

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la
Financiera Efectiva, Sullana - 2020**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autor

Encalada Escajadillo, Yessica Maricruz

Código ORCID 0000-0003-4202-7036

Asesor

Luján Torres, Jorge Alejandro

Código ORCID 0000-0001-7194-2917

Sullana – Piura

2022

INDICE GENERAL

	Pág.
1. PALABRAS CLAVE	i
2. CONSTANCIA DE TURNITIN	ii
3. TÍTULO.....	iii
4. RESUMEN	iv
5. ABSTRACT	v
6. INTRODUCCIÓN.....	1
6.1 Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
6.2 Justificación de la Investigación	10
6.3 Problema	11
6.4 Conceptualización y Operacionalización de las variables	11
6.5 Hipótesis.....	14
6.6 Objetivos	14
7. METODOLOGÍA	15
7.1 Tipo y diseño de la Investigación	15
7.2 Población y muestra	16
7.3 Técnica e Instrumento de Investigación.....	17
7.4 Procesamiento y Análisis de la información.....	17
8. RESULTADOS.....	18
9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	32
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
12. ANEXOS Y APENDICES	44

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Establecimiento de la Crisis Sanitaria, en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020	19
Tabla 2. Establecimiento de la dimensión de riesgo de contagio, en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....	19
Tabla 3. Descripción de la dimensión de medidas gubernamentales, en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....	20
Tabla 4. Análisis de la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020	21
Tabla 5. Descripción de las técnicas de cobranza en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020	21
Tabla 6. Descripción del incumplimiento de pagos de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020	22
Tabla 7. Descripción de la evaluación crediticia de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020	23
Tabla 8. Determinar cuál es la relación entre la crisis sanitaria y la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana, 2020	24
Tabla 9. Correlación de las variables Crisis Sanitaria y Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....	25
Tabla 10. Precisión de la relación del riesgo de contagio con la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....	27

Tabla 11. Correlación entre el riesgo de contagio con la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....	28
Tabla 12. Cuantificación de la relación de medidas gubernamentales con la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....	30
Tabla 13. Correlación entre las medidas gubernamentales con la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....	31

INDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1.

Diagrama de dispersión de las variables Crisis Sanitaria y Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....26

Figura 2.

Diagrama de dispersión de la dimensión Riesgo de Contagio y la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020..... 29

Figura 3.

Diagrama de dispersión de la dimensión Medidas Gubernamentales y la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.....32

1. PALABRAS CLAVE

Tema : Crisis Sanitaria y Morosidad

Especialidad : Administración

Línea de investigación

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management
Sub Línea	Finanzas

Keywords

Topic: Health Crisis and Delinquency

Specialty : Administration

Investigation line

College	San Pedro University
Faculty	Economic and Administrative Sciences
OECD área	Social Sciences
Sub área	Economy and Business
Discipline	Business and Management
Sub line	Finance

2. CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

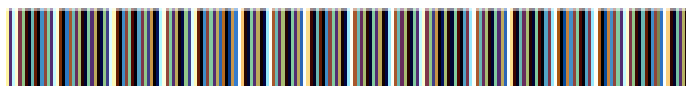
Que, de la revisión del trabajo titulado "El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020" del (a) estudiante: **Yessica Maricruz Encalada Escajadillo**, identificado(a) con Código N° **2116200012**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° **5037-2019-USP/CU** para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 10 de Noviembre de 2022



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URZÚA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

3. TÍTULO

**El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la
Financiera Efectiva, Sullana - 2020**

4. RESUMEN

El propósito de este estudio fue analizar cuál es la relación entre la crisis sanitaria y la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020.

Se utilizó como metodología un tipo no experimental con un diseño correlacional, transversal, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 44 clientes de una población de 100 en total de la Financiera Efectiva, Sullana 2020. Se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento.

Con un nivel de significación menor a 0.05 ($0.003 < 0.05$); se concluyó que la crisis sanitaria si está relacionada de manera significativa con la morosidad de los clientes que solicitaron préstamos de Financiera Efectiva. Esto significó que hemos aceptado la hipótesis alternativa y hemos rechazado la hipótesis nula.

5. ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the relationship between the health crisis and the delinquency of the Financiera Efectiva Sullana 2020.

A non-experimental type with a correlational, cross-sectional, descriptive design was used as a methodology. The sample consisted of 44 clients from a total population of 100 of the Effective Financial, Sullana 2020. A survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument.

With a level of significance less than 0.05 ($0.003 < 0.05$); It was concluded that the health crisis is significantly related to the delinquency of clients who applied for loans from Financiera Efectiva. This meant that we have accepted the alternative hypothesis and rejected the null hypothesis.

6. INTRODUCCIÓN

6.1 Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

Según Lara (2022) en su trabajo sobre inclusión financiera y morosidad de mujeres emprendedoras realizado en una institución microfinanciera en Piura durante el año 2022. Cuya finalidad fue determinar cómo se verían afectados los índices de morosidad de la empresa en estudio. El resultado que hubo una alta correlación positiva entre las variables investigadas, con un índice de 0,730, aceptándose la hipótesis alternativa.

Como afirma Alfaro (2022), en su trabajo sobre las formas de pago por internet respecto del emprendimiento femenino. Cuyo objetivo fue a dar a conocer el grado de relevancia de las formas de pago online respecto a la inclusión financiera para las mujeres emprendedoras, que habitan en Lima Metropolitana. Obtuvo como conclusión que las formas de pago por internet ayudan a la inclusión y educación financiera debido a que las mujeres emprendedoras los usan frecuentemente.

De igual manera, Mogollón (2021) en su estudio relacionado a la Gestión de cobros y su relación financiera en la empresa Petroperú S.A cuya finalidad fue determinar la forma en la que la gestión de cobros ha impactado financieramente en la empresa en estudio. Concluyó que la gestión de cobros sí ha tenido un impacto en las cuentas por cobrar de Petroperú S.A.

Desde la perspectiva de Miguelena (2021) en su investigación relacionada al impacto que ha tenido el COVID-19 en los odontólogos. Llegó a la conclusión que la crisis sanitaria ha impactado significativamente en la economía de los dentistas, a causa de la disminución del número de pacientes recibidos y al crecimiento de gastos al implementar los protocolos necesarios para la protección sanitaria.

Según Ruiz (2021) en su tesis relacionada a la morosidad en las personas naturales, cuyo objetivo fue determinar el impacto que reciben la morosidad por las características de aspecto coyuntural, social, económicas y financieras de los habitantes del distrito de Piura durante el año 2019. Llegó a la conclusión que las características socioeconómicas, financieras, y de coyuntura sí influyen en la morosidad de las personas naturales que han solicitado un crédito.

Citando a Vilca y Torres (2021) en su estudio sobre gestión de riesgo de crédito y su impacto en la morosidad Mi Banco, una empresa con sede en Puno. El objetivo fue encontrar el nivel de influencia de las variables. Concluyó que si existiese una gestión oportuna del riesgo crediticio, no incrementaría la morosidad.

Como señala Calderón (2020) en su tesis relacionada al impacto del Covid-19 en la rentabilidad. Cuya finalidad fue analizar la forma en la pandemia ha impactado en la rentabilidad de Inversiones Lak Trading S.A.C. durante el 2020. Se realizó un estudio descriptivo básico, no experimental y transversal. Concluyendo que el Covid-19 tuvo un impacto negativo en la economía de Inversiones Lak Trading S.A.C.

