



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo-2020.

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

**AUTOR:**

Palomino Pampañaupa, José Luis ([ORCID: 0000-0003-4537-0067](#))

**ASESOR:**

Dr. Guevara Ramírez, José Alexander ([ORCID: 0000-0001-7332-0978](#))

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

TRUJILLO-PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mi madre que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitió que logre culminar mi carrera profesional, tomando como ejemplo su valentía, esfuerzo y sacrificio para lograr las metas que uno se propone.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia por apoyarme incluso con las cosas más mínimas significaron mucho para mí, y me motivaron a seguir con mi carrera profesional.

A la universidad César vallejo, y a mis docentes por brindarme sus conocimientos, experiencias y grandes consejos que sin duda quedarán grabados en mi corazón, y me ayudarán a convertirme en un excelente profesional.

A las personas que Dios puso en mi camino, por enseñarme que todo tiene un propósito y un fin, sin importar que tan bueno o malo sea, la experiencia ganado es valiosa.

## Índice

Carátula

Dedicatoria

Agradecimientos

Índice de contenidos

Índice de tablas

Índice de figuras

Resumen

Abstract

I. Introducción

II. Marco teórico

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.2 Variables y Operacionalización

3.3 Población, muestra y muestreo

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5 Procedimientos

3.6 Métodos de análisis de datos

3.7 Aspectos éticos

IV. Resultados

V. Discusión

VI Conclusiones

VII. Recomendaciones

REFERENCIAS

ANEXOS

## Índice de figuras

Figura 1 Diagrama para el diseño correlacional

Figura 2 Nivel de percepción de impacto económico para el banco Azteca, 2020.

Figura 3 Colocación de créditos personales promedio en un día del 2020 con pandemia.

Figura 4 Gráfico de correlación de variables

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de percepción del impacto económico para el banco Azteca, Trujillo, 2020

Tabla 2 Prueba de normalidad de las dimensiones pérdida de comisiones y colocación de créditos personales

Tabla 3 Correlación de las dimensiones pérdida de comisiones y colocación de créditos personales

Tabla 4 Prueba de normalidad de las dimensiones pérdida de colocación de créditos y de la colocación de extensión de créditos

Tabla 5 Correlación de las dimensiones pérdida de colocación de créditos y de la colocación de extensión de créditos

Tabla 6 Prueba de normalidad de las dimensiones pérdida de ejecutivos de venta y de la colocación de créditos de líneas paralelas

Tabla 7 Correlación de las dimensiones pérdida de ejecutivos de venta y de la colocación de créditos de líneas paralelas

Tabla 8 Tabla de correlación de Rho de Spearman

Tabla 9 Operacionalización de las variables

Tabla 10 Instrumento de recolección de datos

Tabla 11 instrumento variable percepción de la colocación de créditos personales

Tabla 12 Resumen de procesamiento de variables y sus dimensiones, para el banco azteca, 2020

Tabla 13 Descriptivo de las variables y sus dimensiones, para el banco Azteca, 2020

Tabla 14 Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para las dimensiones de las variables

Tabla 15 Resumen de procesamiento de casos de las variables Percepción del impacto económico y Percepción de la colocación de créditos personales

## RESUMEN

El presente trabajo denominado: “Percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca”, se realizó en la región La libertad, Trujillo durante el año 2021. La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre la percepción de los impactos económicos de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, la metodología utilizada fue aplicada de diseño no experimental de corte transversal. La investigación llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones: Existe una percepción alta por parte de los ejecutivos de venta en cuanto al impacto económico y la colocación de créditos personales, siendo esta del 69%, para lo cual se implementará técnicas de cierre de ventas y capacitaciones, así mismo el récord de colocaciones de créditos personales en el año 2020 fue mucho menor en comparación al 2019, es por ello que la estrategia de Pareto del 80/20 buscará optimizar los esfuerzos así mismo se reconoce una relación significativa entre las dimensiones de ambas variables, por lo cual se buscará disminuir un 10% las dimensiones de la percepción del impacto económico para aumentar un 10% las dimensiones de la colocación de créditos personales.

Palabras Clave: Impacto económico, créditos, percepción.

## ABSTRACT

The present study entitled: "Perception of the economic impact of the pandemic and the placement of personal loans for Banco Azteca", was conducted in the region of La Libertad, Trujillo during the year 2021. The purpose of the research was to determine the relationship between the perception of the economic impacts of the pandemic and the placement of personal loans for Banco Azteca, the methodology used was a non-experimental cross-sectional design. The research reached the following conclusions and recommendations: There is a high perception by sales executives regarding the economic impact and the placement of personal loans, being this 69%, for which sales closing techniques and trainings will be implemented ,likewise the record of personal loan placements in 2020 was much lower compared to 2019, which is why the Pareto strategy of 80/20 will seek to optimize efforts likewise a significant relationship between the dimensions of both variables is recognized, so it will seek to decrease by 10% the dimensions of the perception of the economic impact to increase by 10% the dimensions of the placement of personal loans.

Keywords: Economic impact, credit, perception.

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación, surge ante el efecto global que está causando la pandemia en todos los sectores, y este es el caso de la economía que se ha visto mermada dado el proceso de adaptarse a nuevas formas de realizar las labores de trabajo y cotidianas, o en el peor de los casos a la paralización de actividades, es por ello que el trabajo de investigación se enfocó en el impacto al sector financiero quien a pesar de haber implementado planes estratégicos para minimizarlos, se ha visto considerablemente afectado, tanto en la reprogramación de pagos, como en la venta de sus productos, entre ellos la colocación de créditos personales.

En otro orden de ideas, el covid-19 virus que originó una pandemia, y trajo consigo muchas consecuencias, tuvo como origen la ciudad de Wuhan centro de China en diciembre del año 2019, en la página web (Organización mundial de la salud, 2019). Las medidas de suspensión de las actividades, el impacto inesperado y generalizado del coronavirus, trajo como consecuencia una drástica contracción de la economía mundial, que, según las previsiones del Banco Mundial, en su informe. Se reducirá un 5,2 % este año (Perspectivas de la situación financiera, 2020).

Así mismo, se visualizó en el portal web, del Banco de Desarrollo de América Latina (2020) a nivel internacional, los problemas que enfrentan los sectores de las microfinanzas son múltiples. Entre los más significativos están la disminución de la colocación de créditos, post inicio del primer caso reportado de COVID-19, debido a un sector productivo parado; un flujo de liquidez que se encuentra en caída por las reprogramaciones de sus créditos, que les permita cumplir con sus pasivos internos y externos.

Al inicio de la pandemia, Perú lideró rankings a nivel mundial, como uno de los primeros países que impusieron restricciones y el de aquellos que destinaron mayores paquetes de ayuda para personas afectadas por la suspensión de la

economía, pero meses después, medios de todo el mundo empezaron a informar sobre las altas cifras de contagios en el país, las deficiencias de la cuarentena y la fuerte caída económica que azotaba a la nación; una mezcla de factores de salud pública, económicos y sociales, limitaciones estructurales y errores coyunturales explicaban por qué Perú llegó a tal situación(BBC, 2020). Asociación de Bancos del Estado (2020), en su informe, muestra sus reportes financieros hasta el mes de agosto del presente año, donde las colocaciones de nuevos créditos en todos los sectores cayeron drásticamente pese a las facilidades otorgadas por todas las entidades bancarias.

Así mismo, el Banco Azteca, agencia Trujillo, quién fue reconocida en meses anteriores a la Pandemia, como una de las agencias con mayor éxito en la colocación de créditos personales, no logró cumplir con las metas propuestas en tiempos de pandemia, lo que trajo consigo muchos otros impactos, entre ellos tenemos: La pérdida de ejecutivos de venta, desembolsos de créditos, debido al temor del contagio del virus que ocasionó la pandemia, además de pérdidas de comisiones por parte de los colaboradores de la financiera (funcionarios, supervisores y ejecutivos de venta). Los créditos personales, se clasifican en créditos de libre disponibilidad, tarjetas de crédito, extensiones de crédito y créditos de líneas paralelas, aportando una comisión por sus desembolsos, dichas colocaciones de créditos disminuyeron drásticamente, a consecuencia de la enfermedad.

Ante ello surge el problema de investigación. ¿Qué relación existe entre la percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020?

- ¿Cuál es la percepción de los ejecutivos de venta acerca del impacto económico de la pandemia para el Banco Azteca, Trujillo, 2020?
- ¿Cuál es el record histórico de las colocaciones de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo?

- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020?

En cuanto a la justificación del trabajo de investigación esta se basó en los siguientes criterios ya planteados, según los autores Hernández, et al, (2014) Refiriéndose el primero a la conveniencia puesto que conocer los impactos económicos financieros en los créditos permitirán analizar, identificar e implementar posibles estrategias, así mismo determinar las relaciones de las percepciones de dichos impactos y la colocación de créditos personales.

Como segundo criterio se planteó, implicaciones prácticas, dado que se pretende conocer la relación entre la percepción del impacto económico y de las colocaciones de créditos personales, en el banco, para así, sugerir posibles estrategias o soluciones en beneficio de la financiera y sus colaboradores.

Por último, se sugirió el criterio de relevancia social, el cual facilitaría el acceso a créditos y financiamientos, que aumenten el bienestar general del país, ya que permitiría que la población mejore sus necesidades, prospere, obtenga más oportunidades y puedan aumentar su nivel de vida. Cuando se incluye a las personas en el sistema financiero, es más fácil administrar el consumo, el ahorro y los pagos; tener mayor accesibilidad a vivienda, salud, educación; iniciar un pequeño negocio, y usar mecanismos de prevención mediante seguros frente a las crisis.

En cuanto al objetivo general del trabajo de investigación, es determinar la relación entre la percepción de los impactos económicos de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo 2020. Con respecto a los objetivos específicos se tiene:

- Identificar la percepción del impacto económico de la pandemia para el Banco Azteca, Trujillo, 2020.
- Analizar el record histórico de las colocaciones de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020.

- Determinar la relación entre las dimensiones del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020.

En cuanto a las hipótesis se plantearon las siguientes:

Hi: Existe una relación positiva y significativa entre la percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo 2020.

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo 2020.

