



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“El Covid-19 y su incidencia en los índices de morosidad en
Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Castañeda Veliz, Rafael Antonio (orcid.org/0000-0001-9950-8530)

Huaruco Prieto, Claudia Sofia Guadalupe (orcid.org/0000-0002-7515-4704)

ASESOR:

Mg. Gutierrez Muñoz, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8986-5005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria de: Claudia Sofia
Guadalupe Huaruco Prieto.

Esta tesis se la dedico a mis padres
Bertha Carolina Prieto Baquerizo y
Jorge Luis Huaruco Villarruel y a mi
hermana, Romy Ximena Gutiérrez
Prieto, por ser el motor principal de
mi vida, motivarme con su apoyo
incondicional.

Dedicatoria de: Rafael Antonio
Castañeda Veliz.

Esta tesis va dedicada a mi madre
Iris Veliz Meza y a mi padre Rafael
Castañeda Flores que está en el
cielo, ya que fueron los primeros en
brindarme su apoyo en iniciar mis
estudios superiores, a mi esposa e
hija.

Agradecimiento de: Claudia Sofia
Guadalupe Huaruco Prieto.

En primer lugar, agradecer a Dios,
por darme el don de la
perseverancia para alcanzar todas
las metas que me proponga.

A mi padre Jorge Luis Huaruco
Villarruel, por todo su apoyo y
cuidado.

A mi madre Bertha Carolina Prieto
Baquerizo por su amor, comprensión
y sus ganas de alentarme a seguir.

A mi hermana Romy Ximena
Gutiérrez Prieto por brindarme su
apoyo y consejos.

Agradecimiento de: Rafael Antonio
Castañeda Veliz.

En primer lugar, agradecer a mi
esposa Mary Isabel Barrios
Rondinel, ya que sacrifico muchos
momentos en pareja para poder
dedicarme a mis estudios y también
a toda la plana docente por sus
enseñanzas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUTIERREZ MUÑOZ MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "El Covid-19 y su incidencia en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021", cuyos autores son HUARUCO PRIETO CLAUDIA SOFIA GUADALUPE, CASTAÑEDA VELIZ RAFAEL ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 09 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| GUTIERREZ MUÑOZ MIGUEL ANGEL DNI: 18010294 ORCID: 0000-0002-8986-5005 | Firmado electrónicamente por: MGUTIERREZMU01 el 09-11-2023 01:19:26 |

Código documento Trilce: TRI - 0653463



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CASTAÑEDA VELIZ RAFAEL ANTONIO, HUARUCO PRIETO CLAUDIA SOFIA GUADALUPE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El Covid-19 y su incidencia en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| HUARUCO PRIETO CLAUDIA SOFIA GUADALUPE DNI: 71203207 ORCID: 0000-0002-7515-4704 | Firmado electrónicamente por: SGHUARUCOH el 06-12-2023 20:54:51 |
| CASTAÑEDA VELIZ RAFAEL ANTONIO DNI: 44469221 ORCID: 0000-0001-9950-8530 | Firmado electrónicamente por: RACASTANEDAC el 06-12-2023 21:27:16 |

Código documento Trilce: INV - 1382478

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR..... | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 11 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.5. Procedimientos | 14 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 14 |
| 3.7. Aspectos éticos | 14 |
| IV. RESULTADOS..... | 16 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 39 |
| REFERENCIAS | |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Respuestas de la dimensión medidas de emergencia sanitaria | 15 |
| Tabla 2. Respuestas de las respuestas de la dimensión medidas económicas .. | 17 |
| Tabla 3. Respuesta de la dimensión medidas económicas | 19 |
| Tabla 4. Calidad de cartera de los periodos 2019, 2020 y 2021 | 21 |
| Tabla 5. Ratios de morosidad en los años 2019, 2020 y 2021 | 22 |
| Tabla 6. Ratio de morosidad al cierre del periodo 2019 – 2021 | 23 |
| Tabla 7. Provisiones genéricas y específicas 2020 | 24 |
| Tabla 8. Provisiones genéricas y específicas 2021 | 25 |
| Tabla 9. Provisiones genéricas y específicas 2022 | 26 |
| Tabla 10. Correlación del Covid 19 y los índices de morosidad | 31 |
| Tabla 11. Comparación de del impacto en la calidad de cartera | 32 |
| Tabla 12. Comparación del impacto en las provisiones | 33 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Calidad de cartera, comparativo en los meses de marzo | 20 |
| Gráfico 2. Ratio de morosidad al cierre | 21 |
| Gráfico 3. Comparativo de las provisiones en el mes de marzo entre los años 2019 y 2020 | 26 |
| Gráfico 4. Comparativo de los índices de morosidad en los años 2019, 2020 y 2021 | 27 |
| Gráfico 5. Comparación de las provisiones entre los años de 2019 al 2021 | 28 |

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general, determinar la incidencia del COVID-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021., aplicando la metodología de nivel descriptivo - explicativo, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de corte transversal, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por los colaboradores de Compartamos Financiera, los documentos relacionados al reporte de morosidad, asimismo se empleó la técnica del análisis documental, guía de encuesta y cuestionario. Obteniéndose como resultado que el Covid 19 perjudico enormemente a la agencia Compartamos Financiera, ya que mediante sus medidas de emergencia tomadas en esos años no fueron favorables para el desarrollo de las actividades de los colaboradores como para los clientes, trayendo consigo el no pago de sus créditos, generando así que los índices de morosidad y las provisiones, tuvieran resultados altos, lo cual generó que la entidad tuviera pérdidas. Concluyendo que la empresa Compartamos Financiera en los años 2019 al 2021 tuvieran resultados altos en cuanto a su índice de morosidad, ocasionando así problemas en el área de créditos y cobranzas, la cual es el área más importante de la empresa. Todo eso debido al Covid 19 y las medias tomadas.

Palabras clave: morosidad, Covid-19, calidad de cartera, provisiones.

ABSTRACT

The general objective of the research is to determine the incidence of COVID-19 on the delinquency rates in Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021., applying the descriptive-explanatory level methodology, quantitative approach, basic type, cross-sectional, with non-experimental design. The population was made up of the collaborators of Compartamos Financiera, the documents related to the delinquency report, and the technique of documentary analysis, interview guide and questionnaire were also used. The result was that Covid 19 greatly harmed the Compartamos Financiera agency, since through its emergency measures taken in those years they were not favorable for the development of the activities of the collaborators as well as for the clients, bringing with them the non-payment of their credits, thus generating high default rates and provisions, which caused the entity to have losses. Concluding that the company Compartamos Financiera in the years 2019 to 2021 had high results in terms of its delinquency rate, thus causing problems in the area of credits and collections, which is the most important area of the company. All this due to Covid 19 and the measures taken.

Keywords: delinquency, Covid-19, portfolio quality, provisions.

I. INTRODUCCIÓN

El Covid-19 no solo afectó la salud de la población mundial; sino que desencadenó una serie en consecuencias en lo social, ambiental y económico, es así en este último aspecto que se optó por cerrar negocios, restringir la venta y servicios de algunos sectores, aumento del desempleo y con todo ello el sector empresarial desde las grandes empresas hasta las microempresas empezaron a afrontar problemas en sus obligaciones financieras, es así que los índices de morosidad incrementaron en el sistema financiero.

En el contexto internacional, Marcos (2021) nos dice que en la ciudad de México el banco Scotiabank entre noviembre del 2019 a noviembre del 2020 redujo su utilidad neta esto ante la creación de reservas preventivas. Las reservas preventivas son recursos destinados para hacer frente a posibles impagos, con el objetivo de contar con un reforzamiento en el balance y estar mejor preparados en caso de posibles deterioros, es por ello por lo que usaron 4,100 millones equivalentes al 1% de su cartera de crédito total del 2020. Para que así pudieran solventar posibles problemas desarrollados en el 2021.

Hernández y Jiménez (2021) nos comentan que en Europa no es extraño el aumento de morosidad post-Covid, según los datos descriptivos del sistema financiero de España, indicó que en el 2020 fue un año de mejora interrumpida, dado que enero de 2020 inició con una razón del 4,85%, por lo que la enfermedad no ha modificado esta tendencia. No obstante, todos los investigadores son conscientes que la crisis económica que estuvo soportando la nación y los empresarios fue especialmente larga y tuvo ineludibles resultados en los índices de morosidad. De hecho, todos fueron conscientes que la mora real es muy superior, dado que muchos préstamos impagados fueron refinanciados, por lo que, el gobierno realizó medidas para ayudar a los bancos y empresas, ya que el crédito es fundamental para la recuperación económica.

Arias y Bueno (2021) describieron que en el Perú esta pandemia creó perjuicios económicos a todas las secciones productivas del país. Esta consecuencia negativa trajo como resultado el estancamiento de los lujos de pago, esto debido al no cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de las empresas, debido a la paralización de sus actividades, ocasionando así que los indicadores

de morosidad se vieran perjudicados en sus promedios acrecentando así los índices y rangos de morosidad de las designadas empresas financieras como lo son las cajas municipales en el país.

Un claro ejemplo se evidencia en las financieras a nivel nacional, así lo menciona Periche et al. (2020), que, en la financiera Raíz, durante el período analizado de 2016 a 2020, las tendencias de la morosidad cambiaron a causa de los factores microeconómicos como la ausencia de instrucción financiera, el clima y el gasto irrazonable y también debido a factores macroeconómicos como enfermedad, desempleo, crisis.

La empresa que se investigó se encuentra en el sector financiero, posee a nivel nacional más de 100 agencias, la sucursal a analizar fue la agencia de Huaycán la cual se encuentra en el departamento de Lima distrito de Ate Vitarte, la cual cuenta con un alrededor 30 colaboradores, la empresa presentó pérdidas en los dos últimos periodos por efecto del covid-19 ya que se incrementaron los índices de morosidad, este problema se evidenció en cada una de las más de cien agencias que posee la empresa.

Es así que se formuló el problema general de la presente investigación mediante la siguiente pregunta: ¿Cuál fue la incidencia del covid-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021?, del cual se ha inferido los problemas específicos: ¿Cuál fue el impacto que generó las medidas de emergencia sanitaria del COVID-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán ?, ¿Cuál fue el impacto del COVID-19 en la calidad de cartera en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán 2020-2021? y ¿Cómo afectó el COVID-19 en las provisiones de Compartamos Financiera de la agencia Huaycán 2020-2021?.

Por lo tanto, esta investigación tuvo como justificación teórica, el brindar a las personas como el COVID-19 afectó en el incremento del índice de morosidad, además como justificación metodológica, esta investigación utilizó el método científico de enfoque cuantitativo, ya que se decidió utilizar dos herramientas para la recolección de datos (encuesta y análisis documental) para mostrar con resultados verídicos el impacto del Covid-19 en los índices de morosidad. Por último, como justificación social, la presente investigación proporcionó conocimientos sobre el impacto de la morosidad para una

empresa para los lectores, además de ofrecer una solución para la agencia Compartamos Financiera.

Se determinó como objetivo general de la investigación: Determinar la incidencia del Covid-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021 y como objetivos específicos los siguientes: Explicar el impacto que generaron las medidas de emergencia sanitaria, laborales y económicas del covid-19 en los índices de morosidad en compartamos financiera de la agencia Huaycán, Analizar el impacto generado por el Covid-19 en la calidad de cartera en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán y Analizar el impacto que generó el Covid-19 en las provisiones en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán.

Por último, la hipótesis general planteada en la presente investigación es: el Covid-19 tuvo una incidencia negativa en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021. Como hipótesis específicas tenemos: Las medidas de emergencia sanitaria tuvieron un impacto negativo en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021, El Covid-19 tuvo un impacto negativo en la calidad de cartera de Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021 y el Covid-19 tuvo un impacto negativo en las provisiones de Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales que se pudo recolectar se encontraron, Alcívar y Bravo (2020), en su trabajo presentaron como objetivo principal fue el de entender el nivel de morosidad en el pago de los microcréditos e identificar las razones más comunes por las que los pagos atrasados son un riesgo significativo en las microfinanzas, contó con un alcance descriptivo-cuantitativo, como resultado del estudio se obtuvo que entre diciembre 2018 hasta febrero del 2020 la mora va entre un 2% hasta el 4%, en marzo y abril del 2020 el riesgo de morosidad alcanzó un 8.68%, asimismo el sector que tiene mayor incidencia son los préstamos a la microempresas con un 17.90% y el sector consumo con un 7.40%, concluyeron que la cooperativa mantiene una mora promedio de 3%, hasta junio del 2020, la cual no tiene un repercusión, caso contrario si la cartera morosa incrementa puede afectar a la rentabilidad.