De acuerdo con Estrada y Huatay (2020) en su investigación relacionada con la influencia que la pandemia tiene sobre la morosidad y liquidez de la Banca Múltiple Peruana durante el año 2020. Cuya finalidad fue establecer de qué forma la pandemia ha afectado la morosidad y liquidez de los bancos peruanos. Concluyeron, que la pandemia ha producido un aumento de la morosidad y liquidez de la banca.

Desde la perspectiva de Castañeda (2020) en su tesis relacionada a la Propuesta de un modelo que tenga como objetivo la evaluación del riesgo de crédito, cuya finalidad fue evaluar la ocurrencia de variables relacionadas con la probabilidad de incumplimiento de pagos en los préstamos. Llegó a la conclusión que los factores más relevantes en el modelo fueron las

calificaciones internas, las tasas de interés, las calificaciones de la SBS, las condiciones, los márgenes de morosidad y el número de entidades adeudadas por el cliente.

Como lo expresa García (2020) en su estudio sobre los riesgos de mercado y operativos asociados con la liquidez bancaria. Cuya finalidad determinar cómo afectaban el riesgo tanto del mercado como operacional a la liquidez bancaria de Scotiabank Perú S.A.A. El tipo de investigación fue básica o pura. Se utilizó como población a los Resultados financieros obtenidos durante los años del 2010 al 2020. Llegó a la conclusión que sí existe una influencia del riesgo del mercado en la liquidez bancaria según evidencias estadísticas.

Como plantea Periche, Ramos y Chamoli (2020) en su investigación relacionada al incumplimiento de pagos durante el Covid-19, cuya finalidad fue analizar el comportamiento del incumplimiento de pagos durante el confinamiento producido por la crisis sanitaria en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz. Se concluyó que el crecimiento de la tasa de morosidad estuvo influenciado por factores económicos como el desempleo, enfermedades y la crisis producida por la crisis sanitaria en la que los peruanos se vieron afectados.

También Andonaire y Almestar (2020) lo confirma en su estudio relacionado a los métodos de cobro y la morosidad. Cuya finalidad fue encontrar las estrategias que se pueden aplicar para realizar las cobranzas con el fin reducir el incumplimiento de pago en la Caja Municipal de Sullana con sede en Motupe en el 2019. Concluyeron que las estrategias finalmente propuestas para optimizar la gestión de cobranza eran inadecuadas y que era necesario fortalecer las estrategias aplicadas por las instituciones.

También Yépez (2019) se refirió a la gestión del riesgo crediticio y los retrasos en los pagos, en un estudio que pretendía detallar cómo la gestión del riesgo afecta los retrasos en los pagos. Al hacerlo, concluyó que la gestión de riesgos tiene un impacto significativo en la reducción de la morosidad.

Como señala Bernardo (2019) en su artículo relacionado con el riesgo de crédito y la morosidad. El objetivo fue analizar la relación entre las variables. Concluyendo de que el riesgo crediticio está significativamente asociado con la morosidad en la Cooperativa.

Como dice Pacheco (2019) en su tesis relacionada a la Morosidad. Cuya finalidad fue establecer el grado de Incumplimiento de pago existente en la Empresa Transportes Calin S.A.C. en Chiclayo. Entrevistó al Administrador quien estaba encargado del departamento de Cobranzas de la empresa encuestada. Concluyendo, la falta de estrategias de cobranzas necesarias ha conllevado a tener una cartera con un índice de morosidad del 54 %.

Como lo señaló Rodríguez (2019) en su trabajo sobre riesgo de mercado y liquidez bancaria, cuya finalidad fue establecer una relación entre las variables del trabajo en estudio en la sucursal de Banco Azteca del sector Tacna. Concluyendo, que el riesgo de mercado tiene un impacto significativo en la liquidez bancaria.

Basado en el artículo de González (2019) sobre evaluación crediticia y morosidad. Cuyo objetivo fue evaluar la influencia de las calificaciones crediticias Pymes en la quiebra de la cartera crediticia de Caja del Santa Agencia Bolognesi en 2019. Se utilizó como población a los trabajadores que son analistas de crédito en la Caja Sullana. Concluyendo que la evaluación crediticia tiene una influencia significativa sobre la morosidad de la cartera de préstamos.

Tal como lo mostró Jara (2019) en su tesis trabajo acerca del incumplimiento de pago en las cajas de ahorro en Perú, cuya finalidad fue

analizar cuáles son aquellos factores que determinan el incumplimiento de pago generada en las Cajas en el País. Llegó a la conclusión que la influencia de los factores como el crecimiento económico, la falta de empleos, el volumen de crédito, el número de agentes y las tasas de interés determinan el incumplimiento de pago en las Cajas Municipales del Perú.

Tal como lo plantean Rugama, López y García (2019) en su estudio sobre el impacto financiero de la morosidad en la Financiera Credecoop Estelí, que tuvo como finalidad analizar las estrategias que logren disminuir la morosidad de los créditos comerciales. Concluyeron que, si bien las ganancias se vuelven menos rentables, las tasas de incumplimiento que se muestran en las finanzas aumentan, lo que afecta los estados financieros de la empresa.

Según Quispe (2019) su artículo versó sobre la influencia de la crisis económica en índice de morosidad. El objetivo fue desarrollar un plan de acción que permitiera al Banco Fie gestionar la influencia de la crisis económica sobre el ratio de morosidad o externalidades o fluctuaciones macroeconómicas. Concluyó, que su continuación fue relevante para el balance de la empresa, ya que la aplicación del plan de acción establecido ha ayudado a reducir los índices de morosidad.

También Campoverde y Celi (2019) en su tesis relacionada al diseño de un manual de crédito y cobranzas para optimizar cobros en la empresa Vimetal S.A. Cuya finalidad fue la de buscar establecer actualizaciones durante la gestión de cobranza en la empresa. Concluyeron que al conocer la situación actual de la empresa Vimetal S.A., les permitió reconocer que se necesita tener un manual de crédito y cobranzas, en el cual se detallen las políticas, lineamientos y procedimientos de forma sencilla, con el fin de que el departamento de facturación y cobranza lo tenga como herramienta correctiva dentro de la situación actual.

Según Chambilla (2019) en su estudio relacionado a las colocaciones de créditos y la morosidad de los bancos privados que se encuentran en la provincia de San Román, durante el año 2016, cuya finalidad fue conocer el parecer de los colaboradores de las entidades en estudio respecto a las colocaciones de créditos. Concluyó que existe una relación significativa entre el otorgamiento de créditos y el incumplimiento de pago de los usuarios en los diferentes bancos en la provincia.

Como lo señalaron Martínez, Odar y Zegarra (2019) en su artículo sobre gestión de Cobranzas y liquidez para Corporación Bolsipol SAC. El objetivo fue analizar cómo afecta la gestión de cobro de deudas a la liquidez de una empresa. La conclusión a la que se llegó es que la política de cobranza y crédito no afecta la liquidez de la empresa estudiada.

Como señala Cachi (2018) en su tesis relacionada a los motivos de incumplimiento de pago en la gestión de microcréditos. Cuya finalidad fue determinar cuáles son las causas que dan lugar al incumplimiento de pago en la gestión de microcréditos en la sucursal El Alto del banco Fortaleza. Realizó una investigación de tipo descriptiva. Y concluyó, que existe una deficiente evaluación crediticia lo que hace que los deudores tengan un sobreendeudamiento y no cuenten con capacidad para el pago de las deudas.