## II. Marco teórico

En cuanto a los antecedentes a nivel internacional, Según Goodel (2020 citado en Haacker, 2004) La pandemia puede afectar a la economía de un país debido a los altos costos que representa combatirla, controlarla y de ser posible erradicarla. Se han publicado varios artículos dedicados a abordar los costos de las pandemias, tanto en lo que respecta a los costos de pandemias pasadas, como la crisis del VIH/SIDA, como a las estimaciones del costo de pandemias futuras.

Korzeb y Niedziółka (2020), en su artículo menciona que, el sector bancario es sin duda la actividad económica, que representa, como unos de los componentes críticos en cualquier economía, dado que sin este sector es imposible reestablecer la economía. A pesar de que ahora las entidades financieras están mejores capitalizadas que en las dos últimas crisis mundiales anteriores, causados por vinculaciones a los problemas de la deuda soberana de la zona del euro, y por los préstamos de alto riesgo. La pandemia originada por el COVID-19 está representando uno de los mayores retos que afrontan las entidades bancarias; por tanto, su estabilidad resultara crucial para la reactivación de la economía, ya que esta impulsa a los otros sectores, como el turismo, restaurantes, hoteles, actividades culturales, de ocio y recreativas, etc. El alcance y las condiciones de la financiación proporcionada por los bancos se convertirán en un factor determinante de la magnitud del fracaso empresarial y del nivel de desempleo estructural. Con las medidas adecuadas, los bancos pueden mitigar significativamente los efectos de la crisis de COVID-19.

En relación a los antecedentes a nivel nacional tenemos que, Rivas (2017), según el último incidente natural de gran envergadura el cuál fue el fenómeno del niño, quien disminuyó las ventas en sectores como la producción, comercialización y servicios, siendo ellos los más afectados, sin embargo no fueron los únicos sectores, puesto que no hubo una actividad económica que no se haya visto perjudicado por el niño costero, desde los más pequeños hasta los más grandes negocios en el sector, quienes dada la vehemencia de la naturaleza, aunque con diferente intensidad se vieron afectados.

En cuanto a nuestra primera variable, Impacto económico; Según Fana, Torrejón y Fernández(2020) La crisis que está originando la pandemia en todos los sectores, está impactando la economía y el empleo, los segmentos de la fuerza laboral con mayor probabilidad de verse afectados por las medidas y prácticas de distanciamiento social debido a la pandemia COVID-19 son los grupos más vulnerables, como las mujeres, los no nativos, los que tienen contratos atípicos (empleados y trabajadores temporales), los de menor nivel educativo, los empleados en lugares de trabajo de tamaño micro y los trabajadores con salarios bajos.

Dentro de los grupos vulnerables tenemos a los ejecutivos de venta del Banco Azteca dado que ellos son empleados temporales, puesto que no cuentan con un respaldo ante el peligro inminente al que se exponen y beneficios sociales que podrían solventar los gastos en caso se vean contagiados, es por ello que muchos de ellos están desertando y con ello el banco aumenta su rotación de personal y ve mermada sus utilidades al no contar con ejecutivos con experiencia.

Fezzi y Fanghella (2020) nos mencionan que, en cuanto a reconocer los impactos económicos de manera específica y contrarrestarlo, las estadísticas informativas de fuentes prestigiosas, tienen dos inconvenientes principales. En primer lugar, normalmente su publicación tiene un retraso de 3 meses. En segundo lugar, dado el contexto de la actual pandemia, dichas estadísticas solo ofrecen una visión general del estado de la economía más no logran separar el impacto del COVID-19 de todos los otros factores están afectando el consumismo y la producción. En otras palabras, no proporcionan estimaciones causales del impacto que el virus y si las medidas de contención tienen alguna relación con las actividades económicas. Aun así, dado este momento de recesión económica e incertidumbre, los formuladores de políticas requieren con urgencia indicadores oportunos para (1) comprender el impacto causal de las políticas diseñadas para responder a la pandemia COVID-19, así como también aquellas medidas planteadas post pandemia. y (2) monitorear en tiempo real el impacto de COVID-19 en la economía.

Si bien es cierto el Banco Azteca puede medir el impacto económico sufrido por la pandemia, pero no termina por identificar todas las áreas en la que se está viendo afectada puesto que cada vez surgen nuevas problemáticas, medidas preventivas o exigencias por parte de las entidades correspondientes.

Băhnăreanu (2020) En su investigación nos indica que, a principios del primer semestre de 2019, muchos economistas y organizaciones internacionales hacen hincapié en el deterioro de los indicadores macroeconómicos que podría dar lugar pronto a una nueva crisis económica, mucho más grave que la de 2008-2009. Sin embargo, las razones de la recesión económica nacional y mundial en el primer semestre de 2020 no fueron las previstas, sino un virus que perturbó la vida cotidiana con los efectos más inesperados en las actividades económicas y sociales. Es cierto que la economía mundial ya se había deteriorado durante el año anterior, con un aumento del PIB de sólo el 2,9% en 2019-2, la tasa más baja del último decenio, en medio de interminables controversias comerciales e incertidumbres en materia de políticas, una elevada tasa de pobreza y desigualdades, riesgos climáticos cada vez mayores y disparidades omnipresentes dentro de los países y entre ellos. A todo esto, en la primera mitad de 2020 se añadieron medidas antipandémicas que provocaron importantes descensos en casi todos los sectores económicos, la caída del mercado de valores, el colapso del mercado laboral, los precios negativos del petróleo, la interrupción de los flujos comerciales, etc. Parece que este problema de salud mundial y la crisis económica y social asociada a él provocarán el deterioro de la mayoría de los indicadores macroeconómicos en los próximos años, lo que pondrá en tela de juicio la arquitectura del sistema económico y financiero y las perspectivas de desarrollo a medio y largo plazo.

Ozili, P. (2020). Según el autor las especificaciones del trabajo de investigación en su mayoría muestran que es importante el desempeño del gobierno en tiempos de crisis y más aún en pandemia, ya que los respectivos países registran revisiones menos severas de los pronósticos de crecimiento. Solamente en algunos casos, los hallazgos sugieren que la pandemia, el efecto global podría ser tan fuerte

que las acciones de los gobiernos individuales no afecten las diferencias entre países en las revisiones de crecimiento. Por último, existe una gran evidencia que respalda la opinión de que la exposición de un país a la economía mundial influye en sus perspectivas de crecimiento en relación con otros países

Bodellini, M., & Lintner, P. (2020) en su artículo científico afirman que, la crisis e impacto económico provocada por el Covid-19 pandemia, Se espera que pronto también afecte al sector bancario y financiero, principalmente a través de un aumento masivo de préstamos morosos como resultado de la incapacidad de pago por parte de los prestatarios. Los reguladores y supervisores ya se han planteado colocar una serie de medidas en respuesta a la situación actual, dirigida principalmente a facilitar préstamos continuos. Todavía es difícil pronosticar si el capital será suficiente para absorber el impacto o si se materializa el riesgo de préstamos en mora.

Bohoslavsky, J. P., & Rulli, M. (2020) Según los autores, las políticas de flexibilización del crédito o del financiamiento de los pagos a plazos a los deudores afectados por Covid-19 se realiza mediante la presentación de una solicitud a la institución financiadora a la que pertenece el deudor, las regulaciones de apoyo que forman el principio de ley para implementar la política aún no ha tenido garantía legal, por lo que en la aplicación de estas políticas aún existen muchas disposiciones que tienen múltiples interpretaciones, por lo cual impacta directa y económicamente al banco. Como resultado, la implementación de la política genera incertidumbre en la ley para los bancos y las instituciones de financiamiento como ejecutores y la sociedad como beneficiaria de la política de relajación de pagos, especialmente para los deudores afectados por Covid-19.

Korzeb, Z., & Niedziółka, P. (2020). Los autores señalaron que el sector bancario pertenece al grupo de industrias que sufrieron un gran impacto debido a la pandemia originada por el covid-19. La situación se agrava por la caída de la confianza en los bancos, que se manifiesta en una escala de retiros de depósitos en dinámico crecimiento. Otros factores que determinan el aumento del riesgo sistémico son: la falta de perspectivas de crecimiento de la cartera de préstamos de



Ramírez (2017) señala que: En primer lugar se debe definir el vocablo impacto, que según la RAE (Real Academia Española) un impacto es un choque, también lo define como señal o huella que deja algún acontecimiento, asimismo también define impacto como una fuerza aplicada brusca que deja un efecto; por tanto, podemos indicar que un impacto económico hace referencia a un efecto que deja algún suceso en la gestión de recursos escasos de una entidad (persona, negocio, comunidad, país, etc.) (p. 16).

Respecto a nuestra segunda variable la cual es la colocación de créditos personales, según Espíritu (2016 como se citó en Felipe, 2003) El crédito según su concepción tradicional, tiene como definición, el derecho que tiene el deudor de poder recibir alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Liu (2020), propone que los negocios de financiación de créditos al consumo o créditos personales, como los bancos comerciales, las empresas de financiación al consumo con licencia y las plataformas basadas en Internet, debería explorarse más a fondo. Dado que estudiar y examinar las empresas de financiación al consumo con los clientes, incluidos los incentivos desalineados entre directores y agentes (y la competencia de la industria y sus efectos sobre los clientes) puede otorgar una mejor visión del comportamiento de su modelo de negocio post pandemia.

Alessandri & Bottero (2020) estudiamos el impacto de la incertidumbre económica en la oferta de crédito. Descubrimos que un aumento en la incertidumbre agregada tiene dos efectos: reduce la probabilidad de que las solicitudes de las empresas tendrán éxito y prolongan el tiempo que las empresas tienen que esperar hasta que se desembolsen sus préstamos. Este mecanismo de aceleración financiera varía en el corte transversal, afectando principalmente a bancos con bajos colchones de capital y empresas que se encuentran geográficamente alejadas del banco al que se dirigen.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación utilizado fue aplicada; Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, y esta se caracteriza porque busca aplicar y utilizar los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

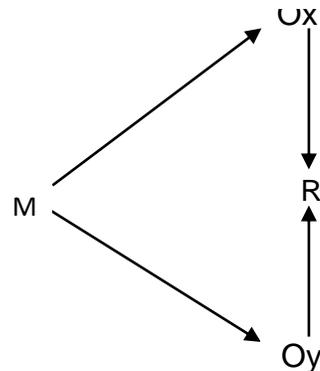
El diseño de estudio de la presente tesis corresponde al tipo no experimental de corte transversal por que se analizaron las variables en un único periodo del tiempo y correlacional puesto que el objetivo del estudio dará a conocer el nivel con el que las variables se relacionan; es no experimental, cabe precisar que aquella investigación que desarrollara sin alterar las variables deliberadamente. Dicha investigación está basada principalmente en la observación de las relaciones entre variables tal cual y como se desarrollan en su entorno natural para luego ser analizados con posterioridad. (Hernández, et al, 2014)

Transversal debido a que la finalidad es, analizar las variables, describir y analizar su acontecimiento en un mismo tiempo; (Hernández, et, al, 2014, p.186). Este trabajo de investigación se elaboró con un objetivo claro el cual fue establecer la relación existente entre la percepción del impacto económico y percepción de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, agencia Trujillo,2020; no se realizará manipulación de ninguna de las variables, y así mismo la recolección de la información se realizará en un solo momento del tiempo.