En la investigación realizado por Yucailla (2022), presentó como objetivo principal, el análisis de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad, el tipo de investigación fue mixto, arrojando los siguientes resultados la cartera vencida fue incrementando desde el 2019 al 2021 con un mayor impacto en los créditos de consumo y microcrédito, esto arrojó una morosidad de 2.73% para el 2019, 1.94% para el 2020 y de 4.48% para el 2021, esto afectó considerablemente a la rentabilidad que pasó de un ROA 1.94% para el 2020 y de 0.65% para el 2021. Concluyó que los inconvenientes en la cartera de crédito siempre han existido, pero esto se dificulta con la pandemia y provocó el aumento de la morosidad y por consiguiente la cartera vencida.

Ponce (2022), en su investigación sobre la emergencia sanitaria y la administración de cartera, presentó como objetivo analizar la incidencia de la emergencia sanitaria en la gestión de la cartera crediticia, donde se apoyó con métodos analítico- sintético, usando técnicas de encuesta y cuestionario, con el cual obtuvo el siguiente resultado; durante el 2019 la tasa de morosidad fue de 3.38%, en el 2020 estuvo en 5.04% y 5.70% en el 2021. Concluyendo que la emergencia sanitaria causó problemas en la recuperación de créditos, debido a la disminución de ingresos de los clientes.

Sequeiros (2021), en su investigación sobre la morosidad y provisiones en una institución financiera, presentó como objetivo general el determinar de qué manera los indicadores de morosidad impactaron en las provisiones, con una metodología descriptivo cuantitativo, sus resultados fueron: conforme a Rho de Spearman se demuestra que el valor de P es de 066 la cual es mayor al valor significativo de 0,05, razón por la cual no se rechaza la hipótesis nula que fue planteada y se afirma que los índices de morosidad no impactaron positivamente en las provisiones de la Institución Financiera Caja Cusco en los periodos de 2019 y 2020. Concluyó que la probabilidad de deterioro de su cartera crediticia está latente a caer en mora, debido a que 33.94% se encuentra en condición de reprogramada al cierre de año diciembre 2020 producto del Covid, no reflejando aún la mora real de la Caja Cusco, lo cual implicaría mayores provisiones y deterioro de la cartera de créditos.

A nivel nacional, Wupuy (2022) realizó un trabajo en la ciudad de Piura, en la cual tuvo como objetivo analizar la morosidad del portafolio de cliente de los principales cuatro bancos del sistema financiero en la coyuntura pandémica, donde desarrolló una evaluación de las principales variables macroeconómicas, así como también analizó los indicadores de calidad de activos: cartera total en soles y dólares, los préstamos refinanciados, reprogramados y las provisiones. Con el cual obtuvieron los siguientes resultados: en el sector de consumo e hipotecario, estos dejaron de lado sus obligaciones financieras y priorizaron sus necesidades básicas, con lo cual existió un incremento de la morosidad. En el sector empresarial ocurre lo contrario mientras que exista un crecimiento económico la morosidad será menor. Esta investigación concluyó que las medidas adoptadas por los bancos tuvieron un efecto temporal, ya que posteriormente se observó el deterioro real de los activos.

Bohorquez (2022), en su estudio sobre la morosidad en la emergencia sanitaria, presentó como objetivo el establecer en qué medida el alza de la morosidad por la emergencia sanitaria afectó en la rentabilidad, con una metodología descriptiva explicativa, obtuvo como resultado que la morosidad alcanzó un pico de 10.69% y un mínimo de 6.39% en el sector mediana empresa que concluyó, mientras en la pequeña empresa alcanzó un 8.86% y un mínimo de 5.69% y la

microempresa obtuvo un máximo de 5.52% y un mínimo de 3.14%, siendo en promedio general de 7.04% y 4.74%. Con ello concluyó en estos tipos de escenarios ocasionados por la emergencia sanitaria que la morosidad afecta en la rentabilidad.

Periche et al. (2020), en su investigación tuvo como objetivo el de describir la evolución de la morosidad ante el confinamiento del covid-19, el cual presentó un diseño no experimental cuantitativo y como resultados mostraron que entre el 2016 hasta el 2020 la morosidad presentó una tendencia creciente debido a indicadores microeconómicos y que en los primeros 4 meses del año 2020 hubo incrementos considerables de la morosidad como resultado de indicadores macroeconómicos, esto último ocasionado por la pandemia. Concluyeron que el índice de morosidad ha sido modificado debido a la falta de educación financiera, gastos indebidos entre otros y en la coyuntura de la pandemia cuenta como factor principal del desempleo.

Por último, se cuenta con el estudio de Barrenechea (2019), sobre el impacto de la calidad de cartera en CMCA, en donde propuso como objetivo general determinar cómo afecta la calidad de cartera en la rentabilidad, usó como técnica el análisis documental y análisis estadísticos, ante ello tuvo como resultado que los créditos castigados tuvieron una tendencia al alza a un 8.6%, asimismo las provisiones fueron de 4.98% muy por encima de del promedio, por último los ratios de rentabilidad fueron negativos ya que los castigos y provisiones se incrementaron, de los años 8 estudiado solo 4 años tuvieron rentabilidad positiva. Con esto concluyó que tanto los créditos castigados como las provisiones que realizan la CMCA incrementaron sustancialmente, por ello las ratios de rentabilidad fueron negativos.

Se buscó información bibliográfica de las variables en estudio, en donde Manguia, et al. (2020), definen al Covid 19 (SARS-Cov2), como una cepa mutante, que generó en el mundo una severa crisis tanto económica, salud y social, que nunca se había presentado. Debido a que era muy contagioso y de rápida transmisión, los gobiernos iniciaron el aislamiento obligatorio. Ocasionando así la paralización de actividades y generando una crisis.

Arellano (2022) mencionó que las consecuencias del Covid-19 fueron inevitables, solo se pudo mitigar su impacto, un ejemplo fue, la capacidad de los sistemas de salud para disminuir la propagación a través del desarrollo y la aplicación de vacunas. Asimismo, mencionó que las medidas sanitarias impuestas para minimizar la propagación del virus generaron una crisis económica mundial.

Por otro lado, Gómez y Quispe (2021), comentaron que el Covid-19 generó una crisis en el todo el mundo, en donde varios países han tomado estrategias para evitar el virus y reducir su impacto en la población, como el confinamiento y el distanciamiento los cuales repercutieron en una crisis económica y social. Por la paralización de los sectores productivos y el aislamiento de la población.

Ledermann (2021) describe al confinamiento se según la RAE, como un aislamiento temporal, impuesto a n grupo o población de personas, debido a razones de seguridad y salud. Es decir, lo que se practicó en la pandemia es el aislamiento obligatorio para resguardar a las personas, para así con sufrieran los síntomas del SARS-Cov2.

Cantó et al. (2021) definieron al distanciamiento social como una cuestión importante ya que a la prevención de la propagación de la enfermedad del Covid-19. Es decir, limitar el contacto cercano entre personas, fue una medida Necesario para la no propagación del virus. En otras palabras, esa medida la emergencia sanitaria, fue uno de los primeros que se tomó en el estado de emergencia.

Esta pandemia dictó que los gobiernos dieran medidas para la no propagación del virus, pero esto trajo consecuencias secundarias que afectó la economía, en particular al sistema financiero; es así que Periche et al. (2020) resalta que las medidas de emergencia sanitarias implementadas en nuestro país contrajo que varios sectores productivos paralizan, al mismo tiempo afectó al personal que laboraban en ellos, en el mismo sentido Arias y Bueno (2022) agregan a lo anterior, que el confinamiento y distanciamiento social contrajo que las microempresas paralizan, ocasionando falta de liquidez y así mismo falta de compromisos de sus obligaciones financieras.

Según Argoti et al. (2022) describen que debido a la situación durante la pandemia se han tenido que adoptar ciertas medidas laborales en el ámbito empresarial como fueron la suspensión perfecta de labores, la disminución de ingresos y el trabajo remoto. Debido a la paralización de las actividades las empresas tuvieron problemas en cuanto a sus actividades, lo cual les trajo falta de liquidez. En consecuencia, tuvieron que aplicar ciertas medidas para afrontar este problema.

Por otro lado, según Dulanto (2021), describe que era suspensión perfecta de labores fue una medida que permitió como su propio nombre lo dice suspender temporalmente las obligaciones del trabajador y a su vez suspender las obligaciones de los empleadores el cual es pagar la remuneración correspondiente. Sin romper el vínculo laboral.

Es decir, esta medida que fue ideada por el Estado indicó que dejarían de pagar sus trabajadores durante un periodo determinado sus utilidades, pero, aún conservarían su puesto en las empresas. Esta medida presentó problemas debido a que perjudicó enormemente a la economía de las familias y las personas que dependían de esos sueldos. Ya que muchas empresas buscaron aplicar esta suspensión, y hay una gran parte que sí logró esto, pero también hubo algunos como la aerolínea Avianca Perú y Cineplanet que no pudieron ser parte de esta medida, ya que pedían ciertos requisitos que pedía la ley.

Chuco y Chávez (2021) consideraron que el trabajo remoto es la actividad que permite que los colaboradores de las empresas realizar sus actividades de manera remota en su hogar u otro lugar que no sea su centro de labores. Debido al Covid-19, se tuvo que tomar esta acción debido a la paralización de las actividades laborales de manera presencial por el confinamiento, es decir esta pandemia hizo que el trabajo remoto sea una de las mejores opciones para la realización de las actividades empresariales, con la misma exigencia del trabajo presencial para que así las empresas pudieran tener una productividad con la misma presión laboral. Ya que, las personas tenían un horario establecido como si fuese de manera presencial y realizaban sus actividades de manera digital.

Lozano et al. (2020) describen que el COVID-19 se convirtió en el eje principal de los problemas sociales y económicos, afectando a las organizaciones con respecto a sus actividades económicas, ocasionó así que muchas familias tuvieron problemas en

cuanto a sus ingresos. Es decir, ocasionando la disminución de ingresos lo cual fue un factor fundamental para el manejo en cuanto a la economía de los hogares, siendo así un problema ya que no muchas personas tenían un respaldo de emergencia. Además, de que en algunos trabajos disminuyeron el pago correspondiente a las actividades laborales de algunos puestos, perjudicando así a las personas, limitando o priorizando algunos gastos o pagos, para que así pudieran solventarse durante la pandemia.

Además, el gobierno en turno proporcionó medidas económicas, Loza y Olivera (2021) mencionan que el gobierno peruano a través de su ministerio de economía brindó medidas necesarias para brindar liquidez a la cadena de producción, con la finalidad de brindar solvencia y con ello incentivar el gasto privado. Es así como el MEF (2020), en su Plan Económico frente al COVID-19 decide implementar un fondo de ayuda empresarial denominado FAE-Mype diseñado para avalar préstamos de capital de trabajo para las Mypes de todos los ámbitos productivos, para ser pagados hasta en 3 años y un tiempo de no pago (gracia) de hasta 1 año, distribuidos a través de las entidades del sistema financiero. Asimismo, brinda el programa de Reactiva Perú, el cual tuvo como finalidad dar respuestas a las necesidades de liquidez que enfrentaban las empresas ante el golpe del COVID- 19.

Por otro lado, las entidades financieras reprogramaron los créditos de algunos clientes, siempre y cuando cumplieran con algunos requisitos, aplacando así los problemas en sus obligaciones financieras, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2020) define a la reprogramación de créditos como la facilidad crediticia que involucra modificaciones en la propuesta de préstamos, periodos de gracia y con ello extensión del cronograma de pagos, ocasionado por eventos coyunturales y afectando la capacidad de pago del deudor.