Como señalan Arroyo y Rodríguez (2018) en su trabajo sobre política de operaciones de cobranza. Su objetivo en 2017 fue analizar cómo las políticas de recaudación y gestión afectan la situación financiera y económica de la Sociedad de Beneficencia Pública ubicada en Trujillo. Concluyeron que la falta de políticas de gestión de cobros ha provocado un aumento en los índices de incumplimiento de pagos, lo que ha repercutido negativamente en su situación económica y financiera

Citando a Paucar (2018) en su tesis sobre los factores que determinan la morosidad, cuya finalidad fue analizar los factores y causas que encaminan a que se produzca el incumplimiento de pago y evaluar la política de la Caja

Piura. Se concluyó que, debido al fenómeno del niño, aumentó la morosidad, muchos morosos se ven imposibilitados de cumplir con sus contratos de crédito y factores macroeconómicos afectan la liquidez de los clientes, y debido a ello las operaciones de cobranza inciden en el aumento de la morosidad.

Fundamentación Científica

Crisis sanitaria

La COVID 19 es una enfermedad causada por un virus llamado SARS-CoV-2, que fue detectado en Wuhan, China en diciembre de 2019. Es una enfermedad altamente contagiosa que se ha extendido a varios países del mundo, y fue declarada pandemia por el director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020.

Las personas que se contagian de esta enfermedad empiezan a experimentar síntomas dentro de los 2 a 14 días luego de exponerse al virus, pero son contagiosas desde 2 días antes de que presenten síntomas, y lo siguen siendo hasta 10 a 20 días después, dependiendo a la gravedad de la enfermedad y su sistema inmunológico. El COVID 2019 se contagia en el momento que se liberan fluidos respiratorios y esto pasa cuando las personas que se encuentran infectadas tosen, estornudan o hasta cuando hablan. Las gotas más grandes de las partículas acuosas liberadas se depositan rápidamente en el aire, mientras tanto las partículas más pequeñas, pueden permanecer, durante minutos u horas, suspendidas en el aire.

A través del tiempo se generen cambios genéticos en el virus, esto hace que se formen linajes genéticos, y que produzcan diferente sintomatología.

A medida que el virus SARS-CoV-2 sufre cambios genéticos con el tiempo, comienza a desarrollar líneas genéticas que los científicos llaman "variantes" que pueden comportarse de manera diferente. Las personas mayores y las personas con ciertas afecciones médicas subyacentes corren un mayor riesgo de enfermarse gravemente.

El Impacto del Covid-19 en la economía

El Instituto Peruano de Economía (IPE) (2020), establece que debido a la propagación del covid-19, los negocios del sector comercial deberán permanecer cerrados por un tiempo determinado por el estado. Como resultado, las ventas en tiendas departamentales, ferreterías, tiendas de equipos electrónicos y otras tiendas se reducirán en marzo.

El desabastecimiento de productos importados de países con altos índices de covid-19 agudiza las trabas a las operaciones comerciales. Este es el caso de las empresas chinas, cuyas fábricas cerraron en febrero; y produjeron que las importaciones de computadoras portátiles cayeran en un 33%.

Los negocios más expuestos son los grandes almacenes y las tiendas de tecnología. Sin embargo, las fábricas en China apenas comenzaban a desacelerarse en marzo, por lo que el suministro de productos ha vuelto a la normalidad.

Morosidad

Según el DRAE se dice que deriva de la palabra latina molossus.

En su libro sobre el tratamiento de la morosidad, encontramos que la morosidad es un incumplimiento de contrato y afecta a una variedad de obligaciones, entre ellas las administrativas y financieras, las cuales deben estar preparadas para soportar la morosidad, y se ven obligadas a mantener un nivel de endeudamiento continuamente elevado. (Brachfield, 2006)

Razones que generan la Mososidad

Las entidades pueden averiguar las causas de la crisis financiera a tiempo.

Según (Brachfield, 2003), los motivos más habituales de impago suelen ser:

- Los problemas económicos de las personas.
- La crisis presentada en los ingresos del deudor

- Los deudores no toman en serio el dinero de los acreedores.
- Hay una disputa comercial entre el comprador y el vendedor.
- Los clientes carecen de eficiencia administrativa en el cumplimiento de sus obligaciones de pago

Como las causas de los problemas de cobranza son muy diversas y provienen de diferentes fuentes, también consideramos las actualizaciones de información de (Brachfield, 2013)

Razones económicas: Está relacionado con la crisis económica, que afecta en el negocio del cliente, la cual ocurre cuando todas las oportunidades pueden no ser suficientes para garantizar su rentabilidad, la mayoría de veces la razón es la disminución en las ventas, lo que produce falta de capital.

Razones circunstanciales: Puede ser la enfermedad del deudor, un accidente, la pérdida de una empresa, las consecuencias de la llegada de competidores extranjeros, entre otras circunstancias.

Razones culturales: Esto se debe a la falta de cultura empresarial del deudor. El incumplimiento del pago también está muy influenciado por la naturaleza sociocultural.

Razones de nivel intelectual: Los deudores no conocen los beneficios de pagar sus deudas a tiempo, debido a su nivel educativo. En este caso, algunas personas están lo suficientemente educada para comprender la importancia de hacer de hacer los pagos a tiempo.

Razones emocionales: Esto se deriva de la frustración y el enojo hacia los acreedores, a disputas en el crédito o conflicto que hayan dañado la relación, muchos de estos clientes no tienen problemas económicos para pagar, pero tienen problemas emocionales con la empresa.

6.2 Justificación de la investigación

La investigación se justifica ya que pretende informar sobre el impacto de la crisis sanitaria en los índices de morosidad de la Financiera Efectiva Sullana, el cual permitirá dar a conocer si las Técnicas de evaluación crediticia y cobranza fueron las adecuadas para que la tasa de morosidad no afecte los intereses de la Financiera Efectiva, Sullana. Estos resultados permitirán hacer los correctivos necesarios para mejorar si fuera el caso las técnicas que permitan que ante eventuales crisis sanitarias o de otra índole, la Financiera Efectiva mantenga una tasa de morosidad de acorde a sus proyecciones.

Justificación científica

La investigación será veraz, objetiva y relevante porque se aplicará de manera científica utilizando procesos y métodos sistémicos establecidos, específicamente utilizaremos una investigación tipo descriptiva, diseño de corte transversal y para el levantamiento de la información se trabajará con la escala de Likert. Los resultados de este estudio servirán como base para que otros investigadores profundicen en el estudio.

Justificación práctica

El propósito de este estudio es evaluar la escalada de la crisis sanitaria que impactan en la morosidad de la Financiera Efectiva y brindar recomendaciones a las empresas para que tomen decisiones adecuadas que conduzcan a reducciones en la morosidad y, por lo tanto, en la rentabilidad de la empresa.

Justificación metodológica

En elaboración de este estudio, se realizó la aplicación de técnicas para analizar la Crisis Sanitaria y así obtener resultados sobre la Morosidad para que las instituciones puedan considerarlos.

6.3 Problema

Problema General:

¿Cómo afectó la crisis sanitaria en la morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020?