“Esta investigación también es de tipo correlacional debido a que su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. En cierta medida tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa”. (Hernández,et, al, 2014)

## Figura 1

*Diagrama para el diseño correlacional*



Dónde:

M = Banco Azteca, agencia Trujillo

Ox = Percepción del Impacto económico de la pandemia

Oy = Percepción de la colocación de créditos personales

R = Relación entre variables

### 3.2 Variables y Operacionalización

Las variables que se estudiaron o serán objeto de estudio son:

Primera variable, Percepción del Impacto económico

Segunda Variable, Percepción de la colocación de créditos personales

Ambas variables son cuantitativas, que tendrán un tratamiento estadístico, con escala Likert en los instrumentos de medición, para la correlación. Sin embargo, también se presentarán tablas con escala de razón para el análisis de resultados.

### 3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis:

**3.4 Población:** Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014), menciona que la población es un grupo de casos en conjunto, que concuerdan en una serie de especificaciones.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró a la totalidad de ejecutivos de venta del Banco Azteca, Trujillo, 2020 los cuales se encargan de colocar y/o vender créditos personales lo cuales son un total de 23.

Cabe precisar que no hay criterios de inclusión.

**Muestra:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.

**Muestreo:** En esta investigación no fue necesario hacer un muestreo porque se estudió a toda la población.

**Unidades de análisis:** Cada uno de los ejecutivos de venta del Banco Azteca, que están encargados de vender créditos personales en la ciudad de Trujillo 2020.

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

#### **Técnica:**

“La escala de Likert es, en sentido estricto, una medición ordinal a un nivel de medición por intervalos porque ha sido probada en múltiples ocasiones durante décadas y las personas están acostumbradas a escalar sus verbalizaciones con números” (Hernández, et al, 2014, p.243)

La técnica seleccionada y la que se utilizará es la Encuesta, Según Carrasco (2016) menciona que es el modelo más confiable, apropiado y válido cuando se trata de recabar y obtener información de personas.

La encuesta será aplicada a la población de estudio que en esta investigación son los 23 ejecutivos de venta del Banco Azteca, Trujillo 2020, de los cuales recabaremos información.

#### **Instrumento:**

Para este proyecto de investigación se utilizó el instrumento cuestionario que, será utilizado uno para cada variable, lo cual nos permitirá la recolección de los datos

que necesitaremos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, donde dichas preguntas pueden ser cerradas o abiertas (Hernández, et al, 2014)

Las encuestas serán aplicadas a toda nuestra población, teniendo en cuenta nuestros objetivos y variables las cuales son percepción de los impactos económicos de la pandemia, quien está integrado por los indicadores 1) Perdida de comisiones por falta de salida a campo, con las siguientes preguntas: a) Sí el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Estarías dispuesto a salir al campo? b) ¿Así mismo, Considera usted que esta crisis afectara de manera directa su estatus laboral? 2) El segundo indicador es la perdida de colocación de créditos por restricción de salida a campo, donde se preguntará: a) pérdida de ejecutivos de venta por temor al contagio, en el caso de la variable percepción de la colocación de créditos personales tenemos a los indicadores 1) Créditos de libre disponibilidad donde se hicieron las siguientes preguntas a) ¿Según su criterio, la empresa debe seguir otorgando créditos de libre disponibilidad? b) ¿Considera usted que las tasas de interés de los créditos de libre disponibilidad son competitivas? En cuanto al siguiente ítem 2) extensión de crédito, se planteó a) ¿Según su criterio, resulta rentable vender extensiones de crédito, teniendo en cuenta la comisión por venta? b) ¿Considera usted que, dada la pandemia, es viable otorgar una extensión de créditos a clientes próximos a liquidar sus deudas con un crédito mucho mayor al que tenían anteriormente? 3) tarjetas de crédito y 4) créditos de líneas paralelas.

### **3.6 Procedimientos**

Se hizo una revisión de literatura científica, así mismo se solicitó un permiso anexado, realizó un cuestionario que estuvo diseñado en base a la escala de Likert el cual se orientó a los ejecutivos de venta del banco Azteca que tuvieran como rol principal la colocación de créditos personales en la ciudad de Trujillo, ellos se mostraron muy colaborativos, así mismo se solicitó información a la gerente encargada la estadística del record de colocaciones de créditos personales en el

trascuro de algunos periodos del 2020., se procesó en spss, ayudara a elaborar la resultados y discusión para las conclusiones y recomendaciones

Para analizar la información se recogió anticipadamente esta, que fue a través del programa Microsoft Excel, en primer lugar y después usar el Software SPSS para el tratamiento estadístico de la información; todo esto con el fin de analizar las variables de esta investigación. Así mismo se elaboraron tablas y figuras de tal manera que se pueda representar mejor la información que se presenta

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

Se utilizó el método estadístico descriptivo, en donde se usarán medidas de tendencia central, distribución de frecuencias, tablas, figuras y finalmente aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

Asimismo, se usará el estadístico inferencial en donde previamente se realizará la prueba de normalidad para determinar el estadístico más apropiado para realizar la correlación. No obstante, la teoría indica que para variables cualitativas se utiliza la prueba rho de spearman

La investigación se correlacionará con el coeficiente rho de spearman dado que esta es una medida de correlación de variables ordinales y utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert (Hernández, et al, 2014, p.323). Es así que se podrá conocer el grado de asociación de las variables de la investigación.

### **3.8 Aspectos éticos**

El proyecto de investigación ha sido elaborado de tal manera que se consideren los lineamientos, el esquema de la universidad, y de la facultad de ciencias empresariales, aplicando principios éticos como el de la veracidad de la información, lo cual implica no alterar los datos recabados por ningún motivo, por otro parte se aplicó el criterio de confidencialidad dado que se aplicará unas encuestas, las cuales deben guardar los nombres de los ejecutivos de venta en este caso en reserva y así mismo evitar que coaccionen.

#### IV. RESULTADOS

Identificar la percepción del impacto económico de la pandemia para el Banco Azteca, Trujillo, 2020.

**Tabla 1**

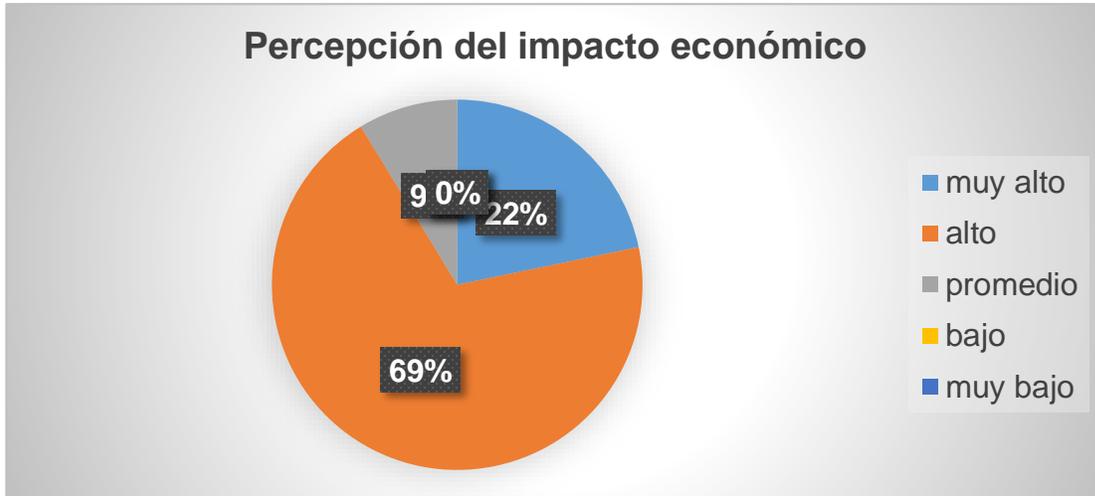
*Nivel de Percepción del Impacto Económico para el banco azteca, Trujillo-2020.*

Percepción Del Impacto Económico		
Nivel	f	%
Muy alto	5	21.7%
Alto	16	69.6%
Promedio	2	8.7%
Bajo	0	0%
Muy bajo	0	0%
Total	23	100%

En la tabla 1, se muestran los porcentajes de la percepción del impacto económico en el banco Azteca de Trujillo, donde apreciamos que la mayoría de los ejecutivos de venta que colaboraron, respondiendo el cuestionario, lo hicieron indicando que el nivel del impacto económico fue alto con un 69.6% del total, y el nivel que le sigue en porcentaje fue muy alto con un 21.7 % del total, quedando en tercer lugar el 8.7% del nivel promedio, todo esto según como lo percibieron, respecto a consideraciones importantes como las dimensiones planteadas en esta variable.

## Figura 2

*Nivel de Percepción del Impacto Económico para El Banco Azteca, 2020.*



Fuente: Elaboración propia.

La figura 2, muestra la percepción de los ejecutivos de venta en cuanto al impacto económico sufrido por el banco Azteca agencia Trujillo 2020, donde se observa en el gráfico que el 69% percibe un nivel de impacto económico alto, el 22% muy alto y un 9%, considera un nivel de impacto promedio, con lo cual se logró el primer objetivo, Identificar la percepción del impacto económico financiero de la pandemia para el Banco Azteca, Trujillo, 2020.

Análisis del record histórico de las colocaciones de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020.

