigadores del campo de la administración.**

Se recomienda plantear hipótesis desde "*Existe relación directa entre el Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera por Resultados en la Unidad CMAC HUANCAYO 2020-2022*" "*Hay impacto directo entre el Estado de Emergencia y la Situación Económica Financiera* “



#### **4. Respecto a los hallazgos de la investigación dirigido al Gerente de la Empresa.**

Se recomienda mejorar o mantener los niveles del *Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera por Resultados*. Si los niveles están por debajo del promedio es una oportunidad de incrementarlo. Si son regulares es una oportunidad para mejorarlo y si son buenos los niveles es conservar la gestión del *trabajo en equipo* para obtener resultados competitivos. En éste caso los niveles son “regulares”. La relación 0.457 valida la gestión que si mejoramos una variable va a tener un alto impacto en la otra variable. Por ello recomendamos gestionarlas desde el punto de vista gerencial.

Una propuesta de Estado de Emergencia y Situación Económica Financiera sería una efectiva recomendación.

## REFERENCIAS

- Alonso, J., Fernández, S., & López, C. S. (2013). *Potencial de la banca móvil*. Madrid BBVA.
- Alvarado, J. y. (2016). Entendiendo la evaluación de la espera desde la psicología del consumidor. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* ,26(62), 57-68.
- Álvarez Pinilla, A. coord. (2001). En *La medición de la eficiencia y la productividad*. Madrid, España: Editorial Pirámide. .
- Ardunio, A. y. (2018). Comportamiento de los clientes bancarios frente a los servicios. *Revista Actualidades Contables Faces*,21(37), 1-28.
- Barreto, I. B., Silva Marchan, H., & Sánchez Sánchez, R. (16 de 04 de 2021). Consecuencias económicas y sociales de la inamovilidad humana bajo COVID-19: caso de estudio Perú. Perú: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-25962021000100285](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-25962021000100285).
- CARRERA, J. Y. (2007). *Shocks macroeconómicos y vulnerabilidad financiera*. Banco Central de la República Argentina: Ensayos Económicos, 48, 13-71. .
- Cedron, Y. (2020). Obtenido de "Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48403>
- Consejo Nacional de Ciencia, T. e.-C. (2020, Pág. 5 y 6). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación. Perú: CONCYTEC. [http://www.untels.edu.pe/documentos/2020\\_09/2020.09.22\\_formuacionProyectos.pdf](http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf).
- Corden. (1971). *"The Effects of Trade on the Rate of Growth"*. J. Bhagwati y Asociados.
- Cos, P. H. (01 de 09 de 2020). El impacto de la crisis del Covid-19 sobre la estabilidad financiera. España: BANCO DE ESPAÑA.

<https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Gobernador/hdc010920.pdf>.

Costa, J. E. (2010. Pág. 3). Impactos de la crisis económica mundial en el sistema financiero peruano y el desarrollo de un sistema de prevención de fragilidad financiera, a través de un modelo econométrico. Perú: Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1326/ECO\\_031.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1326/ECO_031.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Derecho, L. P. (16 de 03 de 2020, Párr. 5). ¿Qué es un «estado de emergencia»? Perú: Revista LP Pasión por el Derecho. <https://lpderecho.pe/que-es-estado-emergencia/>.

DIAMOND, D. y. ((Jun., 1983). *Bank Runs, Deposit Insurance, and Liquidity*. The Journal of Political Economy, Vol. 91, No. 3.

Domar. (1946). "*Capital Expansion, Rate of Growth and Employment*". *Econometría*, Abril, pp.

Ecomipedia, J. S. (2016). Entidad financiera. <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>.

Fei, J. G. (1961). "*A Theory of Economic Development*". *American Economic Review*, Septiembre. .

Fernández, S. y. (2018). Trnasformación digital y competencia en el sector financiero.