6.4 Conceptuación y Operacionalización de las variables

Variable: Crisis sanitaria

Definición conceptual:

Weller et al. (2020) observaron que la información sobre la evolución del mercado laboral mostraba que el empleo había caído drásticamente en todos los países. Una proporción significativa de quienes perdieron sus empleos abandonaron la fuerza laboral. Podría decirse que las medidas de distanciamiento y las cuarentenas declaradas no solo paralizaron la actividad económica y el consiguiente desempleo, sino que también significaron que muchas personas desempleadas se encontraron sin oportunidades de reemplazo, debido a eso no continuaron buscando trabajos. (p.18)

Fundación MAPFRE (2014) Indicó: Según la OMS, todos los días nos vemos amenazados la salud y los medios de subsistencia de millones de personas. Esto se debe a que los sistemas locales y nacionales que protegen nuestra salud y nuestra vida están colapsados o son demasiado débiles para soportar crisis y eventos extremos. (p. 7)

La OMS (2020) afirma: La respuesta mundial a la pandemia de COVID-19 requiere la capacidad de realizar evaluaciones de riesgo continuas a nivel mundial, regional, nacional y local. Se necesita una nueva arquitectura de datos de salud pública mundial para maximizar los beneficios de las inversiones en capacidades de análisis y recopilación de datos y evaluación de riesgos. (p.14)

Mendoza et al. (2020) manifiestan que La epidemia puede afectar de manera diferente a la economía mexicana. Por un lado, funciona a través del

comercio exterior, que depende en más de un 80% de la economía estadounidense. El segundo impacto internacional proviene del shock del precio del petróleo. Una desaceleración económica mundial debido al virus ha reducido la demanda de esta energía, creando una guerra de precios entre los principales productores para mantener la participación de mercado. (p.3)

Definición operacional:

La variable Crisis Sanitaria se midió en dos dimensiones: Riesgo de contagio y medidas gubernamentales, mediante un cuestionario de escala tipo Likert. Luego, los datos se procesaron con el análisis estadístico SPSS para medir la confiabilidad.

Dimensión: Riesgo de contagio

Definición conceptual:

Aguirre Orellana, y Armas, (2020). Ellos dijeron: Estos dos escenarios suponen 50,000 y 60,000 casos confirmados al 21 de abril. Esto es cinco y seis veces el número de casos informados por la Oficina de Gestión de Riesgos el mismo día. A fines de abril, estos escenarios suponen 70,000 y 95,000 casos, respectivamente. Ambos escenarios pueden explicarse por tasas de migración relativamente altas de 30% y 40%. Esto indica una tendencia ascendente continua en el número de personas infectadas. Los escenarios basados en las muertes reportadas por COVID-19 asumen una tasa de mortalidad del 3.4% según lo estimado por la Organización Mundial de la Salud. Si la tasa de mortalidad fuera baja, el número de infectados sería mucho mayor. (p.2)

Dimensión: Medidas gubernamentales

Definición conceptual:

Vargas-Tarazona et al. (2021) manifestaron que la tasa de pobreza de los empresarios de las MYPES llegó a 78,9 %; por la suspensión de actividades. Así se presentó el 19,2% del desempleo y se difirieron las obligaciones

fiscales y tributarias por un periodo de tiempo, resultando un porcentaje mínimo de obligaciones del 1,9 %. (p.4)

Variable: Morosidad

Definición conceptual:

Mamani (2019) indicó: La morosidad es el interés que se genera tras el incumplimiento de un pago por un producto o servicio, este generado por el cliente (p.5).

Bobadilla (2019) manifiesta: “La morosidad ocurre cuando un individuo, empresa o entidad solicita crédito de una institución financiera y promete un método de pago y una fecha para realizarlo; pero no cumple el contrato previsto. Y este problema financiero fue una de las principales razones de la crisis bancaria que terminó en bancarrota.” (p.2)

Gonzales y García (2012) definen a la morosidad como un flagelo que se propaga rápidamente a través de los lazos financieros de las empresas vinculadas económica o financieramente, y socava la estructura y la estabilidad de una empresa y hace que la empresa desaparezca. (p.7)

Brachfield, P (2003) indicó que la Morosidad se define como el deudor que realiza un pago después de la fecha de vencimiento, pero realiza el pago, entonces es un incumplimiento retardado, pero no definitivo. (p.32)

Definición operacional:

La variable Morosidad se midió en las siguientes dimensiones; Técnica de cobranzas, Incumplimiento de pagos, Evaluación Crediticia, en escala de Likert.

Dimensión: Técnica de cobranza

Definición conceptual:

Gitman (2003) Manifiesta: Cuantos más valores predeterminados tenga su cuenta, más personales y centrados serán sus esfuerzos de cobro Pág. 616

Dimensión: Incumplimiento de pago

Definición conceptual:

Fortún (2020) explica el incumplimiento de pago como la falta de celebración de un acuerdo económico en la fecha de liquidación acordada

Dimensión: Evaluación Crediticia

Definición conceptual:

Fajardo y Loy (2020) indicaron que el propósito principal de obtener información crediticia y de deuda de firmas con las que los clientes tienen una relación más cercana, no es solo asegurarse de que la oficina sea excelente, sino que también dice que ayuda si tiene un historial.

6.5 Hipótesis

Hipótesis alternativa

H1: La crisis sanitaria se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020.

Hipótesis nula

H0: La crisis sanitaria no se relaciona significativamente con la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020.

6.6 Objetivos

Objetivo general:

Determinar cómo afectó la crisis sanitaria en la morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana – 2020

Objetivos Específicos:

- Establecer el nivel de Crisis sanitaria en la Financiera Efectiva Sullana, 2020.
- Conocer el nivel de Morosidad en la Financiera Efectiva Sullana, 2020.
- Identificar la relación entre el riesgo de contagio y la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020
- Detallar la relación entre las medidas gubernamentales y la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020

7. METODOLOGÍA

7.1 Tipo y Diseño de Investigación

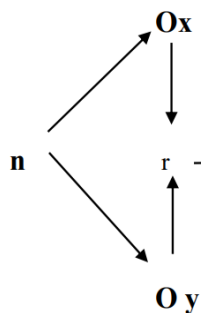
Tipo

El tipo fue no experimental ya que se observó y describió el comportamiento de las variables sin afectarlas, de acuerdo con el problema y objetivos formulados.

Diseño de la Investigación

El diseño utilizado en este estudio fue descriptivamente correlacional y transversal.

Correlacional, porque se estableció una asociación o relación entre variables; y Transversal, ya que los datos se recopilaron en un solo momento sin cambiar las condiciones existentes



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Crisis Sanitaria)

Oy = Variable 2 (Morosidad)

r = Relación entre las dos variables

7.2 Población y muestra

Población:

Para efectos del estudio, la población estuvo conformada por 100 clientes de la Financiera Efectiva Sullana 2020 que solicitaron un préstamo, los cuales son habitantes de la ciudad de Sullana.

Muestra:

Para encontrar la muestra se utilizó la fórmula de muestra proporcional para poblaciones finitas.

Hallando la muestra:

Dónde:

N = Población = 100

Z = Nivel de Confianza 95% = 1.96

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

d = Error = 0.05

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{100 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (100 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 79.50$$

$$n = 80$$

Hallando la muestra ajustada:

Dónde:

N = Población = 278

n = Muestra = 152

$$n = \frac{n}{1 + n/N}$$

$$n = \frac{80}{1 + 80/100}$$

$$n = 44.44$$

$$n = 44$$

7.3 Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas:

Se utilizó una encuesta, diseñada para recolectar datos de los ítems de la investigación.

Instrumentos:

Se utilizó un cuestionario bien estructurado, cuyas preguntas ayudaron a recolectar datos de las variables de estudio.