### Figura 3

*Colocación de créditos personales promedio en un día del 2020 con pandemia.*

Nombre - (Equipo)	Rnk	ASF	PRESTAMOS					CONSUMO			TOTAL		
			Cuota	Real	%	Semanal	Mensual	Cuota	Real	%	Cuota	Real	%
LIMA NORTE - U. CHAFLOQUE - (REAL MADRID)	1	40	100,932	112,041	111 %	0	112,041	0	0	0 %	100,932	112,041	111 %
LAMBAYEQUE - C. FERNANDEZ - (BARCELONA)	2	23	65,046	28,107	43 %	0	28,107	0	0	0 %	65,046	28,107	43 %
ICA - L. JIBAJA - (LIVERPOOL)	3	31	77,433	24,860	32 %	0	24,860	0	0	0 %	77,433	24,860	32 %
LIMA SUR - E. PUICAN - (RIVER PLATE)	4	29	106,247	33,279	31 %	0	33,279	0	0	0 %	106,247	33,279	31 %
LIMA ESTE Y. BOHORQUEZ - (ATLETICO DE MADRID)	5	25	93,829	27,815	30 %	0	27,815	0	0	0 %	93,829	27,815	30 %
CUZCO - J. RODRIGUEZ - (ARRIBA ALIANZA CORAZÓN)	6	23	57,994	15,142	26 %	0	15,142	0	0	0 %	57,994	15,142	26 %
CENTRO ORIENTE M. PASCUAL - (UNIVERSITARIO)	7	25	65,379	16,688	26 %	0	16,688	0	0	0 %	65,379	16,688	26 %
SUR GRANDE - R. MERCADO - (THUNDERBIRD)	8	23	68,357	16,495	24 %	0	16,495	0	0	0 %	68,357	16,495	24 %
PIURA - W. ALVITES - (ATLETICO GRAU)	9	30	77,236	17,849	23 %	0	17,849	0	0	0 %	77,236	17,849	23 %
NORTE CHICO LIMA J. GONZALES - (PSG)	10	39	101,201	21,839	22 %	0	21,839	0	0	0 %	101,201	21,839	22 %
LA LIBERTAD - J. MIRANDA - (CORINTHIANS)	11	29	86,346	16,783	19 %	0	16,783	0	0	0 %	86,346	16,783	19 %
ZONA NORTE - (JUVENTUS)		161	430,761	196,618	46 %	0	196,618	0	0	0 %	430,761	196,618	46 %
ZONA SUR - (HURACÁN DEL SUR)		156	469,239	134,278	29 %	0	134,278	0	0	0 %	469,239	134,278	29 %
TOTALES		317	900,000	330,896	37 %	0	330,896	0	0	0 %	900,000	330,896	37 %

Fuente: Grupo de WhatsApp del Banco Azteca, Región la Libertad – Trujillo, 2020.

La figura 3, muestra las colocaciones de créditos personales promedio en un día que se hicieron en el año 2020, ya con la pandemia y sus estragos para el país y el banco. El ranking de las 11 regiones a nivel nacional indica que la mayor colocación en créditos personales para el Banco Azteca fue U. Chafloque y se realizó en Lima norte con una cuota de 112,041 soles. Por otro lado, se muestra en el puesto 11 de la tabla del ranking a J. Miranda con la región La libertad, Trujillo que realizó en colocación de créditos personales con una cuota de 16,783 soles, representando esto el 16% de la meta diaria a cumplir.

**Figura 4**

*Colocación de créditos personales promedio en un día del 2019*

Nombre - (Equipo)	Rnk	ASF	PRESTAMOS				
			Cuota	Real	%	Semanal	Mensual
LIMA NORTE - U. CHAFLOQUE - (REAL MADRID)	1	33	140,865	312,241	222 %	0	312,241
SUR GRANDE - R. MERCADO - (THUNDERBIRD)	2	22	100,005	138,130	138 %	1,824	136,306
LAMBAYEQUE - C. FERNNADEZ - (BARCELONA)	3	19	100,000	98,287	98 %	0	98,287
LIMA ESTE Y. BOHORQUEZ - (ATLETICO DE MADRID)	4	23	123,006	65,874	54 %	1,500	64,374
LIMA SUR - E. PUICAN - (RIVER PLATE)	5	28	150,007	79,065	53 %	2,111	76,954
NORTE CHICO LIMA J. GONZALES - (PSG)	6	39	163,013	85,529	52 %	0	85,529
CUZCO - J. RODRIGUEZ - (ARRIBA ALIANZA CORAZÓN)	7	24	100,005	50,013	50 %	1,154	48,859
ICA - L. JIBAJA - (LIVERPOOL)	8	24	145,007	70,260	48 %	5,250	65,010
CENTRO ORIENTE M. PASCUAL - (UNIVERSITARIO)	9	26	118,006	56,950	48 %	6,203	50,747
LA LIBERTAD - J. MIRANDA - (CORINTHIANS)	10	30	145,552	70,081	48 %	2,331	67,750
PIURA - W. ALVITES - (ATLETICO GRAU)	11	36	131,202	63,050	48 %	2,171	60,880
<b>ZONA NORTE - (JUVENTUS)</b>	<b>157</b>		<b>680,632</b>	<b>629,188</b>	<b>92 %</b>	<b>4,501</b>	<b>624,687</b>
<b>ZONA SUR - (HURACÁN DEL SUR)</b>	<b>147</b>		<b>736,036</b>	<b>460,293</b>	<b>63 %</b>	<b>18,042</b>	<b>442,251</b>
<b>TOTALES</b>	<b>304</b>		<b>1,416,668</b>	<b>1,089,481</b>	<b>77 %</b>	<b>22,543</b>	<b>1,066,938</b>

Fuente: Grupo de WhatsApp del Banco Azteca, Región la Libertad – Trujillo, 2019.

La figura 4, muestra las colocaciones de créditos personales promedio en un día que se hicieron en el año 2019. Cabe resaltar que durante este año no había iniciado aún la pandemia, es por ello que las metas de colocación de créditos personales en miles de soles eran mucho más altas. El ranking de las 11 regiones a nivel nacional indica que la mayor colocación en créditos personales para el Banco Azteca fue U. Chafloque y se realizó en Lima norte con una cuota de 140,865 soles. Por otro lado, se muestra en el puesto 10 de la tabla del ranking a J. Miranda con la región La libertad, Trujillo que realizó en colocación de créditos personales con una cuota de 70,081 soles, representando esto el 48% de la meta diaria a cumplir.

**Determinación de la relación entre las dimensiones del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020.**

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad de las dimensiones pérdida de comisiones y colocación de créditos personales*

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pérdida de comisiones	0.847	23	0.002
Créditos personales	0.840	23	0.002

En la tabla 2, se muestra la prueba de normalidad entre de las dimensiones pérdida de comisiones y colocación de créditos personales. Donde los valores de la Tabla 4 de Normalidad son menores al 5%, lo que implica que la distribución es NO paramétrica, por ello se aplicará para encontrar la relación entre variables y dimensiones la fórmula de Rho Spearman.

**Tabla 3**

*Correlación de las dimensiones pérdida de comisiones y colocación de créditos personales*

<b>Correlaciones</b>				
			Pérdida de comisiones	Créditos personales
<b>Rho de Spearman</b>		Coefficiente de correlación	1.000	0.249
	Pérdida de comisiones	Sig. (bilateral)		0.251
		N	23	23
<b>Rho de Spearman</b>		Coefficiente de correlación	0.249	1.000
	Creditos personales	Sig. (bilateral)	0.251	
		N	23	23

Según la Tabla 3, se hizo uso del estadístico Rho Spearman donde se obtiene que  $p = 0,249$  y el sig. bilateral =  $0,251$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación nula que nos dice que no existe relación significativa entre pérdida de comisiones y colocación de créditos personales en el Banco Azteca, Trujillo-2020.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de las dimensiones pérdida de colocación de créditos y de la colocación de extensión de créditos*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pérdida de colocación de créditos	0.932	23	0.118
Colocación de extensión de créditos	0.910	23	0.040

En la tabla 4, se muestra la prueba de normalidad entre de las dimensiones de pérdida de colocación de créditos y de la colocación de extensión de créditos. Donde los valores de la tabla de normalidad son menores al 5%, lo que implica que la distribución es NO paramétrica, por ello se aplicará para encontrar la relación entre variables y dimensiones la fórmula de Rho Spearman.

**Tabla 5**

*Correlación de las dimensiones pérdida de colocación de créditos y de la colocación de extensión de créditos*

Correlaciones				
			pérdida de colocación de créditos	extensión de créditos
Rho de Spearman	pérdida de colocación de créditos	coeficiente de correlación	1.000	-0.372
		sig. (bilateral)		0.080
		n	23	23
	extensión de créditos	coeficiente de correlación	-0.372	1.000
		sig. (bilateral)	0.080	
		n	23	23

Según la Tabla 5, se hizo uso del estadístico Rho Spearman donde se obtiene que  $p = -0,372$  y el sig. bilateral =  $0,080$ , por lo tanto, no se acepta la hipótesis de investigación que nos dice que existe relación significativa entre colocación de créditos y de la colocación de extensión de créditos en el Banco Azteca, Trujillo-2020.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las dimensiones pérdida de ejecutivos de venta y de la colocación de créditos de líneas paralelas*

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	estadístico	gl	sig.
pérdida de ejecutivos de venta	0.867	23	0.006
Créditos de líneas paralelas	0.869	23	0.006

En la tabla 6, se muestra la prueba de normalidad entre de las dimensiones de perdida de ejecutivos de venta y de la colocación de créditos de líneas paralelas. Donde los valores de la tabla de normalidad son menores al 5%, lo que implica que la distribución es NO paramétrica, por ello se aplicará para encontrar la relación entre variables y dimensiones la fórmula de Rho Spearman.

**Tabla 7**

*Correlación de las dimensiones pérdida de ejecutivos de venta y de la colocación de créditos de líneas paralelas*

Correlaciones				
		cred. líneas paralelas		pérdida de ejecutivos de venta
<b>rho de spearman</b>	cred. líneas paralelas	coeficiente de correlación	1.000	-0.147
		sig. (bilateral)		0.503
		n	23	23
	pérdida de ejecutivos de venta	coeficiente de correlación	-0.147	1.000
		sig. (bilateral)	0.503	
		n	23	23

Según la Tabla 7, se hizo uso del estadístico Rho Spearman donde se obtiene que  $p = -0,147$  y el sig. bilateral = 0,503 por lo tanto, no se acepta la hipótesis de investigación que nos dice que existe relación significativa entre pérdida de ejecutivos de venta y de la colocación de créditos de líneas paralelas en el Banco Azteca, Trujillo-2020.