Para la medición de la variable morosidad, el BBVA (s.f.) entiende por morosidad al acto de que un obligado incumpla sus pagos en una fecha fijada. Es ahí, que el deudor puede pasar a formar parte de un reporte de mora o centrales de riesgo, esto siempre puede ocurrir siempre y cuando cumpla con los días mínimos. Cumplir tus compromisos financieros te aseguran un buen historial crediticio lo cual hace que seas un excelente sujeto a crédito. En ese mismo sentido Huamani (2023) menciona que el término

"moroso" están considerados los clientes que se hallan en mora, es decir cuando sus obligaciones están vencidas y retrasaron su cumplimiento de manera culpable. Pero eventualmente tienen que pagar la deuda en su totalidad. A su vez, será medida mediante la calidad de cartera donde Cáceres (2020), la morosidad bancaria es un ratio que mide el nivel de riesgo de los deudores (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago. Esta morosidad bancaria se mide como la relación entre los créditos que se encuentren en condición de atraso y el total de cartera de crédito.

Del mismo modo, según el Diario El Peruano (2023) en la Resolución SBS N° 02368-2023 clasifica a las provisiones en genéricas y específicas, en donde las primeras se componen de forma provisoria sobre los créditos con calificación normal y las segundas son aquellas que se establecen sobre los créditos con una clasificación mayor de la categoría normal. Es así que la superintendencia, según su norma, clasifica a los deudores según sus días de atraso: categoría normal, son aquellos que presentan atrasos hasta 8 días calendarios; categoría con problemas potenciales (CPP), atrasos entre 9 a 30 días; categoría deficiente, atrasos entre 31 a 60; categoría dudosa, de 61 a 120 días; y categoría pérdida, de más de 120 días de atraso.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Para ello, la investigación fue de tipo básica y se caracterizó porque parte de un marco teórico. Álvarez (2020), define a este tipo de investigación como teórica, a que se centra en brindar conocimientos mediante hechos observables. Es por ello, que se recogió información relevante para el desarrollo del estudio, además que brindó conocimientos suficientes sobre la incidencia del Covid-19 en los índices de morosidad de la empresa Compartamos Financiera.

De enfoque cuantitativo en vista de que se hablará de diferentes procedimientos como es el caso de un planteamiento del problema, objetivo, justificaciones e hipótesis. Ote1ro (2018) menciona que su enfoque de investigación se centra en las mediciones numéricas. La observación de los procesos se utiliza en forma de recopilación y análisis de datos para obtener respuestas a las incógnitas del caso de estudio.

3.1.2 Diseño de investigación

Este trabajo fue un de diseño no experimental. Un estudio no experimental es aquel que se realiza sin manipulación intencional de variables. En otras palabras, es una investigación que no cambia intencionalmente las variables independientes, la investigación no empírica es la observación de los fenómenos tal como son. La cual se clasificará como un diseño de estudio transversal descriptivo. Según Agudelo y Aigner (2018) un diseño de estudio transversal es aquel recopila datos punto por punto. Su intención es representar las variables y examinar su similitud o semejanza en puntos concretos en un periodo.

Arias y Covinos (2021) mencionan que el diseño de investigación descriptivo explicativo permite la predicción del evento más simple, pero debe hacerse bajo una base teórica sólida combinada con la información de antecedentes que muestren claramente lo que podría haber sucedido antes de que pueda formular una hipótesis.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 El Covid-19

Es la variable independiente, según el MINSA (2020) describió al COVID-19 es una enfermedad muy contagiosa producida por el coronavirus SARS-CoV-2, la cual se transmite al expulsar partículas de saliva las cuales se expulsan cuando una persona enferma conversa, tose, estornuda o exhala, se expande de individuo a individuo a través de una inhalación.

Esta pandemia trajo consigo una serie de condiciones, la cual fue operacionalizada mediante medidas de emergencia sanitaria a través del confinamiento y distanciamiento social, asimismo se consideró las medidas laborales y económicas donde se determinaron la cantidad de clientes reprogramados como también clientes que se les otorgó incentivos.

3.2.2 Morosidad

Es la variable dependiente, la cual está relacionada directamente a su modificación ante un factor externo. Según Schäfer (2019) la morosidad es un factor que establece una clasificación crediticia, esta obliga a los bancos o entidades financiera a realizar controles para la supervisión de los pagos pendientes de los préstamos. A partir de ese momento, el obligado podrá pasar a formar parte del reporte o catálogo de morosos siempre que se cumplan las circunstancias legales. En la práctica la deuda de adquisición es uno de los pilares para mantener un buen historial crediticio.

La morosidad fue medida mediante la calidad de cartera, a través de la cartera vencida y la cartera total; y las provisiones en categoría normal, clientes con problemas potenciales y deficientes.

3.2.3 Dimensiones

- Medidas de emergencia sanitaria
- Medidas laborales para el sector empresarial
- Medidas económicas

- Calidad de cartera
- Provisiones

3.2.4 Indicadores

- Confinamiento y distanciamiento social.
- Suspensión perfecta de labores, Trabajo remoto y Disminución de ingresos.
- Incentivo a la Micro y Pequeña empresa (Reactiva y FAE MYPE) y Reprogramaciones.
- Cartera vencida.
- Cartera total.
- Categoría cartera normal.
- Categoría cartera CPP y deficiente.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La investigación tuvo como fin estudiar a la gerencia, colaboradores de Compartamos Financiera, los reportes de morosidad de la agencia de Huaycán Ate Vitarte, además de documentos relacionados con los reportes de cobranza y crédito de la empresa.

3.3.2 Muestra

La muestra estuvo representada por la población en estudio, los colaboradores del área de negocios de crédito individual de Compartamos Financiera de la agencia Huaycán. Asimismo, se contó como muestra los reportes documentarios, como reporte de morosidad en sus distintos tramos.

3.3.3 Muestreo

La investigación mostró un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se aplicó a la presente investigación fueron la encuesta y análisis documentario, dirigida al gerente y personal del área de negocios de Compartamos Financiera de la agencia Huaycán.

3.4.2 Instrumentos

Se utilizó la guía de encuesta y la ficha de analista documental.

3.4.3 Validez

La validez de los instrumentos estuvo a cargo de tres profesionales, quienes evaluaron cada uno de los enunciados.

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos estuvo a cargo de tres profesionales, quienes evaluaron detenidamente cada uno de ellos.

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio, se inició con el permiso correspondiente del titular de la agencia Compartamos Financiera, luego se buscó la aprobación, posterior se realizó el cuestionario a todos los colaboradores de la empresa. La segunda etapa corresponde al avance del proyecto, dependiendo del tamaño de la población y de la muestra creada, se utilizaron herramientas para analizar los datos que se recolectaron, y luego de la comparación y discusión se extrajeron las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

En este proyecto de investigación, se decidió como herramienta de análisis la utilización de las hojas de cálculo de Microsoft Excel, cuadros estadísticos y gráficos para poder plantear los resultados obtenidos de los instrumentos.

3.7. Aspectos éticos

El estudio examinó los buenos principios y la conducta aceptable en la investigación utilizando los estándares de citación de la séptima edición de la APA, teniendo en cuenta la autoría y el año de estudio, incluidas las realidades, los contextos y los marcos teóricos relevantes. También cumplió con los lineamientos vigentes de la Universidad César Vallejo y, finalmente, es completamente confidencial en cuanto a los datos de los encuestados y procedimientos de la empresa.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se consideró a una empresa dedicada al giro servicios financieros y seguros, dicha organización se encuentra en la ciudad de Lima, en el distrito de Ate-Vitarte, en la Agencia Compartamos Financiera sede de Huaycán se abordó el área de créditos y cobranzas en donde se presentó problemas de aumento de morosidad en el tiempo de la pandemia en los años 2020 y 2021.

Objetivo específico 1

Explicar el impacto que generaron las medidas de emergencia sanitaria del covid-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán.

Tabla 1

Respuestas de la dimensión medidas de emergencia sanitaria

| COVID 19 | | | |
|----------|---|----|----|
| N° | Preguntas | SI | NO |
| 1 | ¿El confinamiento que dictó el gobierno peruano, afectó a las obligaciones de pago de los clientes? | 21 | 0 |
| 2 | ¿Considera que el confinamiento por el covid-19, ocasionó el aumento de los índices de morosidad? | 21 | 0 |
| 3 | ¿Considera que el distanciamiento social trajo como consecuencia la reducción de ventas de los clientes? | 21 | 0 |
| 4 | ¿Considera que la falta de interacción con los clientes a causa del distanciamiento social propició el no pago de sus cuotas? | 21 | 0 |
| 5 | ¿Cree que algunos clientes se aprovecharon del confinamiento y distanciamiento social para no cumplir con sus obligaciones? | 21 | 0 |

Según la tabla 1, mediante la encuesta realizada al personal de la empresa se ha podido demostrar que las 21 personas encuestadas, opinan que las medidas de

emergencias sanitarias fueron un factor clave para el aumento de la morosidad en los periodos 2020-2021 de la empresa Compartamos Financiera. Ya que consideraron que el distanciamiento social y el confinamiento fueron causales para el no cumplimiento de las obligaciones de pago y la reducción de ingresos. Además, se podría agregar como una opinión por parte de la mayoría de que en el ámbito laboral también se vieron afectados los clientes debido a los despidos, ocasionando así el no pago de sus cuotas con respecto a los préstamos y perjudicando así la cartera de la empresa Compartamos Financiera.

Tabla 2

Respuesta de la dimensión medidas laborales para el sector empresarial

| COVID 19 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------|
| N° | Preguntas | SI | NO |
| 6 | ¿Considera usted que la suspensión perfecta perjudico a las personas naturales en el pago de las cuotas? | 20 | 1 |
| 7 | ¿Considera usted que el trabajo remoto que realizado por el personal de las empresas afectaron su nivel de ingresos, causando el no pago de sus cuotas? | 20 | 1 |
| 8 | ¿Considera usted que el trabajo remoto afecto al personal de Compartamos Financiera de la sede de Huaycan en su proceso de cobranza? | 21 | 0 |
| 9 | ¿Cree usted que las medidas laborales propuestas por el gobierno fueron favorables en el flujo de ingresos de los clientes? | 7 | 14 |

Por otro lado, en la tabla 2 se observó mediante las 4 preguntas enfocadas en el indicador medidas laborales para el sector empresarial, diferentes respuestas por parte de los encuestados, se ha podido determinar que en las primeras 3 preguntas casi todas las personas encuestadas, consideran al trabajo remoto y la suspensión perfecta como factores que perjudicaron al cobro de las cuotas. Además, en la última pregunta 14 personas creyeron que estas medidas no fueron favorables para

los clientes. Debido a que, la mayoría de los trabajadores de dichas empresas que se sumaron a estas medidas proporcionadas por del Estado tuvieron dificultades, para poder solventar sus gastos, ya que la suspensión perfecta la labores los perjudicaron en cuanto a sus pagos, al no contar con dinero suficiente para solventar sus gastos y los de su familia. Por otro lado, el trabajo remoto los perjudicó al no contar con todas las herramientas necesarias para dichas actividades.