Flores, B. Y. (2020). Análisis del impacto del Covid-19 en la liquidez y solvencia en las empresas del sector hotelero supervisadas por la SMV. Perú: PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18074/Hinostroza%20Flores\\_Chumpitazi%20Dulanto\\_An%c3%a1lisis\\_impacto\\_del%20%20Covid-19UNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18074/Hinostroza%20Flores_Chumpitazi%20Dulanto_An%c3%a1lisis_impacto_del%20%20Covid-19UNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Forrester. (2015). *La transformación digital en la era del cliente*. Forrester Research Inc. Obtenido de [https://www.accenture.com/t00010101T000000\\_\\_w\\_\\_/mx-es/\\_acnmedia/PDF3/Accenture-Digital-Transformation-In-The-Age-Of-The-Customer-Spanish.pdf](https://www.accenture.com/t00010101T000000__w__/mx-es/_acnmedia/PDF3/Accenture-Digital-Transformation-In-The-Age-Of-The-Customer-Spanish.pdf)

- GORTON, G. (1988). *Banking Panics and Business Cycles*. Oxford Economic Papers, vol. 40,.
- Harrod. (1939). "An Essay in Dynamic Theory". Economic Journal, 49, .
- Hidalgo, I. V. (2021). Tipos de estudio y métodos de investigación. Gestipolis. <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>.
- J, S. (1934). *Capitalism, Socialism, Democracy*. Harper Torchbooks.
- Jorge, T. (22 de abril de 2020). *Impacto laboral del covid-19*. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/jorge-toyama-impacto-laboral-del-covid-19-empleo-suspension-perfecta-coronavirus-noticia/>
- Leal, J. P. (27 de 07 de 2014). Cómo calcular el Coeficiente Alfa de Cronbach. <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>.
- Lema, D. G., Marín Hernández, S., & Martínez García, F. (06 de 2020). Impacto Económico de la Covid-19 sobre la empresa. *COGITI. Consejo General Economistas*. España: COGITI. <http://faedpyme.upct.es/sites/default/files/article/128/informecompleto.pdf>.
- López, C. y. (2009). *Estrategias de multicanalidad a partir de la visión integral del*.
- Macera, D. (10 de 06 de 2021). Economía Peruana: Retos y Oportunidades. Perú: Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/economia-peruana-retos-y-oportunidades/>.
- McCANDLESS, G. G. (2001). *Determinantes de las causas de las corridas bancarias en Argentina durante 2001*. Argentina: Banco Central de la República de Argentina.
- MISHKIN, F. (1988 January). *International capital movements, financial volatility and financial instability* (págs. num. 6390,). In NBER Working Paper, .
- Mundial, B. (2021. Párr. 1). Perú Panorama general. Perú: Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#1>.

- MYNTH. (1958). *"The Classical Theory of International Trade and Underdevelopment Countries"*. Economic Journal. .
- Nurkse. (1953). *Problems of Capital Formation in Underdeveloped Countries*. . Oxford-Blackwell.
- Orcos, R. y. (2015). Liberalización del sector bancario y persistencia de las formas organizacionales. *Revista d Ciencias Administrativas y Sociales* 25(58), 9-22.
- Patiño, J. J. (2021, Pág. 5 y 6). Impacto del COVID-19 en la rentabilidad de las Cajas de Ahorro y Crédito del Perú al año 2020. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65518/Soles\\_PJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65518/Soles_PJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Perú, A. d. (2019). Obtenido de Canales digitales ganan terreno aceleradamente en preferencias del usuario bancarias:  
<http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-SEMANAL-322.pdf>
- Peruano, E. (15 de 03 de 2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Perú:  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>.
- Peruano, E. (23 de 06 de 2021). Impulsan economía de las mypes. Perú:  
<https://elperuano.pe/noticia/123211-impulsan-economia-de-las-mypes>.
- Pita, A. R. (2021). Gestión de las entidades bancarias para el beneficio de las empresas en la crisis del covid-19: . Lima, Perú: USIL Universidad San Ignacio de Loyola.  
[http://www.gacetajuridica.com.pe/servicios/normaspdf\\_2011/Diciembre/12-12-2011.pdf](http://www.gacetajuridica.com.pe/servicios/normaspdf_2011/Diciembre/12-12-2011.pdf).
- Pita, A. R. (2021). Gestión de las entidades bancarias para el beneficio de las empresas en la crisis del Covid-19: Caso BANBIF 2019-2020. PERÚ:

Universidad San Ignacio de Loyola.  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11557>.