Objetivo General y respuesta a la hipótesis.

**Tabla 8**

*Tabla de correlación de Rho de Spearman*

		Correlaciones		
			PERIMPACTOE	PERCOLOCCP
Rho de Spearman	PERIMPACTOE	Coefficiente de correlación	1.000	0.118
		Sig. (bilateral)		0.592
		N	23	23
	PERCOLOCCP	Coefficiente de correlación	0.118	1.000
		Sig. (bilateral)	0.592	
		N	23	23

Nota: tabla de correlación de rho de spearman de las variables percepción del impacto económico y la colocación de créditos personales

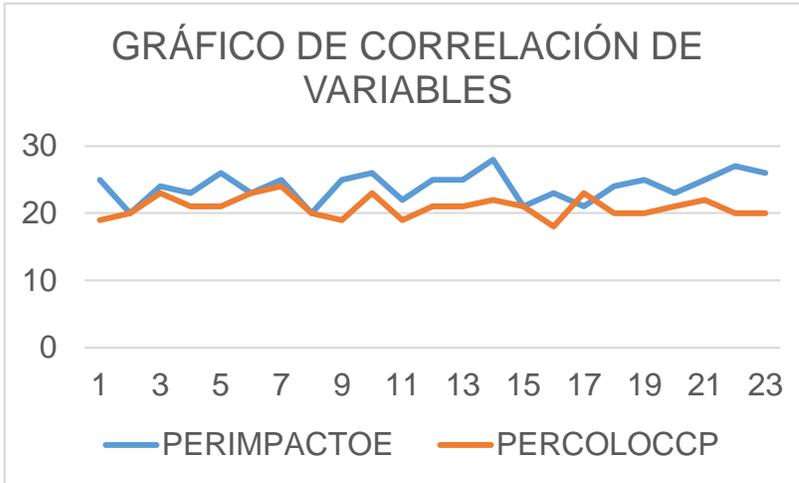
Según la Tabla 8, se hizo uso del estadístico Rho Spearman donde se obtiene que  $p = 0,118$  y el sig. bilateral =  $0,592$  por lo tanto.

H0: No existe relación entre la variable percepción del impacto económico y la percepción de la colocación de créditos personales

Hi: Existe relación entre la variable percepción del impacto económico y la percepción de la colocación de créditos personales

**Figura 4**

*Gráfico de correlación de variables*



Fuente: Elaboración propia

Según el análisis de correlación mediante Rho de Spearman, rechazaremos el H0 y aceptaremos el Hi, es decir existe una relación directa significativa entre las variables percepción del impacto económico y la percepción de colocación de créditos personales en el banco Azteca, agencia Trujillo en el 2020.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico, el cual es identificar la percepción del impacto económico de la pandemia para el Banco Azteca de Trujillo, 2020. Se logró identificar que la mayoría de los ejecutivos que colaboraron en la investigación respondiendo el cuestionario según su percepción, lo hicieron indicando que el nivel del impacto económico fue alto con un 69.6% del total, y el nivel que le sigue en porcentaje fue muy alto con un 21.7 % del total, quedando en tercer lugar el 8.7% del nivel promedio.

Coincidiendo con la investigación de Korzeb, Z., & Niedziółka, P. (2020). En su investigación titulada "Resistencia de los bancos comerciales a la crisis provocada por la pandemia de covid-19: El caso de Polonia." Los cuales señalaron que el sector bancario pertenece al grupo de industrias que sufrieron un gran impacto debido a la pandemia originada por el covid-19. La situación se agrava por la caída de la confianza en los bancos, que se manifiesta en una escala de retiros de depósitos en dinámico crecimiento.

Además, Bodellini & Lintner (2020) en su investigación, El impacto de la pandemia del COVID-19 en las entidades de crédito y la importancia de los regímenes eficaces de gestión de crisis bancaria, afirman que, la crisis e impacto económico provocada por el Covid-19 pandemia, repercute también al sector bancario y financiero, principalmente a través de un aumento masivo de préstamos morosos como resultado de la incapacidad de pago por parte de los prestatarios.

La percepción de impacto económico de la pandemia es media, alta y esto coincide con la realidad de la empresa dado que tanto los ingresos diarios de la empresa disminuyeron, así como también los ingresos de los colaboradores, por muchos factores como el temor a endeudarse, normas restrictivas por parte del gobierno y la incapacidad de pago por parte de los clientes, que en muchos casos perdieron sus trabajos.

Por otro lado, para el segundo objetivo específico, análisis del record histórico de las colocaciones de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020. En el 2019, cuando la pandemia, aún no daba inicio, el Banco Azteca, agencia Trujillo, en su récord de colocaciones diarias alcanzaba el 47% de su meta a más en un día normal, caso similar con otras agencias a nivel nacional quienes lograban cumplir e incluso superar su meta, teniendo en cuenta que en comparación al 2020 donde ya la pandemia daba inicios y causaba sus primeros estragos en todos los sectores. Corroborando lo que manifestó en su investigación Fana, Torrejón y Fernández (2020) titulada, Impacto en el empleo de la crisis de Covid-19: de los efectos a corto plazo a las perspectivas a largo plazo, donde dijo que la crisis que originó la pandemia en todos los sectores, está impactando la economía y el empleo.

Así mismo, Baicu, et, al (2020) Según su investigación, El impacto de COVID-19 en el comportamiento de los consumidores en la banca minorista. evidencia de Rumania, las medidas para mitigar la crisis de COVID-19 en muchos créditos, aún son inciertas dado que La mayoría de los participantes mencionan que no tendrán la intención de conseguir un préstamo, crédito de consumo o crédito hipotecario, durante el período pandémico. Según estudios los préstamos concedidos a los hogares disminuyeron en un 0,2 por ciento a partir de marzo de 2020 y los préstamos denominados en divisas concedidos a los hogares se redujeron en un 0,4 por ciento.

A pesar de que las metas puestas por el directorio en todas las regiones fueron menores en comparación a años anteriores, no se lograban alcanzarlas y la colocación diaria evidenciaba una clara disminución en el récord de colocaciones de créditos personales

Con respecto al tercer objetivo específico el cual fue determinar la relación entre las dimensiones del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos

personales para el Banco Azteca, Trujillo, 2020. Se muestran las dimensiones de la percepción del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales tienen en su mayoría una relación directa puesto que a mayor impacto económico la colocación de créditos personales se vio disminuida, todo esto en base al grado de significancia obtenido en las diversas correlaciones hechas, el único caso que mostró una relación inversa fue la pérdida de colocación de créditos y la colocación de extensiones créditos puesto que a mayor pérdida de colocación de créditos la colocación de extensiones de créditos se ve disminuida, esto dado que las extensiones de crédito son un producto del banco que suman en cuanto a la colocación de créditos personales.

Además, también Bodellini & Lintner (2020) en su artículo científico titulado, El impacto de la pandemia de COVID-19 en las entidades de crédito y la importancia de los regímenes eficaces de gestión de crisis bancaria, manifestaron que, la crisis e impacto económico provocada por el Covid-19 pandemia, se esperaba que pronto también afecte al sector bancario y financiero.

Las correlaciones entre las dimensiones planteadas de ambas variables en el contexto real de la percepción de los ejecutivos de venta, sin duda hay una relación significativa entre el impacto económico en la colocación de créditos personales que se disgregan en los diferentes productos ofrecidos por el banco tanto a su cartera de clientes como a potenciales clientes, puesto que a medida que el impacto económico a nivel general y al banco se tornaba mayor dichos productos carecían de demanda.

Con respecto al objetivo principal que fue determinar la relación entre la percepción del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo 2020. Se encontró que existe una relación significativa entre las variables percepción del impacto económico y la percepción de colocación de créditos personales en el banco Azteca, agencia Trujillo en el 2020.

Coincidiendo también con, Ashrad (2020), en su artículo científico, Impacto económico de las intervenciones gubernamentales durante la pandemia de COVID-19: evidencia internacional de los mercados financieros, estudiaron el impacto de la incertidumbre económica en la oferta de crédito. Descubrieron que un aumento en la incertidumbre agregada tiene dos efectos: reduce la probabilidad de que las solicitudes de las empresas tendrán éxito y prolongan el tiempo que las empresas tienen que esperar hasta que se desembolsen sus préstamos. Este mecanismo de aceleración financiera varía en el corte transversal, afectando principalmente a bancos con bajos colchones de capital y empresas que se encuentran geográficamente alejadas del banco al que se dirigen.

Babuna, et, al (2020) en su investigación, El impacto de la COVID-19 en el sector de los seguros y banca Internacional, menciona que este estudio investigó el impacto del COVID-19 en la industria de los seguros y la banca, estudiando el caso de Ghana de marzo a junio de 2020. Con una comparación paralela a pandemias anteriores como la del SARS-CoV, H1N1 y MERS, la tendencia es una recesión económica con beneficios decrecientes, pero con un aumento de las reclamaciones. Debido a la cancelación de viajes, eventos y otras pérdidas económicas, la industria de seguros y de banca de Ghana fue testigo de una pérdida actualmente estimada en GH ₵112 millones.

Sin duda, el impacto en la economía originado por la pandemia afectó a todos los sectores del país, y el sector de la banca no es ajeno a ello, ocasionando disminución de ingresos por diversas variables como la pérdida de empleo, reducciones salariales, incertidumbre en las inversiones y desconfianza de solicitar créditos, es por ello que los ejecutivos de venta según las encuestas perciben una relación significativa entre las variables de la investigación.

## **VI. CONCLUSIONES**

Con respecto al primer objetivo específico, el 69.7% de los ejecutivos de venta del Banco Azteca, tuvieron una percepción del impacto económico, alta, ocasionado esta por la pandemia en el 2020, reflejado esto tanto en los resultados financieros de la empresa, en los sueldos percibidos por ellos, y en la economía mundial, tanto así que el 29.7% de los ejecutivos de venta considera según su percepción del impacto económico para el banco muy alta.