Para su validación se recurrió al “Juicio de Expertos”; y se aplicó el Alfa de Cronbach para la confiabilidad.

7.4 Procesamiento y análisis de la información

El proceso de análisis de la información obtenida por el instrumento se realizó mediante el programa SPSS, versión 26. El resumen, el análisis y la interpretación de los resultados en figuras y tablas también se realizaron utilizando Microsoft Excel.

Se utilizó la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado para determinar las relaciones entre variables. Para la correlación se utilizó al estadístico Tau b de Kendall

8. RESULTADOS

8.1 Descripción de los resultados

Tabla 1

Establecimiento de la Crisis Sanitaria, en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	17	38.6	38.6
NIVEL REGULAR	16	36.4	75.0
NIVEL BUENO	11	25.0	100.0
Total	44	100.0	

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 1, el 38.6% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, indicaron que la Crisis Sanitaria es de nivel malo; el 36.4% opinaron que tiene nivel regular; y el 25.0% opinaron que tiene un nivel bueno.

Tabla 2

Establecimiento de la dimensión de riesgo de contagio, en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	17	38.6	38.6
NIVEL REGULAR	14	31.8	70.5
NIVEL BUENO	13	29.5	100.0
Total	44	100.0	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 2, el 38.6% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que el riesgo de contagio es de nivel malo; el 31.8% opinaron que es de nivel regular; y el 29.5% opinaron que es de nivel bueno.

Tabla 3

Descripción de la dimensión de medidas gubernamentales, en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	17	38.6	38.6
NIVEL REGULAR	21	47.7	86.4
NIVEL BUENO	6	13.6	100.0
Total	44	100.0	

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 3, el 38.6% de los clientes que solicitaron un préstamo en la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que las medidas gubernamentales son de nivel malo; el 47.7% opinaron que es de nivel regular; y el 13.6% opinaron que es de nivel bueno.

Tabla 4

Análisis de la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	10	17.2	17.2
NIVEL REGULAR	42	72.4	89.7
NIVEL BUENO	6	10.3	100.0
Total	58	100.0	

INTERPRETACION

De acuerdo con la tabla 4, el 72.4% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que la morosidad es de nivel regular; el 17.2% manifestaron que es de nivel bajo; y el 10.3% describieron que es alto.

Tabla 5

Descripción de las técnicas de cobranza en los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	13	29.5	29.5
NIVEL REGULAR	23	52.3	81.8
NIVEL BUENO	8	18.2	100.0
Total	44	100.0	

INTERPRETACION

El 52.3% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que las técnicas de cobranza son de nivel regular; así mismo, el 29.5% opinaron que es malo; y el 18.2% opinaron que es bueno.

Tabla 6

Descripción del incumplimiento de pagos de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	17	38.6	38.6
NIVEL REGULAR	21	47.7	86.4
NIVEL BUENO	6	13.6	100.0
Total	44	100.0	

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 6, el 47.7% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que el incumplimiento de pagos es de nivel regular; el 38.6% opinaron que el nivel es malo; y el 13.6% manifestaron que el nivel es bueno.

Tabla 7

Descripción de la evaluación crediticia de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	19	43.2	43.2
NIVEL REGULAR	15	34.1	77.3
NIVEL BUENO	10	22.7	100.0
Total	44	100.0	

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 7, el 43.2% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que la evaluación crediticia es de nivel malo; el 34.1% opinaron que el nivel es regular; y el 22.7% manifestaron que el nivel es bueno.

8.2 Contratación de hipótesis

Tabla 8

Determinación de la relación entre la crisis sanitaria y la morosidad en la Financiera Efectiva Sullana, 2020

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,418 ^a	4	0.003
Razón de verosimilitud	15.559	4	0.004
Asociación lineal por lineal	10.718	1	0.001
N de casos válidos	44		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,75.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 8, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$); lo que quiere decir: se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la crisis sanitaria si se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

Tabla 9

Correlación de las variables Crisis Sanitaria y Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

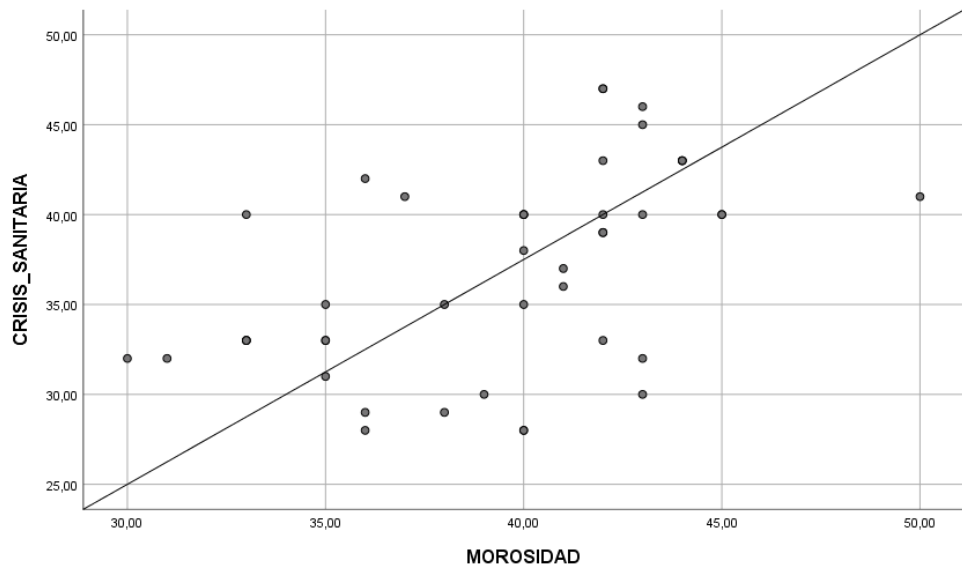
Correlaciones				
ESTADISTICO		CRISIS SANITARIA	MOROSIDAD	
Tau_b de Kendall	CRISIS SANITARIA	Coeficiente de correlación	1.000	,467**
		Sig. (bilateral)		0.001
	MOROSIDAD	N	44	44
		Coeficiente de correlación	,467**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	44	44

Interpretación:

Según la tabla 9, el coeficiente de correlación es 0.467, es decir que, entre las variables, crisis sanitaria y morosidad, la correlación es positiva débil. Así mismo, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.001 < 0.05$); lo que significa que la crisis sanitaria sí se relaciona en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

Figura 1

Diagrama de dispersión de las variables Crisis Sanitaria y Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.



Interpretación

De acuerdo con el diagrama de dispersión, las variables de crisis sanitaria y morosidad, tiene una correlación positiva débil; es decir ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.