PREBISCH. (1948,1950). *COMISION ECONOMICA PARA AMERICA LATINA. CHILE.*

Pública., S. d. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades . Peru.*

Rosenstein-Rodan. (1961). "*Notes on the Theory of the Big Push*". En Ellis-Willich, eds, *Economic*. St Martin.

Rostow. (1956). "*The Take-Off into Self-Sustained Growth*". *Economic Journal*.  
Marzo. .

Sala, R. (09 de 09 de 2016). La situación económica y financiera de una empresa.  
Perú: CONEXIONESAN.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/>.

Salud, M. d. (2021). Conoce más sobre el COVID-19. Perú:  
<https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/informativo/campanas/como-prevenir-el-covid-19/>.

Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2020. Pág. 92).  
Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Sánchez, A., & Febles, A. y. (2006). Soporte de software en internet. *Revista Ingeniería*, 36-39.

Schumpeter. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry, Profits, Capital, Interest and*. Harvard University Press.

Schumpeter. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry, Profits, Capital, Interest and*. Harvard University Press.

Solow. (1956). *A Contribution to the Theory of Economic Growth*". Quarterly Journal of.

- Stiglitz, J. (MAYO 1988). Markets, Market Failures and Development". *The American Economic Review*,.
- Tarazi, M. y. (2011). Regulación de los agentes bancarios. *Revista Enfoques*, 1-24.
- Tinman, S. Z. (1980, Pág. 77). La Teoría del Riesgo. Perú: PUCP.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/5823/5817>.
- TORRES, J. (2012). Crisis financiera. Mexico. *Universidad Autónoma de México*. .
- Valle, U. d. (2021). ¿Qué es la Administración de Empresas mención Entidades Financieras (Banca y Finanzas)? Nicaragua:  
<https://univalle.edu.ni/licenciatura-en-administracion-entidades-financieras/>.
- Verde, E. (30 de 05 de 2020, Párr. 3, 4 y 5). Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes. Economía verde Coalición Perú. <https://economieverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>.
- Vivar, R., & Torres, S. (05 de 05 de 2020, Párr. 3 y 7). Las mypes: antes y después del COVID-19. Perú: Gestión. <https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2020/05/las-mype-antes-y-despues-del-covid-19.html/?ref=gesr>.

## ANEXOS

### ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

*Cuadro de Operacionalización de las variables*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estado de emergencia	En principio, el estado de Emergencia es un modo de excepción. Este concepto se refiere a las “facultades de crisis” que la Constitución otorga al Estado con carácter especial, para que éste pueda conocer de hechos, hechos o hechos que, por su naturaleza, causen peligro para el normal funcionamiento de los poderes públicos o amenazantes. su continuidad. de las instituciones estatales y principios básicos para la convivencia en una comunidad política (Derecho, 2020, Párr. 5)	Se tomará como medida los Decretos Supremos publicados en El Peruano a nivel nacional y las formas como se aplicaron en el sector financiero.	Protocolos de atención.  Horarios de las agencias.  Canales de atención.  Medidas de restricción	Procedimientos Aforo  Nivel de Horarios.  Cana virtual  Canal Presencial  Capacidad de restricción	Nominal