Según las encuestas planteadas a los ejecutivos de venta uno de los motivos por el cuál perciben un alto impacto económico para el banco es la disminución de ingresos diarios a este, por lo cual esto influye en directamente en las comisiones de los colaboradores puesto que el ingreso al banco tiene una relación directa con las comisiones de los ejecutivos de venta.

En cuanto al segundo objetivo específico, el análisis del record histórico de las colocaciones de créditos personales, de acuerdo al ranking brindado por el banco Azteca agencia Trujillo en el 2020, se observa un claro déficit en lo que respecta a la colocación de créditos personales en comparación con el año 2019, siendo así que en el 2020 las colocaciones de crédito solo alcanzaron un 17% con respecto a su meta establecida, en comparación al año 2019 donde se logró alcanzar una colocación del 47% de la meta establecida, siendo esta mucho más alta que el año posterior, es por ello que se reduce la meta establecida a la región la libertad y por ende a sus agencias, como es el caso de la agencia Trujillo, entendiendo que la pandemia afectó la colocación de créditos personales, por lo cual se percibe que el impacto en la colocación de créditos personales fue alta.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre las dimensiones de la percepción del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales para el banco azteca, Trujillo 2020

Se aprecia que la relación entre las dimensiones es significativa puesto que entre las dimensiones se tiene pérdida de colocación de créditos personales, pérdida de comisiones y pérdida de ejecutivos los cuáles están relacionados con las dimensiones de las colocaciones de créditos personales que son básicamente los productos que vende el banco azteca, como las extensiones de créditos líneas paralelas o créditos de libre disponibilidad, algunas de estas relaciones representan una relación inversa puesto que a mayor dimensión de la primera variable, las dimensiones de la segunda variable tienden a disminuir.

En lo que respecta al objetivo general determinar la relación entre la percepción del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo 2020, estos efectivamente tienen una relación ya que la pandemia y el impacto económico generado tanto en el banco como en el estado peruano influyó en la colocación de créditos personales, teniendo en cuenta factores como el desempleo, la reducción de ingresos, la desconfianza en la inversión, por lo cual el riesgo de endeudamiento era mayor, y es así como se percibió por parte de los ejecutivos de venta, quienes fueron afectados en cuanto a la baja colocación de créditos por cada uno de ellos, por consiguiente menor salario y en algunos casos, la renuncia de muchos compañeros de trabajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Respecto a los resultados del primer objetivo específico, identificar los factores que hacen que los ejecutivos perciban el impacto económico en el banco azteca y en las colocaciones de créditos personales para que puedan implementar capacitaciones de cierre de ventas direccionadas a disminuir los factores que puedan originar una negativa o rechazo por parte de los potenciales clientes, Por ello se destinará 30 minutos de capacitación en ventas y 30 minutos de motivación, diarios a los trabajadores para que estos puedan tratar de cerrar ventas no necesariamente en las 8 horas de trabajo por el contrario destinarle 2 horas de trabajo por las mañanas y 3 horas por la tarde enfocadas en realizar cada llamada con la convicción de que el producto que va a adquirir el cliente será en beneficio de este, pese al contexto generado por la pandemia.

En cuanto al segundo objetivo específico, si bien es cierto se redujo la meta diaria a cumplir de tal manera que el récord de colocaciones de créditos personales no siga disminuyendo, es necesario crear productos que ayuden a no descuidar el flujo de caja, por el contrario tratar de que este crezca en un 20% trimestral estableciendo indicadores como la ley de Pareto del 80/20 que se enfocará en lograr un 80% de resultados a partir del 20% de esfuerzo, así como también que el 20% de los clientes captados generen un 80% de beneficios para el banco tratando de enfocarse en créditos personales de ticket alto, para ello que necesitará que este crédito personal de ticket alto sea altamente competitivo en cuanto a requisitos, tasa de interés por debajo del 36%, y que estos créditos personales sean mayores a 10 000 soles, ya que la meta diaria a cumplir durante el 2020 en la agencia Trujillo del banco azteca es de 86 mil soles, lo cuál sería fácilmente alcanzable con 9 créditos personales.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, las dimensiones de cada variable representan una causa de lo que vendría a ser la consecuencia de la segunda variable por lo cual se debe buscar reducir en un 10% mensual cada

dimensión de la primera variable para que se busque aumentar un 10% las dimensiones de la segunda variable, que son básicamente los productos que vende el banco azteca, y en cuanto a la primera variable son los estragos ocasionados por la pandemia como la pérdida de comisiones, de ejecutivos de venta y colocación de créditos, para ello se implementarán estrategias de comisiones más accesibles, reduciendo la meta por ejecutivo en un 10%, otorgar equipos de protección personal frente al covid y cambiar la forma de trabajo de tal manera que los ejecutivos no se expongan y pierdan el miedo al contagio, así estos no se vayan, disminuyendo la rotación de personal en un 10%, y en cuanto a la colocación de créditos personales reducir la tasa de interés en un 10% de tal manera que estos sean más asequibles hacia los potenciales clientes.

En tanto el objetivo general, la relación entre la percepción del impacto económico y la colocación de créditos se mitigará creando productos más flexibles para el consumidor teniendo en cuenta la nueva normalidad que se está viviendo empezando por usar la relación de estas variables de tal manera que resultará mucho más fácil de vender para el ejecutivo de venta, creando estrategias digitales para llegar a los clientes sin necesidad de que estos se acerquen al banco, mediante redes sociales, correo electrónico y mensajes de texto, así mismo, simplificar los procesos de venta reduciendo en un 50% el tiempo de atención para cubrir la reducción de aforo dentro del banco y además que los clientes con menor riesgo puedan acceder a dichos productos desde la comodidad de su hogar, implementar canales de pago digitales y agentes cercanos al domicilio del cliente y así también implementar el home office a los colaboradores permitiendo que solo trabajen 3 días de la semana de manera presencial y los otros 3 días puedan hacerlo desde su hogar de tal manera no se expondrán al riesgo de contagio.

## REFERENCIAS

Aguilar, L. (2018). Análisis del proceso de calificación del activo de riesgo y constitución de las provisiones en la cooperativa de ahorro y crédito la Floresta LTDA. (Tesis de grado), Ambato, Ecuador: Universidad Católica del Ecuador

Ashraf, B. N. (2020). Economic impact of government interventions during the COVID-19 pandemic: International evidence from financial markets. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 27 doi:10.1016/j.jbef.2020.100371

Aslam, F., Aziz, S., Nguyen, D. K., Mughal, K. S., & Khan, M. (2020). On the efficiency of foreign exchange markets in times of the COVID-19 pandemic. *Technological Forecasting and Social Change*, 161 doi:10.1016/j.techfore.2020.120261

Babuna, P., Yang, X., Gyllbag, A., Awudi, D. A., Ngmenbelle, D., & Bian, D. (2020). The impact of COVID-19 on the insurance & banks industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(16), 5766. doi:http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17165766

Băhnăreanu, C., PhD. (2020). THE ECONOMIC IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC AT THE BEGINNING OF 2020. *Strategic Impact*, (75), 102-112. Retrieved from <https://search.proquest.com/scholarly-journals/economic-impact-covid-19-pandemic-at-beginning/docview/2455565173/se-2?accountid=37408>

Baicu, C. G., Gârdan, I. P., Gârdan, D. A., & Epuran, G. (2020). The impact of COVID-19 on consumer behavior in retail banking. evidence from romania. *Management & Marketing*, 15, 534-556. doi:http://dx.doi.org/10.2478/mmcks-2020-0031

Banco mundial. (8 de junio del 2020). *La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war->



Hernández, J. (2020). Análisis Del Riesgo Y La Prima en El Seguro Automotor Argentino Durante La Pandemia. *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, 29(52), 87–104. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris52.arps>

Instituto Peruano de Economía. (1 de julio de 2020). *Impacto del covid 19 en la economía peruana*. <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/07/INFORME-IPE-16.pdf>

König, M., & Winkler, A. (2020). COVID-19 and economic growth: Does good government performance pay off? *Intereconomics*, 55(4), 224-231. doi:10.1007/s10272-020-0906-0

Korzeb, Z., & Niedziółka, P. (2020). Resistance of commercial banks to the crisis caused by the COVID-19 pandemic: The case of poland. *Equilibrium*, 15(2), 205-234. doi:http://dx.doi.org/10.24136/eq.2020.010

Liu, K. Financiamiento al consumo chino: una introducción. *Frente. Autobús. Res. China* 14.9 (2020). <https://doi.org/10.1186/s11782-020-00077-3>

Mankiw, N. (2002). *Principios de economía*. Madrid: Mc GrawHill/Interamericana de España.

Mbama, C. I. (2018). *Digital banking services, customer experience and financial performance in UK banks* (Order No. 11017835). Available from ProQuest Central. (2155267418).

Ministerio de salud. (20 de noviembre del 2020). *Sala situacional Covid 19 en el Perú*. [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)

Nicolás Martínez, C., & Rubio Bañón, A. (2020). Emprendimiento en épocas de crisis: Un análisis exploratorio de los efectos de la COVID-19. *Small Business International Review*, 4(2), 53–66. <https://doi.org/10.26784/sbir.v4i2.279>

Ozili, P. (2020). COVID-19 in africa: Socio-economic impact, policy response and opportunities. *International Journal of Sociology and Social Policy*, doi:10.1108/IJSSP-05-2020-0171

Pier, G. Alessandri, Margherita, Bank lending in uncertain times, European Economic Review, Volume 128, 2020, 103503, ISSN 0014-2921,

Pighi, P. (28 de agosto de 2020). BBC news. Coronavirus en Perú: 5 factores que explican por qué es el país con la mayor tasa de mortalidad entre los más afectados por la pandemia. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-53940042>

Shehzad, K., Xiaoxing, L., Arif, M., Rehman, K. U., & Ilyas, M. (2020). Investigating the psychology of financial markets during COVID-19 era: A case study of the US and european markets. *Frontiers in Psychology*, 11 doi:10.3389/fpsyg.2020.01924

Superintendencia de banca y seguros (10 de noviembre del 2020). *Medidas de la SBS ante la emergencia sanitaria COVID-19*. <https://www.sbs.gob.pe/covid-19>.