Tabla 3

Respuesta de la dimensión medidas económicas

| COVID 19 | | | |
|----------|--|----|----|
| N° | Preguntas | SI | NO |
| 10 | ¿Los programas o fondos de garantía; como el FAE Mype o Reactiva Perú ayudaron a minimizar el riesgo de morosidad? | 21 | |
| 11 | ¿Considera usted que las medidas económicas (Reactiva Perú y FAE MPE), al contar con una garantía por parte del Estado, ayudaron con la reducción de los índices de morosidad? | 18 | 3 |
| 12 | ¿Los clientes que contaban con estos beneficios (Reactiva Perú y FAE MPE) no lograron cumplir con sus obligaciones, llegaron a deteriorar la cartera de clientes? | 20 | 1 |
| 13 | ¿Considera que las reprogramaciones de créditos favorecieron a los índices de morosidad? | 18 | 3 |
| 14 | ¿Considera usted que las reprogramaciones de créditos fueron un alivio momentáneo para los índices de morosidad? | 19 | 2 |
| 15 | ¿Cree usted que esta reprogramación repercutió negativamente en la cartera de crédito? | 19 | 2 |
| 16 | ¿Cree usted que estas medidas económicas (Reactiva Perú, FAE MPE y las reprogramaciones) fueron favorables tanto para los clientes como para Compartamos Financiera de la sede de Huaycan? | 18 | 3 |

Por último, en la tabla 3 enfocado en las medidas económicas, se pudo apreciar que de las 7 preguntas que fueron presentadas, la mayoría de los encuestados afirmaron que las medidas económicas tomadas por el estado peruano fueron beneficiosas para Compartamos Financiera. Ya que, los préstamos otorgados, tuvieron una garantía por parte del gobierno, para que así las entidades financieras no se vean tan afectadas con el Reactiva Perú y el FAE MYPE. Además, se pudo apreciar por parte de la mayoría de los encuestados qué opina que las reprogramaciones repercutieron en la cartera de crédito, esto debido a que sólo fueron un alivio momentáneo para una parte de los deudores, ya que la mayoría no pudo realizar sus pagos debido a la coyuntura de la pandemia.

Ante lo expuesto, se puede afirmar que las medidas de emergencia sanitaria del Covid 19 impactaron de manera negativa, ya que las medidas sanitarias frente el tuvieron un impacto negativo en la gestión de cobranza de los créditos otorgados con lo cual los índices de morosidad incrementaron considerablemente. Por otro lado, las medidas laborales beneficiaron solo a las empresas, ya que con esta disminuyen los gastos o costos de su giro productivo, pero perjudico seriamente a los empleados ya que ante una suspensión o despido este cliente no podían cumplir con sus obligaciones financieras. Por último, las medidas económicas fueron un alivio momentáneo para las empresas, pero muchas de ellas no pudieron pagar las cuotas lo cual las perjudicaron a ellas y a las financieras. Además de que las reprogramaciones, repercutieron en la cartera de crédito de la empresa, la cual fue una medida para ayudar debido a que las empresas estaban recuperándose de la pandemia.

Objetivo específico 2

Analizar el impacto generado por el Covid-19 en la calidad de cartera en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán.

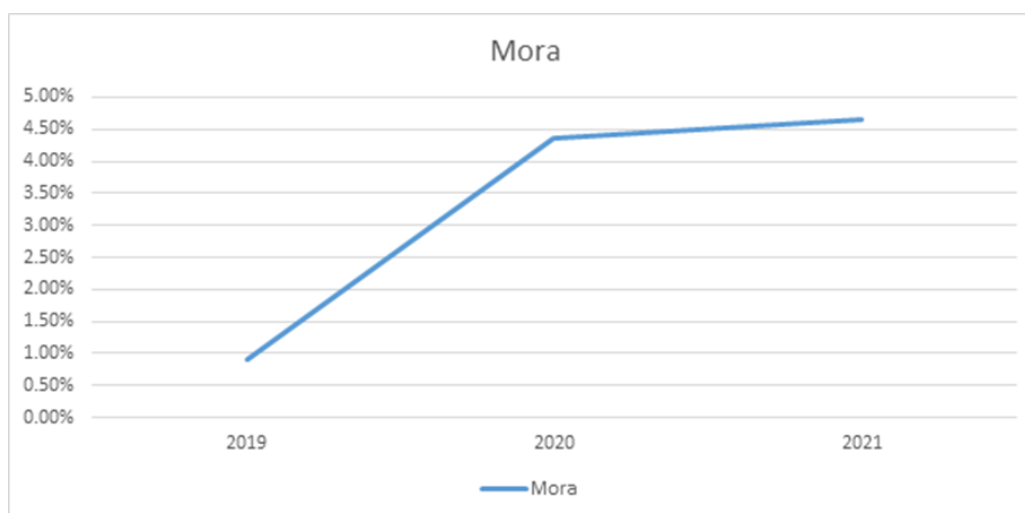
Tabla 4

Calidad de cartera de los periodos 2019, 2020 y 2021

| Fórmula | Mar-2019 | | Marzo-2020 | | Marzo-2021 | |
|------------------------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| Cartera Vencida | 270,530 | 0.90% | 1,726,050 | 4.37% | 1,826,549 | 4.66% |
| Cartera Total | 30,200,500 | | 39,534,94 | | 39,208,31 | |
| | | | 2 | | 7 | |

Gráfico 1

Calidad de cartera, comparativo en los meses de marzo



El gráfico 1, detalla el índice de mora que se presentó en el mes de marzo en los distintos años, en una comparación de cómo en un año anterior al inicio de la pandemia el índice de mora fue de 0.9% un indicador aceptable en el mercado financiero, pero luego al año 2020 en el mismo mes presentó un índice de mora de 4.37%, este aumento se debió al inicio del confinamiento por la pandemia y mantuvo esa tendencia hasta marzo del 2021 llegando a un índice de mora de 4.66%.

Tabla 5

Ratios de morosidad en los años 2019, 2020 y 2021

| | Índices de morosidad | | |
|---------|----------------------|-------|-------|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| Enero | 0.83% | 1.04% | 4.11% |
| Febrero | 0.89% | 0.76% | 4.95% |

| | | | |
|-----------|-------|-------|-------|
| Marzo | 0.90% | 4.37% | 4.66% |
| Abril | 0.95% | 4.68% | 4.63% |
| Mayo | 0.91% | 4.57% | 4.42% |
| Junio | 0.93% | 4.94% | 5.19% |
| Julio | 0.94% | 5.06% | 4.36% |
| Agosto | 0.96% | 4.71% | 4.04% |
| Setiembre | 0.91% | 4.82% | 4.27% |
| Octubre | 1.02% | 4.96% | 4.86% |
| Noviembre | 1.00% | 5.02% | 5.53% |
| Diciembre | 1.03% | 4.82% | 5.92% |

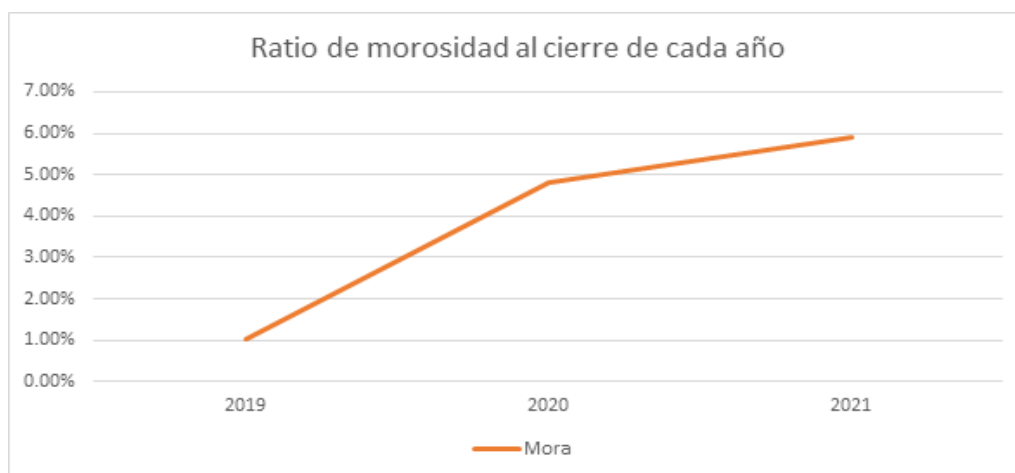
Tabla 6

Ratio de morosidad al cierre del periodo 2019 - 2021

| Fórmula | Dic-2019 | | Dic-2020 | | Dic-2021 | |
|----------------|-----------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|
| Cartera | | | | | | |
| Vencida | 370,500 | | 1,928,325 | | 2,741,000 | |
| Cartera Total | 36,050,500 | 1.03% | 40,020,282 | 4.82% | 46,287,313 | 5.92% |

Gráfico 2

Ratio de morosidad al cierre



En la gráfico 2, se detalla los índices de morosidad al cierre de cada año entre el 2019 y 2021, en donde se demuestra que antes de la pandemia los índices cierran en 1.03% indicador aceptable dentro de los objetivos de compartamos financiera, caso contrario lo que ocurre en diciembre del 2020 en donde cierra con un 4.82% de morosidad, ello por las consecuencias de las cuarentenas, cierre de negocio, distanciamiento social; asimismo, en el 2021 a pesar, que se fueron reactivando algunos sectores económicos, aun así se sentían los estragos de la pandemia siendo así los índices de mora de 5.92%, siendo el más alto entre el periodo 2020 y 2021.

Se ha podido apreciar que el Covid 19 fue le el principal factor que impactó negativamente en la calidad de cartera de compartamos financiera, ya que se ha demostrado que los índices de morosidad han aumentado drásticamente del año 2019, ya que cerró con un 1.03%. Por otro lado, el 2020 tuvo un cierre de 4.82% y el 2021 de 5.92%.

Objetivo específico 3

Analizar el impacto que genero el COVID-19 en las provisiones en compartamos financiera de la agencia Huaycán.

Tabla 7

Provisiones genéricas y específicas 2019

| | 2019 | | | | | |
|------------|--------------|------------|-------------------|---------------|-----------------|----------------------|
| | NORMAL 1% | CPP 5% | DEFICIENTE 25% | DUDOSO 60% | PERDIDA 100% | TOTAL PROVISIONES |
| ENE | S/ 292,544 | S/122,950 | S/ 12,295 | S/ 29,508 | S/ 24,590 | S/ 481,887 |
| FEB | S/ 295,850 | S/ 132,518 | S/ 13,252 | S/ 31,804 | S/ 26,504 | S/ 499,934 |
| MAR | S/ 299,300 | S/ 135,265 | S/ 13,527 | S/ 32,464 | S/ 27,053 | S/ 507,608 |
| ABR | S/ 301,595 | S/ 145,365 | S/ 14,537 | S/ 34,888 | S/ 29,073 | S/ 525,457 |
| MAY | S/ 305,699 | S/ 140,250 | S/ 14,025 | S/ 33,660 | S/ 28,050 | S/ 521,684 |
| JUN | S/ 309,099 | S/ 145,250 | S/ 14,525 | S/ 34,860 | S/ 29,050 | S/ 532,784 |
| JUL | S/ 315,060 | S/ 149,525 | S/ 14,953 | S/ 35,886 | S/ 29,905 | S/ 545,328 |

| | | | | | | |
|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| AGO | S/ 321,900 | S/ 155,250 | S/ 15,525 | S/ 37,260 | S/ 31,050 | S/ 560,985 |
| SET | S/ 327,600 | S/ 150,250 | S/ 15,025 | S/ 36,060 | S/ 30,050 | S/ 558,985 |
| OCT | S/ 339,001 | S/ 175,285 | S/ 17,529 | S/ 42,068 | S/ 35,057 | S/ 608,940 |
| NOV | S/ 347,500 | S/ 175,225 | S/ 17,523 | S/ 42,054 | S/ 35,045 | S/ 617,347 |
| DIC | S/ 356,800 | S/ 185,250 | S/ 18,525 | S/ 44,460 | S/ 37,050 | S/ 642,085 |

En la presente tabla 7, se muestra las provisiones realizadas en cada mes según su categoría de riesgo, cabe mencionar las cifras mostradas en cada mes son un porcentaje según la calificación crediticia de la cartera de crédito, es así que se cuenta con una provisión genérica que representa el 1% de la cartera que va desde 0 a 8 días de atraso (calificación normal), luego de ello se encuentra las provisiones específicas; las cuales se calculan de acuerdo a los días de atraso, de 8 a 30 la provisión era de 5% (CPP), de 31 a 60 días 25% (deficiente), de 61 a 120 días 60% (dudoso) y de más de 120 días se provisiona el 100% (perdida), en el 2019 la cobertura por provisión aceptables o no muestran un incremento abrupto siendo una provisión mínima en el mes de enero S/ 481,887 y una máxima en el mes de diciembre de S/ 642,085.