<p>Situación económica – financiera</p>	<p>La situación económica es el indicio más cercano del buen funcionamiento de una empresa. El valor máximo derivado de los flujos de caja futuros que la empresa espera generar: el mejor saldo positivo entre las entradas y salidas de caja esperadas, y descontado a valor presente. La situación económica es también el resultado de las actividades comerciales, operativas y administrativas, que en definitiva son el resultado de las operaciones. Además, se dice que una empresa está en buenas condiciones económicas cuando es capaz de producir y mantener beneficios durante un determinado período de tiempo. La persistencia con buenos resultados es un objetivo fundamental de una gestión excelente. (Sala, 2016).</p>	<p>Se medirá a cada una de las agencias de acuerdo a la forma de organización central, tomando en consideración las decisiones particulares que asumió cada gerencia de cada una de las agencias del muestreo.</p>	<p>Ratios Financieros</p>	<p>Nivel de ventas  Rentabilidad de ventas  Indicador de endeudamiento a corto plazo  Indicador de endeudamiento a largo plazo  Indicador de rotación de inventarios  Indicador de rotación de activos.  Capital de trabajo  La rotación de cuentas por cobrar  La rotación de cuentas por pagar.  Indicador de liquidez.</p>	<p>Ordinal</p>
---	---	--	---------------------------	---	----------------

## Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.

### Cuestionario N° 1.

**“Indicar la forma de administración de las empresas financieras durante la declaración del Estado de Emergencia por el Covid-19”**

MEDICIÓN: IMPACTO DEL ESTADO DE EMERGENCIA						
<b>Instrucciones:</b> Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.						
Marque sus respuestas con las alternativas: (1) Muy baja    (2) Baja    (3) Regular    (4) Alta    (5) Muy alta						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría el estado de emergencia según, los horarios de atención que <b>impactaría en la Situación económica financiera??</b>					
02	¿Cómo calificarías el estado de emergencia, según el aforo de capacidad de personas que <b>impactaría en la Situación económica financiera??</b>					
03	¿Cómo calificarías el estado de emergencia, según los procedimientos de atención que <b>impactaría en la Situación económica financiera??</b>					
04	¿Cómo calificarías el estado de emergencia, según los canales de atención, virtuales de las entidades financieras?					
05	¿Cómo calificarías el estado de emergencia, según los canales de atención, presenciales de las entidades financieras?					
06	¿Cómo calificarías el estado de emergencia, según Capacidad de restricción ? que <b>Impactaría en la Situación económica financiera.?</b>					

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

## Anexo C.

### Cuestionario 2.

**“Medir el estado económico de la entidad financiera durante la declaración del Estado de Emergencia por el Covid-19?”**

<b>MEDICIÓN DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS</b>						
<b>Instrucciones:</b> Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos						
Responda con las alternativas:						
(1) Muy bajo      (2) Bajo      (3) Regular      (4) Alta      (5) Muy alta						
	<b>Preguntas</b>	1	2	3	4	5
<b>01</b>	¿Cómo calificaría la Situación económica financiera, según, los niveles de ventas Impactado por el <b>estado de emergencia?</b>					
<b>02</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el <i>nivel de rentabilidad Impactado por el estado de emergencia?</i>					
<b>03</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el Indicador de endeudamiento a corto plazo <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					
<b>04</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el Indicador de endeudamiento a largo plazo <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					
<b>05</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el Indicador de rotación de inventarios <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					
<b>06</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el Indicador de rotación de activos <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					

<b>07</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el capital de trabajo <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					
<b>08</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el Indicador de rotación de cuentas por cobrar <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					
<b>09</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el Indicador de rotación de cuentas por pagar <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					
<b>10</b>	¿Cómo calificaría la situación económica de las empresas financieras según el Indicador de liquidez <b>Impactado por el estado de emergencia?</b>					

**¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!**

**D. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

“Estado de emergencia y situación económica- financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 - 2022”