Tabla 10

Precisión de la relación del riesgo de contagio con la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,783 ^a	4	0.008
Razón de verosimilitud	13.661	4	0.008
Asociación lineal por lineal	9.971	1	0.002
N de casos válidos	44		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,25.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 10, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión riesgo de contagio sí se relaciona significativamente en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

Tabla 11

Correlación entre el riesgo de contagio y la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

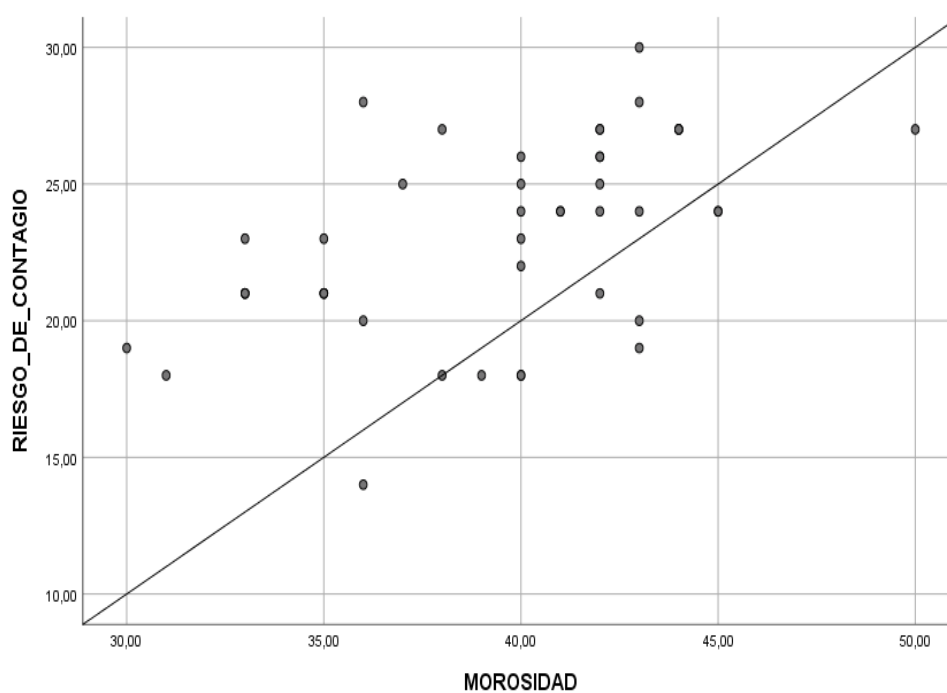
Correlaciones				
			RIESGO DE CONTAGIO	MOROSIDAD
Tau_b de Kendall	RIESGO DE CONTAGIO	Coefficiente de correlación	1.000	,397**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	44	44
	MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,397**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	44	44

INTEPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 11, el coeficiente de correlación es 0.0397, es decir que entre la dimensión riesgo de contagio y la morosidad la correlación es positiva débil. Así mismo, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.000 > 0.05$); lo que significa que la dimensión riesgo de contagio sí influye en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

Figura 2

Diagrama de dispersión de la dimensión Riesgo de Contagio y la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión riesgo de contagio y la morosidad, tiene una correlación positiva débil; es decir ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.

Tabla 12

Cuantificación de la relación de las medidas gubernamentales y la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo en la Financiera Efectiva, Sullana, 2020

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,069 ^a	4	0.059
Razón de verosimilitud	9.581	4	0.048
Asociación lineal por lineal	3.752	1	0.053
N de casos válidos	44		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,50.

INTERPRETACION:

De acuerdo con la tabla 12, el nivel de significación es mayor al 0.05 ($0.059 > 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión medidas gubernamentales no se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

Tabla 13

Correlación entre las medidas gubernamentales y la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo en la Financiera Efectiva, Sullana, 2020

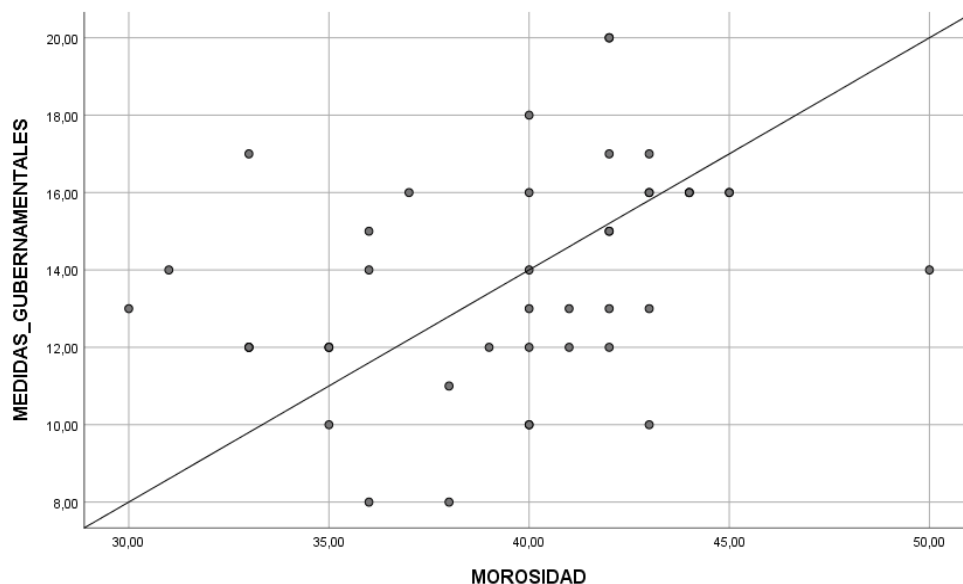
Correlaciones				
		MEDIDAS GUBERNAMENTALES MOROSIDAD		
Tau_b de Kendall	MEDIDAS GUBERNAMENTALES	Coeficiente de correlación	1.000	,309**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	44	44
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,309**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	44	44

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 13, el coeficiente de correlación es 0.309, es decir que entre la dimensión medidas gubernamentales y la morosidad la correlación es negativa débil. Así mismo, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.006 < 0.05$); lo que significa que la dimensión medidas gubernamentales sí influye en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020.

FIGURA 3

Diagrama de dispersión de la dimensión Medidas Gubernamentales y la Morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con el diagrama de dispersión, la dimensión medidas gubernamentales y la morosidad, tienen una correlación positiva débil; es decir ambas se mueven en el mismo sentido o dirección.

9. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis y discusión del Objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la crisis sanitaria y la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana, 2020

De acuerdo con la tabla 8, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$); lo que quiere decir: se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la crisis sanitaria si se relaciona significativamente en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020. Estos resultados concuerdan con la tesis de Estrada y Huatay (2020) quienes concluyeron, que la pandemia ha producido un aumento de los niveles de liquidez y endeudamiento de la banca. Así mismo coinciden con los autores Vargas-Tarazona et al. (2021) quienes manifestaron que la tasa de pobreza de los empresarios de las MYPES llegó a 78,9 %; por la suspensión de actividades. Así se presentó el 19,2% del desempleo y se difirieron las obligaciones fiscales y tributarias por un periodo de tiempo, resultando un porcentaje mínimo de obligaciones del 1,9 %. De acuerdo a mi experiencia profesional he podido confirmar que con la crisis sanitaria se produjo grandes cambios negativos en la población, afecto directamente en la economía de las personas, al verse imposibilitadas de poder generar ingresos y solventar de esa manera sus gastos personales y deudas.

Análisis y discusión del Objetivo Especifico 1: Establecer el nivel de Crisis sanitaria en la Financiera Efectiva Sullana, 2020.

Según la tabla 1, el 38.6% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que la Crisis Sanitaria es de nivel malo; el 36.4% opinaron que tiene nivel regular; y el 25.0% opinaron que tiene un nivel bueno. Estos resultados concuerdan con Calderón (2020) quien en su tesis relacionada al impacto del Covid-19 en la rentabilidad, obtuvo como conclusión que la pandemia del covid-19 afectó negativamente a la economía de la empresa.