Tabla 8

Provisiones genéricas y específicas 2020

| | 2020 | | | | | |
|------------|---------------|------------|------------------|---------------|----------------|-------------------------|
| | NORMAL | CPP | DEFICIENT | DUDOSO | PERDIDA | TOTAL |
| | 1% | 5% | E 25% | 60% | 100% | PROVISIONE S |
| ENE | S/371,100 | S/ 7,250 | S/ 13,750 | S/ 19,800 | S/ 22,000 | S/ 433,900 |
| FEB | S/ 392,136 | S/ 3,225 | S/ 19,375 | S/ 27,900 | S/ 31,000 | S/ 473,636 |
| MAR | S/ 378,089 | S/ 5,500 | S/ 26,938 | S/ 38,790 | S/ 43,100 | S/ 492,416 |
| ABR | S/ 378,766 | S/ 57,921 | S/ 40,625 | S/ 58,500 | S/ 65,000 | S/ 600,812 |
| MAY | S/ 390,210 | S/ 27,830 | S/ 56,875 | S/ 81,900 | S/ 91,000 | S/ 647,815 |
| JUN | S/ 367,773 | S/ 47,817 | S/ 2,631 | S/ 90,188 | S/ 100,209 | S/ 668,618 |
| JUL | S/ 355,967 | S/ 29,339 | S/ 103,818 | S/149,498 | S/ 166,109 | S/ 804,731 |
| AGO | S/ 375,872 | S/ 21,788 | S/ 109,485 | S/ 157,658 | S/ 175,175 | S/ 839,977 |

| | | | | | | |
|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| SET | S/ 371,515 | S/ 23,767 | S/ 119,330 | S/ 171,836 | S/ 190,928 | S/ 877,376 |
| OCT | S/ 378,077 | S/ 14,099 | S/ 129,492 | S/ 186,468 | S/ 207,187 | S/ 915,323 |
| NOV | S/ 378,148 | S/ 15,752 | S/ 126,928 | S/ 182,776 | S/ 203,084 | S/ 906,688 |
| DIC | S/ 380,920 | S/ 25,517 | S/ 132,296 | S/ 190,506 | S/ 211,674 | S/ 940,913 |

La tabla 8, se observa un incremento en las provisiones a partir de marzo del 2020, mes en que se inicia la cuarentena a causa de la covid-19, estas provisiones tienen una tendencia a incrementarse en los demás meses a causa del incumplimiento de pago de los clientes por temas del aislamiento social, cierre de algunas actividades económicas, llegando así a fines de año con una provisión de hasta S/ 940,913, estas provisiones son de manera obligatoria para así resguardos los intereses de los clientes y acreedores, ante su incremento constante afectó directamente a la generación de utilidades.

Tabla 9

Provisiones genéricas y específicas 2021

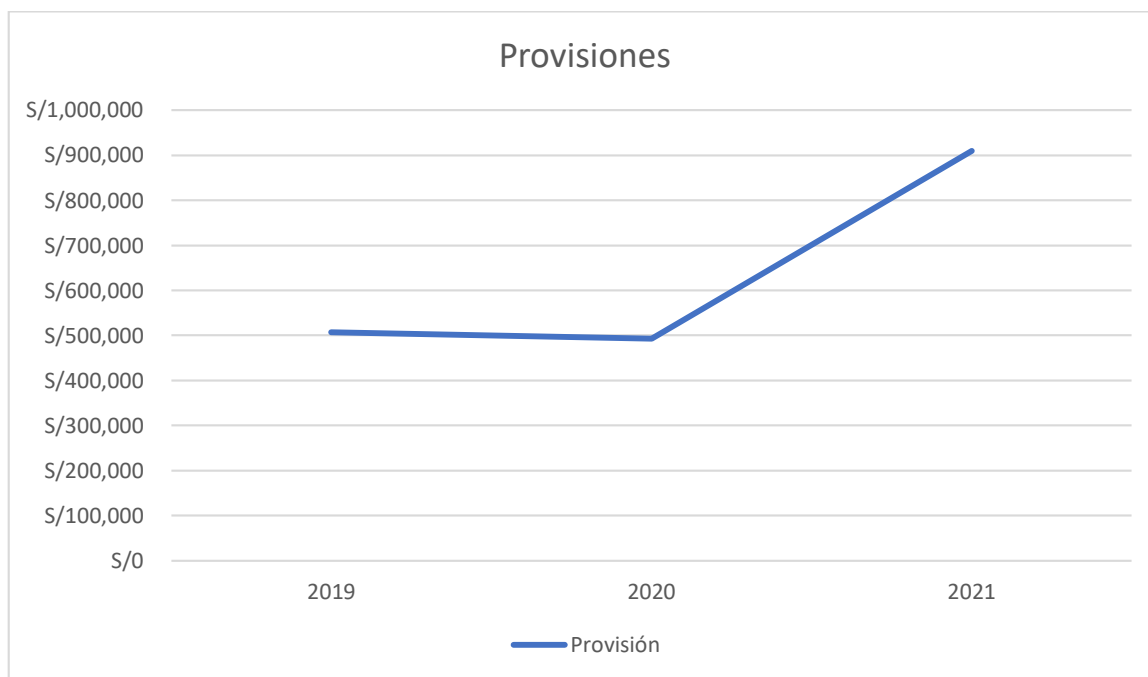
| | 2021 | | | | | TOTAL PROVISIONE S |
|------------|--------------|-----------|-------------------|---------------|-----------------|--------------------------|
| | NORMAL 1% | CPP 5% | DEFICIENTE 25% | DUDOSO 60% | PERDIDA 100% | |
| ENE | S/ 384,974 | S/ 17,771 | S/ 106,681 | S/ 153,621 | S/ 170,690 | S/ 833,738 |
| FEB | S/ 372,660 | S/ 27,250 | S/ 119,765 | S/ 172,461 | S/ 191,623 | S/ 883,759 |
| MAR | S/ 373,818 | S/ 22,873 | S/ 126,882 | S/ 182,710 | S/ 203,011 | S/ 909,292 |
| ABR | S/ 379,131 | S/ 17,748 | S/ 156,683 | S/ 225,624 | S/ 250,693 | S/ 1,029,879 |
| MAY | S/ 390,002 | S/ 26,298 | S/ 144,179 | S/ 207,617 | S/ 230,686 | S/ 998,782 |
| JUN | S/ 386,019 | S/ 21,647 | S/ 191,979 | S/ 276,450 | S/ 307,166 | S/ 1,183,260 |
| JUL | S/ 380,247 | S/ 11,799 | S/ 171,975 | S/ 247,644 | S/ 275,160 | S/ 1,086,825 |
| AGO | S/ 389,279 | S/ 13,255 | S/ 154,620 | S/ 222,652 | S/ 247,391 | S/ 1,027,196 |
| SET | S/ 390,616 | S/ 17,253 | S/ 155,088 | S/ 223,326 | S/ 248,140 | S/ 1,034,422 |
| OCT | S/ 436,532 | S/ 22,690 | S/ 191,975 | S/ 276,444 | S/ 307,160 | S/ 1,234,801 |
| NOV | S/ 430,734 | S/ 32,530 | S/ 200,063 | S/ 288,090 | S/ 320,100 | S/ 1,271,517 |
| DIC | S/ 435,463 | S/ 35,025 | S/ 218,750 | S/ 315,000 | S/ 350,000 | S/ 1,354,238 |

La tabla 9, detalla la evolución de las provisiones en el año 2021, las cuales fueron incrementando progresivamente ya que en este periodo los créditos reprogramados y refinanciados con periodo de gracia de hasta 12 meses no fueron pagados, llegando así a

una provisión máxima de hasta S/ 1,354,238 en el mes de diciembre. Asimismo, créditos de montos considerables fueron provisionados hasta en un 100% por los estragos de la pandemia, al cierre de este año no se pudo generar beneficio económico.

Gráfico 3

Comparativo de las provisiones en el mes de marzo entre los años 2019 y 2020



El gráfico 3, detalla la comparación de las provisiones en el mes de marzo de los tres distintos años, esto con la finalidad de analizar las provisiones que se generaron en ese mes ya que fue cuando inicio las medidas de protección contra la pandemia, siendo así una provisión en el mes de marzo del 2019 de S/ 507, 608, en marzo de 2020 s/ 492,416 y en marzo del 2021 de S/ 909,292, existiendo un incremento en estos dos últimos años de 84. 65%.

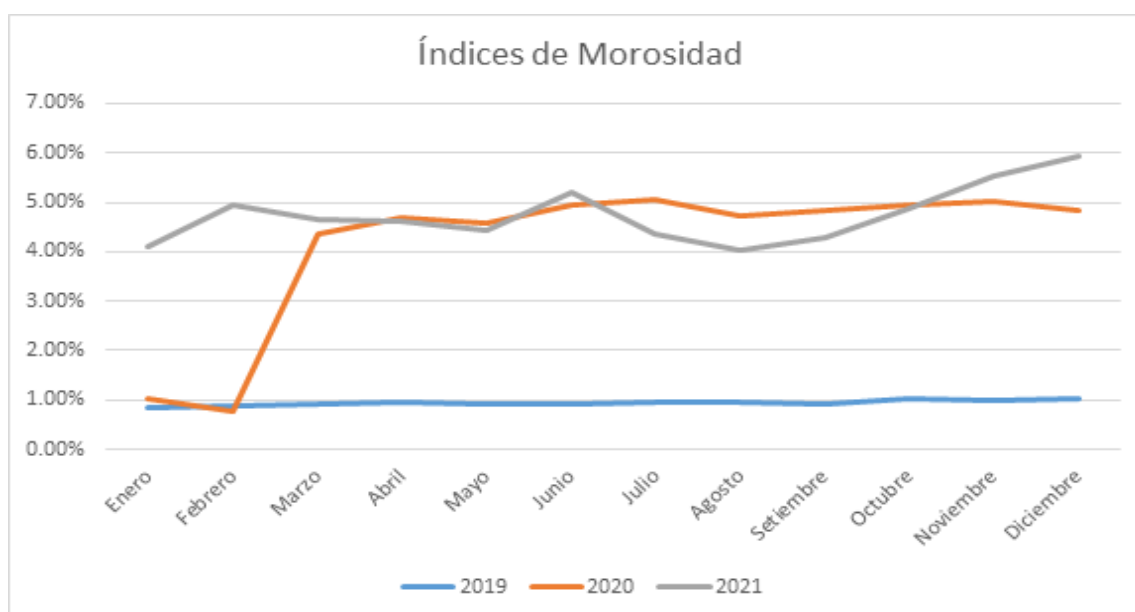
Se determino que le Covid-19 si impacto negativamente a la agencia Compartamos Financiera, a que las provisiones de la agencia aumentaron durante los periodos 2020 y 2021, comparación de años anteriores, antes de la pandemia. Ya que, en al cierre del año 2019 se obtuvieron provisiones por S/ 642,085, en el ejercicio 2020 s/ S/ 940,913 y a finales del 2021 se incrementaron en S/ 1,354,238, mostrando así que tuvieron pérdidas.