Tapia Hermida, A. J. (2020). Las Medidas Extraordinarias Adoptadas en España Y Europa en Los Seguros Y en Los Planes De Pensiones Para Combatir Las Consecuencias De La Pandemia Del Covid-19. *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*, 29(52), 15–35. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris52.meae>

## ANEXO 2

### Operacionalización de las Variables

Tabla 9

*Operacionalización de las variables*

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Percepción del Impacto económico</b>	Efecto que deja algún acontecimiento en la gestión de recursos escasos de una entidad (persona, negocio, comunidad, país, etc.) (Mankiw, 2002)	Se evaluará a través de encuestas con escala de Likert y de medición ordinal para la variable percepción del impacto económico que corresponde en nuevos soles y cantidad de colocaciones de crédito que han sufrido en conjunto los colaboradores del Banco Azteca a causa de la pandemia originada por el coronavirus en el año 2020	Perdida de comisiones por falta de salida a campo Perdida de colocación de créditos por restricción de salida a campo Pérdida de ejecutivos de venta por temor al contagio	Ordinal

<p><b>Percepción de la colocación de Créditos Personales</b></p>	<p>Aguilar (2018) “La colocación de crédito incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso”</p>	<p>Se evaluará mediante encuestas con escala de Likert y de medición ordinal y así mismo información documental</p> <p>Se plantea que las colocaciones de crédito se considerados préstamos financieros que se brindan a diversos tipos de clientes, en este caso personas naturales sin necesidad de un negocio, los cuales deben cumplir ciertos requisitos básicos para obtener un préstamo financiero en una entidad bancaria, por consiguiente, se pone la puesta de dinero en el mercado financiero con el propósito de mejorar la economía de un país en tiempos de pandemia como el que se vive en el 2020..</p>	<p>Créditos de libre disponibilidad</p> <hr/> <p>Extensión de crédito</p> <hr/> <p>Créditos de líneas paralelas</p>	<p>Ordinal</p>
------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

**Anexo 3 Instrumento de colección de datos - Variable percepción del impacto económico**

**Tabla 10**

*Instrumento de recolección de datos*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>				<b>5</b>	
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
<b>I1</b>	<b>Perdida de comisiones por falta de salida a trabajo de campo</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Sí el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias;								
a	¿Estarías dispuesto a salir al trabajo de campo?								
b	¿Considera usted que esta crisis afecta de manera directa su estatus laboral?								
<b>I2</b>	<b>Perdida de colocación de créditos por restricción de salida a campo</b>								
a	¿Piensa usted que el Banco Azteca, debe cambiar sus políticas adecuándolas a la situación actual para seguir operando de manera eficaz?								
b	¿Cree usted que la restricción a trabajo de campo reducirá la productividad laboral en la organización?								
<b>I3</b>	<b>Pérdida de ejecutivos de venta por temor al contagio</b>								
a	Sí el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Consideras que tus compañeros que renunciaron recientemente seguirían trabajando?								
b	¿La empresa ha realizado charlas para informarte sobre la enfermedad y como debe evitar contagiarte?								

Instrumento de recolección de datos

**Tabla 11**

*instrumento variable percepción de la colocación de créditos personales*

	1	2	3	4	5				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
I1	<b>Créditos personales</b>				1	2	3	4	5
a	¿Según su criterio, la empresa debe seguir otorgando créditos de libre disponibilidad?								
b	¿Considera usted que las tasas de interés de los créditos de libre disponibilidad son competitivas?								
I2	<b>Extensión de créditos</b>								
a	¿Según su criterio, resulta rentable vender extensiones de crédito, teniendo en cuenta la comisión por venta?								
b	¿Considera usted que, dada la pandemia, es viable otorgar una extensión de créditos a clientes próximos a liquidar sus deudas con un crédito mucho mayor al que tenían anteriormente?								
I3	<b>Créditos de líneas paralelas</b>								
a	¿Los créditos de líneas paralelas serán una buena estrategia que debe de tomar en cuenta el Banco Azteca?								
b	¿Según tu criterio, la manera de captar clientes para los créditos de líneas paralelas es la adecuada?								

## **ANEXO 4**

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

Los cuestionarios han sido validados por profesionales de grado de Doctor y Maestría, para el instrumento de la variable percepción del impacto económico y la variable percepción de la colocación de créditos personales

Experto	Grado académico	Aplicabilidad

Fuente: Opinión de expertos.

Nivel de confiabilidad de las variables percepción del impacto económico y de la colocación de créditos personales.

## ANEXO 5

### Ficha técnica de la encuesta

Nombre Original	<b>Percepción del impacto económico de la pandemia</b>
Autor	José Luis Palomino Pampañaupa
Procedencia	Trujillo, Perú.
Administración	Individual
Duración	Entre 10 a 15 minutos por encuestado
Objetivo de la encuesta	Conocer la percepción de los colaboradores del Banco Azteca sobre el impacto económico causado por el Covid 19
Tamaño de la muestra	23 ejecutivos de venta del Banco Azteca con edad entre 20 a 65 años
Puntuación	Calificación manual
Significación	3 indicadores: a. Pérdida de comisiones por falta de salida a trabajo de campo b. Perdida de colocación de créditos por falta de salida a trabajo de campo c. Pérdida de ejecutivo de venta por miedo al contagio del Covid-19
Usos	En la administración y en la Investigación
Técnica de recolección	Cuestionario
Fecha de recolección de datos	1 de diciembre del 2020
Diseño y realización	La encuesta fue diseñada y realizada

---

por José Luis Palomino Pampañaupa, estudiante de la carrera de administración de empresas con el fin de conocer las respuestas de los ejecutivos de venta.

---

Preguntas que se formularon

Sí el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Estarías dispuesto a salir al trabajo de campo?

¿Considera usted que esta crisis afecta de manera directa su estatus laboral?

¿Piensa usted que el Banco Azteca, debe cambiar sus políticas de acuerdo a la situación actual para seguir operando de manera eficaz?

¿Cree usted que la restricción a trabajo de campo reducirá la productividad laboral en la organización?

Sí el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Consideras que tus compañeros que renunciaron recientemente seguirían trabajando?

¿La empresa ha realizado charlas para informarte sobre la enfermedad y como debe evitar contagiarte?

---

**Ficha técnica de la variable: Percepción de la colocación de créditos personales**

<b>Nombre Original</b>	<b>Percepción de la colocación de créditos</b>
<b>Autor</b>	José Luis Palomino Pampañaupa
<b>Procedencia</b>	Trujillo, Perú.
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	Entre 10 a 15 minutos por encuestado
<b>Objetivo de la encuesta</b>	Conocer la percepción de los colaboradores del Banco Azteca sobre la colocación de créditos personales en tiempos de pandemia
<b>Tamaño de la muestra</b>	23 ejecutivos de venta del Banco Azteca con edad entre 20 a 65 años
<b>Puntuación</b>	Calificación manual
<b>Significación</b>	3 indicadores: a. créditos personales b. Extensiones de créditos c. Créditos de líneas paralelas
<b>Usos</b>	En la administración y en la Investigación
<b>Técnica de recolección</b>	Cuestionario
<b>Fecha de recolección de datos</b>	1 de diciembre del 2020
<b>Diseño y realización</b>	La encuesta fue diseñada y realizada por José Luis Palomino Pampañaupa, estudiante de la carrera de administración de empresas con el fin de conocer las respuestas de los ejecutivos de venta.
<b>Preguntas que se formularon</b>	- ¿Según su criterio, la empresa debe

---

seguir otorgando créditos de libre disponibilidad?

- ¿Considera usted que las tasas de interés de los créditos de libre disponibilidad son competitivas?

¿Según su criterio, resulta rentable vender extensiones de crédito, teniendo en cuenta la comisión por venta?

¿Considera usted que, dada la pandemia, es viable otorgar una extensión de créditos a clientes próximos a liquidar sus deudas con un crédito mucho mayor al que tenían anteriormente?

- ¿Los créditos de líneas paralelas serán una buena estrategia que debe de tomar en cuenta el Banco Azteca?

¿Según tu criterio, la manera de captar clientes para los créditos de líneas paralelas es la adecuada?

---

## Anexo 6 - Confiabilidad del instrumento

Nº	VARIABLE / INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1</b>							
1	Si el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Estarías dispuesto a salir al trabajo de campo?							
2	¿Considera usted que esta crisis afecta de manera directa su estatus laboral?							
3	¿Piensa usted que el Banco Azteca,, debe cambiar sus políticas de acuerdo a la situación actual para seguir operando de manera eficaz?							
4	¿Cree usted que la restricción a trabajo de campo reducirá la productividad laboral en la organización?							
5	Si el Banco Azteca,, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Consideras que tus compañeros que renunciaron recientemente seguirían trabajando?							
6	¿La empresa ha realizado charlas para informarte sobre la enfermedad y como debe evitar contagiarte?							
	<b>VARIABLE 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Según su criterio, la empresa debe seguir otorgando créditos de libre disponibilidad?							
8	¿Considera usted que las tasas de interés de los créditos de libre disponibilidad son competitivas?							
9	¿Según su criterio, resulta rentable vender extensiones de crédito, teniendo en cuenta la comisión por venta?							
10	¿Considera usted que, dada la pandemia, es viable otorgar una extensión de créditos a clientes próximos a liquidar sus deudas con un crédito mucho mayor al que tenían anteriormente?							
11	¿Los créditos de líneas paralelas serán una buena estrategia que debe de tomar en cuenta el Banco Azteca,?							
12	¿Según tu criterio, la manera de captar clientes para los créditos de líneas paralelas es la adecuada?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

11 de Diciembre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

BASE DE DATOS													
ITEM	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	SUMA
E1	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	4	2	46
E2	2	3	4	3	4	4	2	2	1	3	3	3	34
E3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	2	43
E4	4	4	5	5	5	3	3	1	2	1	4	3	40
E5	5	5	5	4	5	5	4	2	3	4	2	5	49
E6	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	47
E7	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	46
E8	5	5	4	3	4	5	4	3	2	2	4	5	46
E9	2	4	5	3	3	5	2	2	1	1	4	1	33
E10	3	4	5	5	4	5	4	1	1	4	1	2	39
E11	3	5	4	5	3	4	3	1	1	3	3	3	38
E12	4	4	3	3	5	4	4	1	3	3	2	4	40
E13	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	4	38
E14	3	4	4	4	4	5	3	2	2	3	2	3	39
E15	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	3	4	48
E16	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5	4	4	51
E17	3	3	4	2	4	4	3	3	1	2	4	2	35
E18	5	4	4	5	5	4	3	2	2	3	3	3	43
E19	3	4	4	5	4	3	1	2	1	3	4	2	36
E20	4	5	4	3	4	5	4	1	2	2	3	3	40
ESTADISTICOS													831
VARIANZA	0.8	0.4	0.4	0.8	0.4	0.5	0.8	1.2	0.9	1	0.8	1.1	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS	9.3025												