**AUTOR:** Flores Quispe, Ana Lucía

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>		
¿Cuál sería el impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022?	Establecer el impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022.	“Existiría alto impacto del Estado de Emergencia en la situación económica-financiera en las CMAC, durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 – 2022”.	<b>X1: Estado de Emergencia</b>	Protocolos de atención.  Horarios de las agencias.  Canales de atención.  Medidas de restricción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimientos</li><li>• Aforo</li> <li>• Nivel de Horarios.</li> <li>• Cana virtual</li><li>• Canal Presencial</li> <li>• Capacidad de restricción</li></ul>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE		
<p>A. ¿Cuál sería los niveles de Estado de emergencia durante la pandemia?</p> <p>B. ¿Cuál sería los niveles de la Situación económica-financiera?</p> <p>C. ¿Cuál sería el impacto de los protocolos de atención en la situación economía financiera?</p> <p>D. ¿Cuál sería el impacto de los horarios de atención en agencias en la situación económica financiera?</p> <p>E. ¿Cuál sería el impacto de los canales de</p>	<p>A. Indicar los niveles de Estado de emergencia.</p> <p>B. Estimar los niveles de la situación económica-financiera</p> <p>C. Calcular el impacto de los protocolos de atención en la situación económica financiera</p> <p>D. Calcular el impacto de los horarios de atención de agencias en la situación económica financiera</p> <p>E. Calcular el impacto de los canales de atención de agencias en la situación económica financiera</p> <p>F. Calcular el impacto de las medidas de restricción de transporte en la situación económica financiera</p>	<p>A. Existiría un alto nivel de inamovilidad por el Estado de emergencia durante la pandemia.</p> <p>B. Existiría una baja situación económica-financiera de las CMAC durante la pandemia.</p> <p>C. Existiría un alto impacto de los protocolos de atención en la situación económica financiera</p> <p>D. Existiría un alto nivel de impacto de los horarios de atención de las agencias en la situación económica financiera</p> <p>E. Existiría un alto impacto de los canales de atención de agencias en la situación económica financiera</p>	<p><b>Y1:Situación económica financiera</b></p>	<p>Ratios Financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de ventas</li> <li>• Rentabilidad de ventas</li> <li>• Indicador de endeudamiento a corto plazo</li> <li>• Indicador de endeudamiento a largo plazo</li> <li>• Indicador de rotación de inventarios</li> <li>• Indicador de rotación de activos.</li> <li>• Capital de trabajo</li> <li>• La rotación de cuentas por cobrar</li> <li>• La rotación de cuentas por pagar.</li> <li>• Indicador de liquidez.</li> </ul>

<p>atención en agencias, en la situación económica financiera?</p> <p>F. ¿Cuál sería el impacto de las medidas de restricción, en la situación económica financiera?</p> <p>G. ¿Cuál es la contrastación de estado de emergencia y situación economía financiera?</p>	<p>G. Calcular la contrastación de estado de emergencia y situación económica financiera</p>	<p>F. Existiría un alto impacto de las medidas de restricción en la situación económica financiera</p> <p>G. Existiría alto impacto del estado de emergencia en la situación económica financiera</p>			
---	--	---	--	--	--

## ANEXO F: VALIDACION DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

1. **Apellidos y nombres del informante:** Mg. Wiliam Ricardo Diaz Torres
2. **Especialidad del validador:**
3. **Cargo o institución donde labora:**
4. **Nombre del instrumento o motivo de la evaluación:** Encuesta
5. **Autor del instrumento:** Br. Ana Lucia Flores Quispe

### II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORMES

Indicadores	Criterios	Rango de criterio				
		Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40 %	Bueno 41 - 60 %	Muy bueno 61 - 80 %	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
3. PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
4. ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de variables					95%
5. ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
6. SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					95%
7. INTERNCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
8. CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
9 COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					95%
10. METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretender medir.					95%
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						



**III. OPINION DE APLICACIÓN**

---

---

---

---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**



---

**Firma del Validador**

**DNI:** \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estado de emergencia y situación económica- financiera en CMACS durante periodo de pandemia, Ilo, 2020 - 2022", cuyo autor es FLORES QUISPE ANA LUCIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Mayo del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO <b>DNI:</b> 18140172 <b>ORCID</b> 0000-0003-2204-6635	Firmado digitalmente por: DTORRESWR el 26-05- 2022 10:21:44

Código documento Trilce: TRI - 0303476