Así como también la OMS (2020) afirmó: La respuesta mundial a la pandemia de COVID-19 requiere la capacidad de realizar evaluaciones de riesgo continuas a nivel mundial, regional, nacional y local. Se necesita una nueva arquitectura de datos de salud pública mundial para maximizar los beneficios de las inversiones en capacidades de análisis y recopilación de datos y evaluación de riesgos. De acuerdo a mi experiencia laboral he podido confirmar que se nos dificulta adaptarnos a los cambios, la crisis sanitaria ha forzado a que tengamos grandes cambios en nuestra vida, y es debido a esta resistencia a los cambios, es que nos hemos visto afectados grandemente.

Análisis y discusión del Objetivo Especifico 2: Conocer el nivel de Morosidad en la Financiera Efectiva Sullana, 2020.

De acuerdo con la tabla 04, el 72.4% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020, opinaron que la morosidad es de nivel regular; el 17.2% manifestaron que es de nivel bajo; y el 10.3% describieron que es alto. Estos resultados concuerdan con la tesis de Pacheco (2019) quien concluyó, que el no tener las estrategias de cobranzas necesarias ha conllevado a tener una cartera con un índice de morosidad del 54 %. Asimismo, coincide con el autor Bobadilla (2019) quien indicó que la morosidad ocurre cuando un individuo, empresa o entidad solicita crédito de una institución financiera y promete un método de pago y una fecha para realizarlo; pero no cumple el contrato previsto. Y este problema financiero fue una de las principales razones de la crisis bancaria que terminó en bancarrota. En mi experiencia profesional he podido confirmar esta información, muchas personas solicitan créditos para solventar alguna necesidad o deseo, pero no analizan si podrán pagarlo más adelante, eso produce que se atrasen con los pagos, se les genere mora y se les dificulte cada vez más poder pagar la deuda.

Análisis y discusión del Objetivo Especifico 3: Identificar la relación entre el riesgo de contagio y la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020

De acuerdo con la tabla 10, el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión riesgo de contagio sí se relaciona significativamente en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020. Estos resultados concuerdan con la tesis de Periche, Ramos y Chamoli (2020) quienes obteniendo como conclusión que el crecimiento de la tasa de morosidad estuvo influenciado por factores económicos como el desempleo, enfermedades y la crisis producida por la crisis sanitaria en la que los peruanos se vieron afectados. Así como también el autor, Fundación MAPFRE (2014) Indicó: Según la OMS, todos los días nos vemos amenazados la salud y los medios de subsistencia de millones de personas. Esto se debe a que los sistemas locales y nacionales que protegen nuestra salud y nuestra vida están colapsados o son demasiado débiles para soportar crisis y eventos extremos. En mi opinión profesional he podido comprobar que existe que durante este tiempo de pandemia la vida de las personas se ha visto amenazada, esto ha producido un shock emocional en la sociedad, teniendo como consecuencia que se priorice el tema sanitario, descuidando la economía, educación, trabajo y otros aspectos.

Análisis y discusión del Objetivo Especifico 4: Detallar la relación entre las medidas gubernamentales y la morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020

De acuerdo con la tabla 12, el nivel de significación es mayor al 0.05 ($0.059 < 0.05$); lo que quiere decir que la dimensión medidas gubernamentales no se relaciona significativamente en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020. Estos resultados no concuerdan con la tesis de Ruiz (2021) quien obtuvo como conclusión que las características socioeconómicas, financieras, y de coyuntura sí influyen en la morosidad de las personas naturales que han solicitado un crédito. Así mismo tampoco coinciden con los autores Weller et al. (2020) quienes observaron que la información sobre la evolución del mercado laboral mostraba que el empleo había caído drásticamente en todos los países. Una proporción significativa de quienes perdieron sus empleos abandonaron la fuerza laboral. Podría decirse que las medidas de distanciamiento y las cuarentenas declaradas no solo paralizaron la actividad económica y el consiguiente desempleo, sino que también significaron que muchas personas desempleadas se encontraron sin oportunidades de reemplazo, debido a eso no continuaron buscando trabajos. En mi opinión profesional he podido verificar que las medidas gubernamentales que se adoptaron en el Perú se hicieron a un corto plazo, produciendo una idea en las personas de que sólo deberían esperar y que todo volvería a la normalidad, produciendo de esta manera que las personas empiecen a generar acciones diferentes, pero después de varias semanas, e incluso algunos, después de varios meses.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

PRIMERA: La crisis sanitaria sí se relaciona significativamente en la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020., debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$); lo que quiere que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

SEGUNDA: El 38.6% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020., opinaron que la Crisis Sanitaria interna es de nivel malo, mientras que el 36.4% es de nivel malo.

TERCERA: El 72.4% de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020., opinaron que la morosidad es de nivel regular, mientras que el 17.2% indicó que es de nivel malo.

CUARTA: El riesgo de contagio sí se relaciona significativamente la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020; debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$).

QUINTA: Las medidas gubernamentales sí se relaciona significativamente la morosidad de los clientes que solicitaron un préstamo de la Financiera Efectiva, Sullana, 2020; debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ($0.003 < 0.05$).

10.2 Recomendaciones

PRIMERA: Se recomienda que la empresa pueda confeccionar un plan de acción ante crisis financieras, sociales o ambientales, para lograr estar preparados para futuras crisis que puedan afectar a la empresa

SEGUNDA: Se recomienda que la empresa pueda evaluar las acciones que se ejecutaron durante la crisis sanitaria y analizar cuáles de ellas fueron efectivas y en cuáles se puede mejorar o implementar, para poder recurrir a ellas en situaciones de futuras crisis.

TERCERA: Se recomienda que se ofrezca incentivos como: descuentos, premios, sorteos, entre otros; para los clientes que sean puntuales en los pagos, con el fin de conseguir que la tasa de morosidad pueda disminuir.

CUARTA: Se recomienda que como parte de la gestión de cobranza se pueda ir evaluando periódicamente la situación sanitaria, laboral y emocional de los clientes, para poder prever escenarios que produzcan demora en los pagos.

QUINTA: Se recomienda que se establezcan cursos de capacitación para poder afrontar la crisis económica que actualmente se tiene debido a la situación política de incertidumbre en la que nos encontramos.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, H., Orellana, D., & Armas, R. (2020). *Escenarios de propagación de COVID*. Lima
- Alfaro, C. (2022). *Los medios de pago digitales como herramienta necesaria en la Política Nacional de Inclusión Financiera, respecto del emprendimiento femenino peruano en Lima Metropolitana*. Obtenido de Repositorio Académico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656642>
- Andonaire, M. y Almestar, M. (2019). *Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en Caja Municipal de Sullana, Motupe 2019*; Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Señor de Sipán: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9195>
- Arroyo, F., Rodríguez, W. (2018) *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, año 2017*. Obtenido del Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4329>
- Bernardo, B. (2019) *El riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito sembrar, huánuco – 2019*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad de Huanuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1900>
- Bobadilla, E. (2019). *Aumento de la modalidad crediticia en el Perú*. Obtenido Diario Gestión: <https://n9.cl/e0lcx>
- Brachfield, Pere J. (2003). *Recobrar Impagados y renegociar con morosos*. Barcelona - España, Editorial. Gestión 2000.com.
- Brachfield, Pere J. (2006) *Las leyes Europeas y españolas Contra La Morosidad Descifradas y su Aplicación Práctica. Lucha Contra La Morosidad*.