Objetivo general

Determinar la incidencia del COVID-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

Gráfico 4

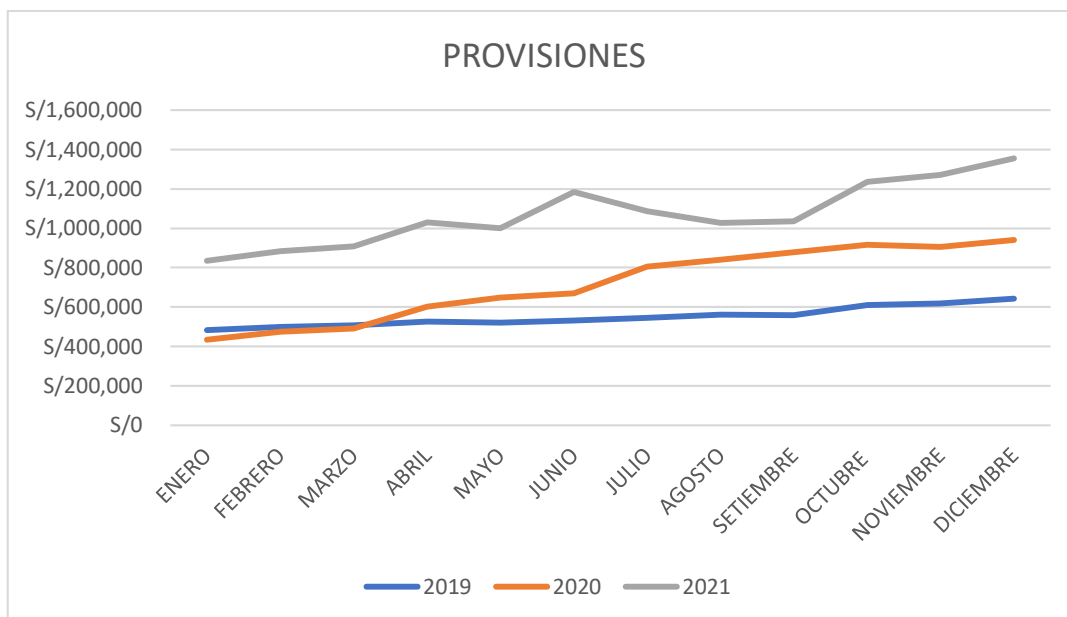
Comparativo de los índices de morosidad en los años 2019, 2020 y 2021



En el gráfico 4, se detalla la evolución de índice de morosidad entre los periodos 2019 y 2021, en la cual se evidencia que antes de la pandemia en el año 2019 los ratios de morosidad se encontraban entre 0.83% y 1.03%, posterior a ello, a partir de marzo del 2020 hacia adelante los indicadores de mora se dispararon en un 4.00%, llegando a 4.07% en marzo de ese año hasta llegar a un 5.06% en julio de ese año, esto por causa del confinamiento, el cierre de locales y el distanciamiento social causada por el covid-19, a pesar que se brindaron incentivos económicos, en el año 2021 continuando con un elevado indicador que se encontraba entre 4.04% y 5.92%, esto a causa que los créditos refinanciados y estructurados no fueron devueltos o pagados oportunamente.

Gráfico 5

Comparación de las provisiones entre los años de 2019 al 2021



En el gráfico 5, se detalla la evolución de las provisiones antes de la pandemia y durante ella, evidenciando que las estas provisiones fueron incrementando en los años 2020 y 2019, en el grafico se puede verificar que al cierre de cada periodo las provisiones tuvieron un incremento considerable desde S/ 642,085, S/ 940,913 hasta S/ 1,354,238; entre los años 2019 y 2021. Luego de realizar el análisis sobre el covid-19 y su incidencia en los índices de mora en Compartamos Financiera agencia Huaycan, se obtuvo una relación directa con lo cual se puede deducir que la morosidad cuenta con una relación directa con las provisiones, a mayor ratio de morosidad mayor será las provisiones. Con estos resultados se determinó que el con el covid-19 influencio de manera negativa en los índices de morosidad, ya que en Compartamos financiera el apetito de riesgo en cuanto a los índices de morosidad son de entre 1% y 2% y estos llegaron a un 5.06%, en tanto las provisiones mientras menos se provisione o reserve mucho mejor serán los resultados propuestos por la entidad financiera.

Se pudo apreciar también mediante las memorias anuales proporcionadas por la entidad Compartamos Financiera de los años 2019 al 2021, como el índice de morosidad aumentó

drásticamente, lo cual afirma que el índice de morosidad superó el porcentaje interno propuesto por la entidad, lo cual afirma que el Covid-19 fue el factor principal del aumento.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

Formulación de hipótesis

Ho: Las medidas de emergencia sanitaria no tuvieron un impacto negativo en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

Ha: Las medidas de emergencia sanitaria tuvieron un impacto negativo en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Correlación del Covid 19 y los índices de morosidad

| | | | COVID 19 | ÍNDICES DE MOROSIDAD |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | COVID 19 | Coeficiente de correlación | 1,000 | -1,000** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 16 | 16 |
| | ÍNDICES DE MOROSIDAD | Coeficiente de correlación | -1,000** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 16 | 16 |

En la tabla 10, se muestran los resultados de contrastación de la hipótesis específica 1: se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -1,000 lo que nos quiso decir que la relación es de significancia aceptable, entonces podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Se puede concluir que el Covid 19 si tuvo un impacto negativo en los índices de morosidad de la empresa, es decir estas medidas generaron un aumento en los índices de

morosidad de la agencia Compartamos Financiera entre los años 2020 y 2021, a comparación del 2019.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

Formulación de hipótesis

Ho: El Covid-19 no tuvo un impacto negativo en la calidad de cartera de Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

Ha: El Covid-19 tuvo un impacto negativo en la calidad de cartera de Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

Tabla 11

Comparación del impacto en la calidad de cartera

| DIMENSIONES | MORA Dic-2019 | | MORA Dic-2020 | | MORA Dic-2021 | |
|--------------------|----------------------|-------|----------------------|-------|----------------------|-------|
| Cartera | | | | | | |
| Vencida | 370,500 | 1.03% | 1,928,325 | 4.82% | 2,741,000 | 5.92% |
| Cartera Total | 36,050,500 | | 40,020,282 | | 46,287,313 | |

En la tabla 11, se muestran los resultados de contrastación de hipótesis específica 2: en donde se puede evidenciar los ratios de morosidad antes y durante la pandemia, en donde los índices de morosidad antes de pandemia fueron del 1.03% ya durante la pandemia estos llegaron en quintuplicarse en 5.92%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo que se concluye que el covid-19 impacto de manera negativa los índices de morosidad.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

Formulación de hipótesis

Ho: El Covid-19 no tuvo un impacto negativo en las provisiones de Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

Ha: El Covid-19 tuvo un impacto negativo en las provisiones de Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021.

Tabla 12*Comparación del impacto en las provisiones*

| DIMENSIONES | Dic-2019 | Dic-2020 | Dic-2021 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| Provisiones generales y especificas | S/ 642,085 | S/ 940,913 | S/ 1,354,238 |

En la tabla 12, se pueden observar los resultados para contractar la hipótesis específica 3: en donde se aprecia las provisiones, estas provisiones son reservas de dinero las cuales se constituyen sobre los créditos directos ante los riesgos crediticios, a su vez buscan salvaguardar los intereses de los ahorristas, se observan al cierre de cada año van en aumento por consecuencia del covid-19, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo que se concluye que el covid-19 impacto negativamente al aumento de provisiones.

V. DISCUSIÓN

Al analizar la situación actual de la empresa Compartamos Financiera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, ya que el Covid-19 incidió de manera negativa en los índices de morosidad. Es decir, mediante la información recopilada se ha podido confirmar las hipótesis demostrando así que el Covid-19 sí afectó a los índices de morosidad de la entidad.

Este resultado se puede comparar con la investigación de Bohorquez (2022) que estudio la morosidad durante la pandemia, donde afirmó mediante sus resultados que la morosidad alcanzó un pico de 10.69% y un mínimo de 6.39% en el sector mediana empresa, por otro lado, en la pequeña empresa alcanzó un 8.86% y un mínimo de 5.69% y, por último, las microempresas obtuvieron un máximo de 5.52% y un mínimo de 3.14%, siendo en promedio general de 7.04% y 4.74%. Afirmando que el Covid 19 fue un factor importante para el aumento de la morosidad.

Ya que, se pudo apreciar mediante las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores de la empresa, relacionadas con la dimensión medida de emergencia sanitaria, opinaron que las medidas fueron un factor clave para el aumento de la morosidad. Ya que consideraron que el distanciamiento social y el confinamiento fueron causales para el no cumplimiento de las obligaciones de pago y la reducción de ingresos. Además, se apreció que el trabajo remoto y la suspensión perfecta también perjudicaron en el cobro de las cuotas. Debido a que, la mayoría de los trabajadores de dichas empresas que se sumaron a estas medidas proporcionadas por el Estado tuvieron dificultades, para poder solventar sus gastos, ya que la suspensión perfecta de labores los perjudicó en cuanto a sus pagos, al no contar con dinero suficiente para solventar sus gastos.

Por último, se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados afirmaron que las medidas económicas tomadas por el estado peruano fueron beneficiosas. Ya que, los préstamos otorgados, tuvieron una garantía por parte del gobierno, para que así las entidades financieras no se vean tan afectadas con el Reactiva Perú y el FAE MYPE. Asimismo, se pudo apreciar que las reprogramaciones repercutieron en la cartera de crédito, debido a que sólo fueron un alivio momentáneo para una parte de los deudores.

Debido a que estos programas como son el Reactiva Perú y el FAE MYPE, obtuvieron una garantía por parte del gobierno. Los resultados obtenidos tienen coincidencia con la investigación de Ponce (2022), en su investigación sobre la emergencia sanitaria y la administración de cartera, presentó como objetivo analizar la incidencia de la emergencia sanitaria en la gestión de la cartera crediticia, donde se apoyó con métodos analítico- sintético, usando técnicas de encuesta, entrevista y cuestionario, con el cual obtuvo el siguiente resultado; durante el 2019 la tasa de morosidad fue de 3.38%, en el 2020 estuvo en 5.04% y 5.70% en el 2021. Concluyendo que la emergencia sanitaria causó problemas en la recuperación de créditos, debido a la disminución de ingresos de los clientes.

Es decir, el Covid-19 fue uno de los factores principales que trajeron consigo el aumento de la morosidad a la empresa provocando así que en muchas empresas se presentan como endeudadas en las entidades financieras, ocasionando problemas a estos. Por otro lado, Periche et al. (2020), en su investigación tuvo como objetivo el de describir la evolución de la morosidad ante el confinamiento del covid-19, el cual presentó un diseño no experimental cuantitativo y como resultados mostraron que entre el periodo 2016 y 2020 la morosidad presentó una tendencia creciente debido a indicadores microeconómicos y que en los primeros 4 meses del año 2020 hubo incrementos considerables de la morosidad como resultado de indicadores macroeconómicos, esto último ocasionado por la pandemia. Concluyeron que el índice de morosidad ha sido modificado debido a la falta de educación financiera, gastos indebidos entre otros y en la coyuntura de la pandemia cuenta como factor principal del desempleo. Es otro autor que nos afirma que esta pandemia fue un problema no sólo para nosotros como seres humanos se encuentra en su salud sino también en el ámbito empresarial y económico ya que perjudicó a las empresas en su historial crediticio, trabajadores en cuanto a sus pagos y remuneraciones y a las personas ya que tuvieron que acoplarse a unas nuevas medidas y a gastos extras no previstos debido a la falta de trabajo. Es decir, mediante los resultados obtenidos de la encuesta y los aportes de estos autores se ha determinado que las medidas utilizadas por el Estado, pero no tuvieron sus pros y contra para todos los sectores, ya que el confinamiento y distanciamiento perjudicaron en las labores de los trabajadores y empresas ocasionando la falta de trabajo e ingresos. En cuanto a las medidas laborales como la supresión perfecta y el trabajo remoto, fueron los principales factores para la disminución de ingresos ya que tuvieron que acoplarse a nuevas herramientas y la

falta de pago lo cual ocasionó que las personas y empresas tuvieran que reducir gastos, ejemplo, el cierre de locales, mercadería vencida, cuentas por pagar, etc. Y en cuanto a las medidas económicas los préstamos otorgados por el Gobierno fueron favorables para aminorar las deudas de las empresas además de ofrecer una garantía a las entidades financieras que otorgaron estos préstamos, y las reprogramaciones fueron una de las medidas que tomaron las financieras y bancos para ayudar a las empresas con sus deudas.