$\Sigma$ (SIMBOLO SUMATORIA)	
$\alpha =$	0.68
K (NUMERO DE ITEMS)=	20
$\Sigma Vi$ (VARIANZA DE CADA ITEMS)=	9.30
Vt (VARIANZA TOTAL)=	26.45

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta
confiabilidad de la investigación	
0.68	Muy confiable

## ANEXO 7

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Montero Atoche, Milagro del Pilar

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de administración de empresas facultad de ciencias empresariales de la UCV, en la sede Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Percepción del impacto económico de la pandemia y de la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo-2020.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Palomino Pampañaupa, José Luis

D.N.I: 74082719



Firma

Montero Atoche, Milagro del Pilar

D.N.I: 47364406

## ANEXO 8

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMPACTO ECONÓMICO EN LA PANDEMIA Y DE LA COLOCACION DE CREDITOS PERSONALES

Nº	VARIABLES / INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1</b>							
1	Si el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Estarías dispuesto a salir al trabajo de campo?	X		x		X		
2	¿Considera usted que esta crisis afecta de manera directa su estatus laboral?	X		X		X		
3	¿Piensa usted que el Banco Azteca, debe cambiar sus políticas de acuerdo a la situación actual para seguir operando de manera eficaz?	X				X		
4	¿Cree usted que la restricción a trabajo de campo reducirá la productividad laboral en la organización?	X		X		X		
5	Si el Banco Azteca, Agencia Trujillo, te brindara las medidas necesarias; ¿Consideras que tus compañeros que renunciaron recientemente seguirían trabajando?	X		X		X		
6	¿La empresa ha realizado charlas para informarte sobre la enfermedad y como debe evitar contagiarte?	X		X		X		
	<b>VARIABLE 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Según su criterio, la empresa debe seguir otorgando créditos de libre disponibilidad?	X		X		X		
8	¿Considera usted que las tasas de interés de los créditos de libre disponibilidad son competitivas?	X		X		X		
9	¿Según su criterio, resulta rentable vender extensiones de crédito, teniendo en cuenta la comisión por venta?	X		X		X		
10	¿Considera usted que, dada la pandemia, es viable otorgar una extensión de créditos a clientes próximos a liquidar sus deudas con un crédito mucho mayor al que tenían anteriormente?	X		X		X		
11	¿Los créditos de líneas paralelas serán una buena estrategia que debe de tomar en cuenta el Banco Azteca?	X		X		X		
12	¿Según tu criterio, la manera de captar clientes para los créditos de líneas paralelas es la adecuada?	x		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Lic. Montero Atoche Milagro del Pilar.            **DNI:** 47364406

**Especialidad del validador:** Contabilidad y Finanzas

**01 de diciembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 9

Yo Milagro del Pilar Montero Atoche titular del DNI N°, 47364406, De profesión como Contadora, ejerciendo actualmente como, Contadora y Administradora. En la institución Independiente con número de matrícula de la colegiatura 029043

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en el Banco Azteca Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Ítems			X	

En Trujillo a los 01 días del mes de diciembre de 2020



## ANEXO 10

### Carta de aceptación de la empresa



Trujillo, 07 de junio de 2021

**CARTA No.240-2021-UCV-VA-FCE/D**

Señora:  
**HERMA LUZ ALFARO VILLACORTA**  
**GERENTE DE AGENCIA**  
**BANCO AZTECA DEL PERÚ**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que el estudiante José Luis Palomino Pampañaupa, pueda solicitar y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre sobre "Percepción del impacto económico de la pandemia y la colocación de créditos personales para el Banco Azteca, Trujillo-2020".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



**DRA. JAELA PEÑA ROMERO**  
**DECANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



*Se autoriza  
acceso Total*

## ANEXO 11

**Tabla 12**

*Resumen de procesamiento de variables y sus dimensiones, para el banco azteca, 2020*

	<b>Resumen de procesamiento de casos</b>					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcent aje	N	Porcent aje	N	Porcent aje
PCOMISIONES	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
PCOLOCACION	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
PEJECUTIVOS	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
PERIMPACTOE	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
CREDITOSLD	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
EXTENSIONC	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
CREDITOSLP	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
PERCOLOCACION	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%

## ANEXO 12

**Tabla 13**

*Descriptivo de las variables y sus dimensiones, para el banco Azteca, 2020*

		<b>Descriptivos</b>	
		Estadísti co	Desv. Error
	Media	8,26	,268
		Límite inferio r	7,70
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite superi or	8,82
PCOMISIO NES	Media recortada al 5%	8,34	
	Mediana	9,00	
	Varianza	1,656	
	Desv. Desviación	1,287	
	Mínimo	5	
	Máximo	10	
	Rango	5	
	Rango intercuartil	1	
	Asimetría	-1,096	,481
	Curtosis	,724	,935
	Media	7,74	,283
		Límite inferio r	7,15
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite superi or	8,33
PCOLOCA CION	Media recortada al 5%	7,77	
	Mediana	8,00	
	Varianza	1,838	
	Desv. Desviación	1,356	

	Mínimo	5	
	Máximo	10	
	Rango	5	
	Rango intercuartil	2	
	Asimetría	-,319	,481
	Curtosis	-,119	,935
	Media	8,00	,251
		Límite inferior	7,48
	95% de intervalo de confianza para la media	r	
		Límite superior	8,52
PEJECUTIVOS	Media recortada al 5%	8,01	
	Mediana	8,00	
	Varianza	1,455	
	Desv. Desviación	1,206	
	Mínimo	6	
	Máximo	10	
	Rango	4	
	Rango intercuartil	2	
	Asimetría	-,511	,481
	Curtosis	-,859	,935
	Media	24,00	,449
		Límite inferior	23,07
	95% de intervalo de confianza para la media	r	
		Límite superior	24,93
PERIMPACTO	Media recortada al 5%	24,01	
	Mediana	25,00	
	Varianza	4,636	
	Desv. Desviación	2,153	
	Mínimo	20	
	Máximo	28	
	Rango	8	
	Rango intercuartil	2	
	Asimetría	-,359	,481

	Curtosis		-,439	,935
	Media		6,00	,209
		Límite inferior	5,57	
	95% de intervalo de confianza para la media	r		
		Límite superior	6,43	
CREDITOS LD	Media recortada al 5%		5,94	
	Mediana		6,00	
	Varianza		1,000	
	Desv. Desviación		1,000	
	Mínimo		5	
	Máximo		8	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		,597	,481
	Curtosis		-,709	,935
	Media		7,17	,224
		Límite inferior	6,71	
	95% de intervalo de confianza para la media	r		
		Límite superior	7,64	
EXTENSIO NC	Media recortada al 5%		7,19	
	Mediana		7,00	
	Varianza		1,150	
	Desv. Desviación		1,072	
	Mínimo		5	
	Máximo		9	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-,134	,481
	Curtosis		-,761	,935
	Media		7,78	,208
CREDITOS LP	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	7,35	
		r		

		Límite superior	8,21
	Media recortada al 5%		7,81
	Mediana		8,00
	Varianza		,996
	Desv. Desviación		,998
	Mínimo		6
	Máximo		9
	Rango		3
	Rango intercuartil		2
	Asimetría		-,424
	Curtosis		-,725
	Media		20,91
		Límite inferior	20,24
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite superior	21,59
PERCOLO CCP	Media recortada al 5%		20,90
	Mediana		21,00
	Varianza		2,447
	Desv. Desviación		1,564
	Mínimo		18
	Máximo		24
	Rango		6
	Rango intercuartil		2
	Asimetría		,235
	Curtosis		-,605

## ANEXO 13

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para las dimensiones de las variables*

<b>Prueba de normalidad</b>			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PCOMISIONES	0.847	23	0.002
PCOLOCACION	0.932	23	0.118
PEJECUTIVOS	0.867	23	0.006
PERIMPACTOE	0.946	23	0.239
CREDITOSLD	0.840	23	0.002
EXTENSIONC	0.910	23	0.040
CREDITOSLP	0.869	23	0.006
PERCOLOCCP	0.946	23	0.242

**Nota:** PRUEBA DE HIPOTESIS DE NORMALIDAD DE DATOS

H0: Los datos siguen una distribución normal

Hi: Los datos no siguen una distribución normal

Como se puede apreciar en la Tabla 10 la muestra es menor de 50 datos, por lo tanto, el estadístico de prueba de normalidad de datos es Shapiro Wilk, cuyos valores de significancia en su mayoría son menores a 0.05, esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, lo cual indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, para posteriores análisis de correlación se tendrá que aplicar el coeficiente de correlación de Spearman

## ANEXO 14

**Tabla 15**

*Resumen de procesamiento de casos de las variables Percepción del impacto económico y Percepción de la colocación de créditos personales*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e
Percepción del Impacto económico	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%
Percepción de la colocación de créditos personales	23	100,0%	0	0,0%	23	100,0%

<b>Descriptivos</b>				
			Estadístic o	Desv. Error
Media			24,00	,449
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	23,07	
		Límite superior	24,93	
Percepción del Impacto económico	Media recortada al 5%		24,01	
	Mediana		25,00	
	Varianza		4,636	
	Desv. Desviación		2,153	
	Mínimo		20	
	Máximo		28	
	Rango		8	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-,359	,481

	Curtosis		-,439	,935
		Media	20,91	,326
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	20,24	
		Límite superior	21,59	
	Media recortada al 5%		20,90	
Percepción de la colocación de créditos personales	Mediana		21,00	
	Varianza		2,447	
	Desv. Desviación		1,564	
	Mínimo		18	
	Máximo		24	
	Rango		6	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		,235	,481
	Curtosis		-,605	,935