Con relación a la calidad de cartera se obtuvo que los índices de morosidad al cierre de cada año entre el 2019 y 2021, que antes de la pandemia los índices cierran en 1.03% indicador aceptable dentro de los objetivos de compartamos financiera, caso contrario lo que ocurre en diciembre del 2020 en donde cierra con un 4.82% de morosidad, ello por las consecuencias de las cuarentenas, cierre de negocio, distanciamiento social; asimismo, en el 2021 a pesar, que se fueran reactivando algunos sectores económicos, aún se sentían los estragos de la pandemia siendo así los índices de mora de 5.92%, siendo el más alto entre el periodo 2020 y 2021. Se encontró similitud con la investigación realizado por Yucailla (2022), en donde como objetivo principal fue analizar la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad, el tipo de investigación fue mixto, arrojando los siguientes resultados la cartera vencida fue incrementando desde el 2019 al 2021 con un mayor impacto en los créditos de consumo y microcrédito, esto arrojó una morosidad de 2.73% para el 2019, 1.94% para el 2020 y de 4.48% Concluyó que los inconvenientes en la cartera de crédito siempre han existido, pero esto se dificulta con la pandemia y provocó el aumento de la morosidad y por consiguiente la cartera vencida. Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos con respecto a la calidad de cartera, siendo así que el covid-19 incidió de manera negativa en los índices de morosidad.

Por otro lado, las provisiones se vieron afectadas directamente por la covid-19, ya que a consecuencia de los efectos de la pandemia aumentaron considerablemente los índices de morosidad y por lo tanto incrementaron las provisiones, por lo cual se determinó que existe una relación directa entre los índices de morosidad y las provisiones, quiere decir ante un incremento de los índices de morosidad ocasiona un aumento en las provisiones, estos resultados coinciden con la investigación de

Sequeiros (2021), en su investigación sobre la morosidad y provisiones en una institución financiera, presentó como objetivo general el determinar de qué manera los indicadores de morosidad impactaron en las provisiones, con una metodología descriptivo cuantitativo, sus resultados fueron: conforme a Rho de Spearman se demuestra que el valor de P es de 066 la cual es mayor al valor significativo de 0,05, razón por la cual no se rechaza la hipótesis nula que fue planteada y se afirma que los índices de morosidad no impactaron positivamente en las provisiones de la Institución Financiera Caja Cusco en los periodos de 2019 y 2020. Concluyó que la probabilidad de deterioro de su cartera crediticia está latente a caer en mora, debido a que 33.94% se encuentra en condición de reprogramada al cierre de año diciembre 2020 producto del Covid, no reflejando aún la mora real de la Caja Cusco, lo cual implicaría mayores provisiones y deterioro de la cartera de créditos.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que el Covid 19 perjudicó enormemente en el índice de morosidad ya que, se demostró que en los años 2019 al 2021, un aumento significativo de un 0.83% - 1.03% a 4.04% - 5.92%, lo cual significa que la entidad Compartamos Financiera está incurriendo en pérdida no generando beneficio en los años de estudio, debido a la falta de pago por las consecuencias de la pandemia para las empresas, por lo cual se determinó que el Covid 19 insidioso de manera negativa en las ratios de morosidad.
- Se concluye que las medidas de emergencia sanitaria que se tomaron durante el Covid 19, repercutió negativamente en la empresa Compartamos Financiera, ya que mediante los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la entidad, estas medidas afectaron negativamente por motivo que los cierres de negocio y el distanciamiento social afectaron así el proceso productivo de los negocios, generando el aumento en los índices de morosidad.
- Se concluye que en los periodos 2019 al 2021 hubo un aumento alto en cuanto al índice de morosidad, ya que antes de la pandemia la agencia Compartamos Financiera tenía un índice de 0.9% el cual es un porcentaje aceptable en el mercado financiero, pero al 2021 se registró un índice de mora de 4.66%. Demostrando así, que el Covid 19 afectó negativamente, ocasionando así una reducción considerable en los ingresos, ocasionando pérdidas a la agencia.
- Se concluye que el Covid-19 afectó en gran medida a las provisiones, ya que en el cierre del año 2019 se obtuvieron provisiones por S/ 642,085, en el ejercicio 2020 S/ S/ 940,913 y a finales del 2021 se incrementaron en S/ 1,354,238. Demostrando con este análisis que las medidas tomadas en la pandemia perjudicó a la agencia de Compartamos Financiera en esos periodos por lo cual no consiguieron beneficios, sino que se generó una pérdida por parte de los créditos otorgados que fueron impagos.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la investigación realizada a la agencia Compartamos Financiera de la sede de Huaycan, se encontraron problemas, por tal motivo se le recomienda lo siguiente:

- Se le recomienda a la agencia Compartamos Financiera que realice un análisis exhaustivo de los clientes con morosidad extrema para la regularización de los montos a cobrar, además de implementar programas para dichas empresas que tienen problemas en cuanto a la adquisición de pagos con la reprogramación, promociones en el pago de cuotas, descuento en los intereses.
- Se recomienda realizar evaluaciones de solicitud de crédito de manera más exhaustiva, es decir examinando la parte cualitativa de los clientes y de su entorno, solicitando mayores referencias personales, indagar sobre la salud del solicitante del crédito, así como de sus familiares directos.
- Se recomienda realizar operativos de cobranza desde el primer día de atraso, asimismo en lo posible realizar llamadas o envió de mensajes de manera anticipada al vencimiento de las cuotas, haciendo recordar su próximo vencimiento y a la vez generando un servicio de postventa
- Se recomienda realizar capacitaciones continuas; para que así puedan analizar el cálculo de las provisiones general y específicas, para ver cómo afectan a los indicadores de los colaboradores, de esa manera puedan visualizar como repercuten, ya sea de manera negativa o positiva en los resultados de la empresa y concientizar a los colaboradores que ante un incremento de las provisiones afecta directamente en las utilidades de la empresa como también en los beneficios de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Agudelo, G., Aigner, J. M., & Ruiz, J. (2018). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, (18), 1–46. <https://biblioteca.digital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Alcívar, X. y Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.: artículo de revisión bibliográfica. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun - Issn: 2697-3456*, 4(7 Ed. esp.), 182–198. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones [Nota Académica, Universidad de Lima]: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arellano, M. (2022). Consecuencias de la covid-19 en la economía y las finanzas públicas en México: más allá de la pandemia. *El trimestre económico*, 89(355), 829-864. <https://doi.org/10.20430/ete.v89i355.1307>
- Argoti, A., Bennett, J. y Revelo, L. (2022). Principales medidas económicas adoptadas por el sector empresarial durante la pandemia por COVID-19 en Colombia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8891295>
- Arias, G. & Bueno, W. (2022). The default of the municipal savings banks of Peru in the pre and post covid era. Analysis of the microenterprise sector. <https://revistas.unibg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1352>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (s.f.). Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene.

<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>

Barrenechea, A. (2019). *Impacto de la calidad de cartera en la rentabilidad de CMAC del Santa S.A. en el periodo 2010-2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. La Referencia.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_dba0243df7a48aabf73b93459157b223

Bohorquez, G. (2021). *El alza de la morosidad ante la emergencia sanitaria por COVID19 y su influencia en la rentabilidad de Banco de la Microempresa SA, periodo 2018-2020* [Tesis de Grado, Universidad Privada de Tacna]. Archivo digital <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2210>

Borda, H. (2022). *Gestión de créditos y rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en el contexto de la Pandemia Covid-19, periodo del 2018 – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86046>

Caceres, M. (2020). La morosidad, un problema en aumento en el sistema financiero peruano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15099>

Cantó, N., Gonzalez, I., Martinez, R., Moncunill, M. y Seebach, S. (2021). *Distanciamiento social y COVID-19. Distancias y proximidades desde una perspectiva relacional*.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2021000400075

Chuco, V. y Chavéz, M. (2021). *El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del Covid-19*. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489>

Cruz, M., Santos, E., Cervantes, M y Juárez, M. (2021). *COVID-19, una emergencia de salud pública mundial. Revista Clínica Española*, 221(1), 55-61.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014256520300928>

Diario El Peruano. (2023). Modifican el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, el Reglamento para el

Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito, el Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito, el Reglamento de Auditoría Interna, y dictan otras disposiciones. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2196261-1>

Dulanto, J. (2021). Suspensión perfecta de labores. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15894/Dulant-o-suspensi%c3%b3n_perfecta.pdf?sequence=4&isAllowed=y

estudio. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Gómez, V. y Quispe, H. (2021). Impacto de la COVID-19 en la consecución del desarrollo sostenible: *Una Revisión. Revista de investigación Agropecuaria Science and Biotechnology*. 1(3). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/620/6202805001/index.html>

Hernández, R. y Jiménez, D. (2021). El incremento de morosidad post-COVID: la importancia de adaptar la normativa bancaria a las nuevas necesidades. *Cinco Días* <https://www.proquest.com/newspapers/el-incremento-de-morosidad-post-covid-la/docview/2506944701/se-2>

Huamani, T. (2023). *Innovación en la Gestión de Cobranza y su Impacto en los Índices de recaudación de Electrocentro S.A. - Unidad Empresarial Huancavelica - Año 2020*. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/7513>

Ledermann, W. (2021). Definiendo la cuarentena. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182021000400583

Lopez, J., Cárdenas, P., Giraldo, G. y Herrera, Á. (2020). Coronavirus–COVID 19: Más allá de la enfermedad pulmonar, qué es y qué sabemos del vínculo con el sistema cardiovascular. *Revista Colombiana de cardiología*, 27(3), 142-152. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120563320300784>

Loza, R. y Olivera, J. (2021). Efecto de la pandemia de COVID-19 en el comportamiento de la economía del Perú, 2020. *Economía & Negocios*, 3(2), 39–46. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.2.1182>

- Lozano, L., Lozano, S. y Robledo, R. (2020). Desempleo en tiempos de covid-19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7635978>
- Manguña, C., Gastelo, R. y Tekken, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2020000200125
- Marcos, L. (2021). Scotiabank descarta cerrar la llave del crédito en México pese al COVID. *Expansión*.
<https://www.proquest.com/newspapers/scotiabank-descarta-cerrar-la-llave-del-credito/docview/2477178084/se-2>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Plan Económico del Perú frente al COVID-19
<https://www.mef.gob.pe/planeconomicocovid19/soportecadenaspago.html>
- Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. *Extraído de* https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Periche D., Ramos F. y Chamoli F. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_5dc6df70297bd5d2147d4b2f9997170a
- Ponce, J. (2022). *Emergencia sanitaria y gestión de la cartera crediticia. Caso cooperativo de ahorro y crédito Santa Ana, periodo 2019-2021* [Tesis de pregrado, Universidad estatal del sur de MANABÍ]. Archivo digital.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4539>
- Schäfer, L. (2019). “Forgive but Not Forget”: The Behavior of Relationship Banks When Firms Are in Distress. <https://doi.org/10.1093/rof/rfy031>



Sequeiros, A. (2021). *Impacto de la morosidad y provisiones en la institución financiera Caja Cusco 2019 - 2020*. [Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado Newman]. La Referencia.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_2be4f6b0ef6e1149a74462ccb5e1fde0

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). Reprogramación de créditos por Covid-19. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/COOPAC-REPROGRAMACIONES-PREGUNTAS%20FRECUENTES.pdf>

Wupuy, A. (2022). Análisis de la morosidad de la cartera directa de los cuatro principales bancos del sistema financiero peruano ¿Impactada por la COVID 19?. <https://hdl.handle.net/11042/5642>

Yucailla, M. (2022). *Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] La Referencia. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_0cb48821b8face53264437b1111272cc



Anexos

Anexo 1: Matriz de operacionalización

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|-----------------|---|--|---|---|
| COVID-19 | La COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se propaga de persona a persona. (MINSA,2020) | La COVID-19 será operacionalizada mediante medidas de emergencia sanitaria y medidas económicas. | Medidas de emergencia sanitaria | Confinamiento y distanciamiento social |
| | | | Medidas laborales para el sector empresarial | Suspensión perfecta. Trabajo remoto. Disminución de ingresos. |
| | | | Medidas económicas | Incentivo a la Micro y Pequeña empresa (Reactiva y FAE MYPE). Reprogramaciones |



| | | | | |
|------------------|---|---|---------------------------|------------------------------------|
| MOROSIDAD | Según Schäfer (2019) la morosidad es un factor que establece una clasificación crediticia, esta obliga a los bancos o entidades financiera a realizar controles para la supervisión de los pagos pendientes de los préstamos. | La morosidad será medida mediante la calidad de cartera, a través de la cartera vencida y la cartera total; y las provisiones, categoría normal, clientes con problemas potenciales y deficiente. | Calidad de cartera | Cartera vencida |
| | | | | Cartera total |
| | | | Provisiones | Categoría cartera normal |
| | | | | Categoría cartera CPP y deficiente |



Anexo 2 Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | X.COVID-19 Dimensiones X1. Medidas de emergencia sanitaria. X2. Medidas económicas. | Diseño de investigación: No experimental descriptivo. Enfoque: Cuantitativo. Técnica: Análisis documental y encuesta. Instrumento: Ficha de análisis documental y cuestionario de la encuesta. Población: Personal de Negocios y Reportes |
| ¿Cuál fue la incidencia del COVID-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021? | Determinar la incidencia del COVID-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021 | El Covid-19 tuvo una incidencia negativa en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021. | | |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | | |



| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| <p>¿Cuál fue el impacto que generó las medidas de emergencia sanitaria del COVID-19 en los índices de morosidad en compartamos financiera de la agencia Huaycán?</p> | <p>Explicar el impacto que generaron las medidas de emergencia sanitaria del covid-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán.</p> | <p>Las medidas de emergencia sanitaria tuvieron un impacto negativo en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021</p> | <p>Y. MOROSIDAD Dimensiones Y1. Calidad de Cartera Y2. Provisiones</p> | <p>operativos de compartamos financiera agencia Huaycán Muestra: Reportes de morosidad de compartamos financiera agencia Huaycán entre 2020 y 2021.</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> |
| <p>¿Cuál fue el impacto del COVID-19 en la calidad de cartera en compartamos financiera de la agencia Huaycán?</p> | <p>Analizar el impacto generado por el covid-19 en la calidad de cartera en Compartamos Financiera de la agencia Huaycán.</p> | <p>El Covid-19 tuvo un impacto negativo en la calidad de cartera de Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021</p> | | |
| <p>¿Cómo afectos el COVID-19 en las provisiones de compartamos financiera de la agencia Huaycán?</p> | <p>Analizar el impacto que generó el COVID-19 en las provisiones en compartamos</p> | <p>El Covid-19 tuvo un impacto negativo en las provisiones de Compartamos</p> | | |



| | | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|--|
| | financiera de la agencia Huaycán. | Financiera Agencia Huaycán 2020-2021. | | |
|--|--------------------------------------|--|--|--|



Anexo 3 Ficha de análisis documental

La presente ficha de investigación es un instrumento de uso académico para la investigación. La cual servirá para recoger información sobre la incidencia del Covid-19 en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycan 2020-2021, cuya escala de medición es la razón.

| El Covid-19 y su incidencia en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021 | | | | | | | |
|---|--------------------|--------------------|---|--|----------|------|-------------|
| VARIABLE | DIMENSIONES | ESCALA DE MEDICIÓN | INDICADORES | DETALLE | PERIODOS | | COMENTARIOS |
| | | | | | 2020 | 2021 | |
| MOROSIDAD | Calidad de cartera | Razón | $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$ | Cartera Normal+Cpp + recuperaciones entre la cartera de creditos total | | | |
| | Provisiones | | Categoría cartera normal | Saldo de cartera en normal por 1% | | | |
| | | | Categoría cartera CPP y deficiente | Saldo de cartera cpp por 5% Saldo de cartera deficiente por el 25% | | | |



Anexo 4 Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GUIA DE LA ENCUESTA

La presente encuesta se realiza en el marco de la investigación titulada “El Covid-19 y su incidencia en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycan 2020-2021”, tiene el propósito de recopilar datos para efectos de la investigación, siendo confidencial y de vital consideración, valoración su apoyo. Respecto a las alternativas seleccionadas se agradece su apoyo y respuestas.

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) la opción según usted considere.

| N° | Variable: COVID 19 | | | |
|----|---|----|----|---------------|
| | Medidas de emergencia sanitaria (Indicadores: Confinamiento y distanciamiento social) | SI | NO | OBSERVACIONES |
| 1 | ¿El confinamiento que dictó el gobierno peruano, afectó a las obligaciones de pago de los clientes? | | | |
| 2 | ¿Considera que el confinamiento por el covid-19, ocasionó el aumento de los | | | |



| | | | | |
|----|--|----|----|---------------|
| | índices de morosidad? | | | |
| 3 | ¿Considera que el distanciamiento social trajo como consecuencia la reducción de ventas de los clientes? | | | |
| 4 | ¿Considera que la falta de interacción con los clientes a causa del distanciamiento social propició el no pago de sus cuotas? | | | |
| 5 | ¿Cree que algunos clientes se aprovecharon del confinamiento y distanciamiento social para no cumplir con sus obligaciones? | | | |
| N° | Medidas laborales para el sector empresarial (Indicadores: Suspensión perfecta. Trabajo remoto y disminución de ingresos) | SI | NO | OBSERVACIONES |
| 6 | ¿Considera usted que la suspensión perfecta perjudicó a las personas naturales en el pago de las cuotas? | | | |



| | | | | |
|----|---|----|----|---------------|
| 7 | ¿Considera usted que el trabajo remoto que realizado por el personal de las empresas afectaron su nivel de ingresos, causando el no pago de sus cuotas? | | | |
| 8 | ¿Considera usted que el trabajo remoto afectó al personal de Compartamos Financiera de la sede de Huaycan en su proceso de cobranza? | | | |
| 9 | ¿Cree usted que las medidas laborales propuestas por el gobierno fueron favorables en el flujo de ingresos de los clientes? | | | |
| N° | Medidas económicas (Indicadores: Incentivo a la Micro y Pequeña empresa (Reactiva y FAE MYPE) y Reprogramaciones | SI | NO | OBSERVACIONES |
| 10 | ¿Los programas o fondos de garantía como el FAE Mype o Reactiva Perú ayudaron a | | | |



| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | minimizar el riesgo de morosidad? | | | |
| 11 | ¿Considera usted que las medidas económicas (Reactiva Perú y FAE MPE) , al contar con una garantía por parte del Estado, ayudaron con la reducción de los índices de morosidad? | | | |
| 12 | ¿Los clientes que contaban con estos beneficios (Reactiva Perú y FAE MPE) no lograron cumplir con sus obligaciones, llegando a deteriorar la cartera de clientes? | | | |
| 13 | ¿Considera que las reprogramaciones de créditos favorecieron a los índices de morosidad? | | | |
| 14 | ¿Considera usted que las reprogramaciones de créditos fueron un alivio momentáneo para los índices de morosidad? | | | |
| 15 | ¿Cree usted que esta reprogramación repercutió | | | |



| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| | negativamente en la cartera de crédito? | | | |
| 16 | ¿Cree usted que estas medidas económicas (Reactiva Perú, FAE MPE y las reprogramaciones) fueron favorables tanto para los clientes como para Compartamos Financiera de la sede de Huaycán? | | | |



| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario para medir el impacto del Covid 19 en la agencia Compartamos Financiera de la sede de Huaycán |
| Autores: | Castañeda Veliz Rafael Antonio (orcid.org/0000-0001-9950-8530) Huaruco Prieto, Claudia Sofia Guadalupe (orcid.org/0000-0002-7515-4704) |
| Procedencia: | Lima |
| Contabilidad: | X Ciclo |
| Tiempo de aplicación: | Indeterminado |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de la agencia Compartamos Financiera de la sede de Huaycán |
| Significación: | 1. SI 2. NO |

Castañeda Veliz Rafael Antonio

Huaruco Prieto, Claudia Sofia Guadalupe

DNI: 44469221

DNI: 71203207

4. Grados académicos del jurado y firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|---|--|
| RIOJA COBOS, CARMEN LILIAN DNI 10273148 | CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 15/03/1995 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i> |
| RIOJA COBOS, CARMEN LILIAN DNI 10273148 | BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 22/07/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i> |
| RIOJA COBOS, CARMEN LILIAN DNI 10273148 | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y FINANZAS INTERNACIONALES-MBA INTERNACIONAL Fecha de diploma: 10/03/2017 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE <i>PERU</i> |

Firma del Experto Informante.



| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario para medir el impacto del Covid 19 en la agencia Compartamos Financiera de la sede de Huaycán |
| Autores: | Castañeda Veliz Rafael Antonio (orcid.org/0000-0001-9950-8530) Huaruco Prieto, Claudia Sofia Guadalupe (orcid.org/0000-0002-7515-4704) |
| Procedencia: | Lima |
| Contabilidad: | X Ciclo |
| Tiempo de aplicación: | Indeterminado |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de la agencia Compartamos Financiera de la sede de Huaycán |
| Significación: | 1. SI 2. NO |

Castañeda Veliz Rafael Antonio

Huaruco Prieto, Claudia Sofia Guadalupe

DNI: 44469221

DNI: 71203207



4. Grados académicos del jurado y firma

19/10/23, 22:50

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|--|
| BARDALES DIAZ, GUILLERMO ALFREDO DNI 09338357 | BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 18/06/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |
| BARDALES DIAZ, GUILLERMO ALFREDO DNI 09338357 | MAESTRO EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN TRIBUTACIÓN FISCAL Y EMPRESARIAL Fecha de diploma: 19/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 25/08/2014 Fecha egreso: 09/07/2016 | UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i> |
| BARDALES DIAZ, GUILLERMO ALFREDO DNI 09338357 | CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 21/11/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i> |

Firma del Experto
Informante.



Anexo 7 Evaluación por juicio de expertos

Tercer experto

Respetada juez: Rioja Cobos, Carmen Lilian

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la investigación titulada “El Covid-19 y su incidencia en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycan 2020-2021”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|
| Nombre del juez: | Navarro Santander, Javier Estuardo | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Educativa (X) | Social () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | ECONOMIA Y CONTABILIDAD | |
| Institución donde labora: | UNIVERISDAD CESAR VALLEJO | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | Más de 5 años (X) |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento Caracterización de la cultura tributaria en la informalidad comercial, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala



| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario para medir el impacto del Covid 19 en la agencia Compartamos Financiera de la sede de Huaycán |
| Autores: | Castañeda Veliz Rafael Antonio (orcid.org/0000-0001-9950-8530) Huaruco Prieto, Claudia Sofia Guadalupe (orcid.org/0000-0002-7515-4704) |
| Procedencia: | Lima |
| Contabilidad: | X Ciclo |
| Tiempo de aplicación: | Indeterminado |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de la agencia Compartamos Financiera de la sede de Huaycán |
| Significación: | 1. SI 2. NO |

Castañeda Veliz Rafael Antonio

Huaruco Prieto, Claudia Sofia Guadalupe

DNI: 44469221

DNI: 71203207



4. Grados académicos del jurado y firma

19/10/23, 23:46

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|--|
| NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575 | MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 15/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |
| NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575 | CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i> |
| NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575 | ECONOMISTA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i> |
| NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575 | BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i> |



Firma del Experto Informante.
Especialidad
Mg. CPC Javier Estuardo Navarro Santander



Anexo 8 Autorización de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 2

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2023-VI-UCV

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20369155360 |
| COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos | DNI: |
| PATRICIA EDITH DIAZ QUESQUEN | 40143733 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| El Covid-19 y su incidencia en los índices de morosidad en Compartamos Financiera Agencia Huaycán 2020-2021 | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| Contabilidad | |
| Autor: Nombres y Apellidos | DNI: |
| CLAUDIA SOFIA GUADALUPE HUARUCO PRIETO | 71203207 |
| RAFAEL ANTONIO CASTAÑEDA VELIZ | 44469221 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Ate Vitarte 01 de febrero 2024

Firma y sello:

Patricia Diaz Quesquen
GERENTE DE CREDITO INDIVIDUAL
COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.