- Brachfield, Pere J. (2013). Obtenido de Credit & Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-asignacion-de-los-limites-decredito/>
- Cachi, A. (2018). *Comportamiento de la Economía Peruana 1950 – 2020*; Obtenido de Repositorio Digital Institucional de Universidad Mayor de San Andrés: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22753/M-2452.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, F. (2020). *El covid-19 y su impacto en la rentabilidad de la empresa Inversiones Lak Trading S.A.C.* Obtenido de Repositorio Digital Institucional de Universidad Privada San Pedro: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/19449>
- Campoverde, R. y Celi, J. (2019). *Diseño de un manual de crédito y cobranzas para optimizar cobros en Vimetal S.A* Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42421>
- Cañete, N. (2020). *Coronavirus. Lima*
- Castañeda-Luza, E.G. (2020). *Propuesta de un modelo logit para evaluar el riesgo crediticio en empresas financieras: caso de la financiera Proempresa periodo 2017* [Tesis para optar el Título Profesional de Economista, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULima
- Chambilla, J. (2019). *Relación de las colocaciones de créditos con la morosidad de los bancos privados de la provincia de San Román año 2016.* Obtenido de Repositorio de Tesis de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3212>
- ESAN (2016); *Revista Científica la Administración, Control y Seguimiento del Crédito.*

- Estrada, J., Huatay, L. (2020). *El Impacto de la Crisis Sanitaria en la Liquidez Y Endeudamiento De La Banca Múltiple Peruana, 2020*; Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1815/TESIS%200EL%20IMPACTO%20DE%20LA%20CRISIS%20SANITARIA%20pdf%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fajardo, C., Loy, L. (2020) *Procedimientos de créditos para mejorar el sistema de cobranzas en Comvisión S. A.* Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaqui: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52013>
- Fortún, M. (2020). *Impago*. Obtenido de Economipedia <https://economipedia.com/definiciones/impago.html>
- Fundación MAPFRE (2014) *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*.
- García, K. (2020). *Riesgo de mercado y operacional como determinantes de liquidez bancaria del Scotiabank Perú S.A.A., desde el año 2010 al 2020*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Privada de Tacna: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1604/Garcia-Mamani-Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gitman, L. y Zutter, C. (2003) “Principios de Administración Financiera”
- Gonzalez, K (2019). “*Evaluación crediticia pyme para disminuir índices de morosidad de la cartera de créditos.*”. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Privada San Pedro: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18678>
- González, J. y García, C. (2012) *La morosidad; un problema colateral de la Crisis económica*. Obtenido de: <http://docplayer.es/11476705-La-morosidad-un-problema-colateral-de-la-crisis-economica.html>

- INEI (2020). *Comportamiento de la Economía Peruana 1950 – 2020*; Obtenido de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1799/cap01.pdf
- Instituto peruano de economía (IPE, 2020) Boletín IPE: Impacto del COVID-19 en Perú y Latinoamérica. Recuperado de:
<https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-impacto-del-covid-19-la-economia-peruana-y-latinoamerica/>
- Jara, H. (2019) Factores determinantes en la morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú: 2003-2017. Obtenido de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional del Callao:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4592>
- Lara, E. (2022) *La Inclusión Financiera para Mujeres Emprendedoras y la Morosidad en una Micro Financiera de Piura 2022*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89702>
- Mamani, M. (2019) *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas*. Obtenido del repositorio de tesis de la Universidad Peruana Unión:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2540>
- Martínez, C., Odar, L., y Zegarra, M. (2019) *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC – 2018*. Obtenido del Repositorio Institucional Universidad Tecnológica del Perú: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3766>
- Marquez, J. (2015), *Introducción a las Microfinanzas en el Perú*, Editorial UPC. 4ta Edición 2015.
- Mendoza et al. (2020) *Impactos macroeconómicos potenciales del COVID-19 en México*.
- Miguelena-Muro KE, García-Esquibel MI, López-González L, et al. *Impacto de la pandemia en la práctica de los profesionistas de la salud oral en México*. Rev ADM. 2021;78(3):142-148. doi:10.35366/100071.

- Ministerio de Salud, Argentina (2015). *Salud mental: recomendaciones para la intervención ante situaciones de emergencias y desastres*; Obtenido de: https://psicologosemergenciasbaleares.files.wordpress.com/2017/01/2015-04-24_sm-en-emergencias-y-desastres.pdf
- Mogollón, J. (2021) *Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A* Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>
- OMS (2020). *Actualización de la estrategia frente a la COVID-19*. Obtenido de: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf
- Pacheco, J. (2019). *Morosidad en la Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo*; Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6580>
- Paucar, A. (2018), *Factores determinantes de la morosidad en los créditos al toque de la Caja Piura de la ciudad de Piura año 2016 -2017*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76931>
- Quispe, Y. (2022) *Pandemia Covid-19 y el Incremento de Morosidad Financiera en los Comerciantes Textiles del Mercado Internacional San José, Juliaca 2021*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87843>
- Quispe, Y. (2019) *Diseño de un plan de acción para enfrentar el impacto de una crisis económica en el índice de morosidad de banco fie*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23066>

- Rodríguez, I. (2019).. *El Riesgo de Mercado y su Influencia en la Liquidez Bancaria del Banco Azteca del Perú S.A. Periodo 2010-2017*; Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Privada de Tacna: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/770/Rodriguez-Bravo-Ingrid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roldán, P. (2017). *Morosidad Bancaria*; Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Ruiz, W. (2021) “*Determinantes de la morosidad en las personas naturales: un análisis por el lado del consumidor, caso distrito Piura al 2019*” Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional de Piura: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3084>
- Rugama, M., López, C., y García, J. (2019) “*Efectos de la morosidad de los créditos Comerciales en los estados financieros de la Financiera Credecoop Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del 2018.*” Obtenido de Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Guatemala: <https://repositorio.unan.edu.ni/11184/2/20144.pdf>
- Vilca, C. y Torres. J. (2021) *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno.* Obtenido de Revista de Investigación Valor Agregado Volumen 8, Número 1, 2021, páginas 70-85
- Vargas-Tarazona, B. E., Ayala-Toledo, P. G., Martel-Carranza, C. P., & Torero-Solano de Martel, N. Z. (2021). Efectos económicos de la COVID-19 en los empresarios del sector privado, Huánuco, 2020. Gaceta Científica, 7(2), 45–50. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1080>
- J. Weller y otros, “*El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos*”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/90), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020.
- Yépez, Y. (2019). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A. – Agencia Quillabamba – Período 2015. Obtenido de: Yachay - Revista Científico Cultural, 7(01), 417-423. <https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.94>

12. ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cómo afectó la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020?</p>	<p>Crisis Sanitaria</p>	<p>Objetivo General: Determinar cuál es la relación entre la crisis sanitaria y la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva</p>	<p>Hipótesis Alternativa (H1) La crisis sanitaria se relaciona significativamente con la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva – Sullana 2021</p>	<p><u>Tipo y diseño</u> Tipo No experimental, básico, enfoque cuantitativo Diseño Descriptivo, correlacional, transversal</p> <p><u>Población y muestra</u> Población 250 clientes Muestra 93 trabajadores</p> <p><u>Técnica e instrumento</u> Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>
	<p>Morosidad</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar los procesos de evaluación crediticia que se utilizaron durante la crisis sanitaria. ○ Identificar cual era el objetivo del préstamo solicitado por los clientes durante la crisis sanitaria. ○ Identificar cuáles fueron las técnicas de cobranzas que se utilizaron. 	<p>Hipótesis Nula (H0) La crisis sanitaria no se relaciona significativamente con la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva – Sullana 2021</p>	

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Crisis Sanitaria	Welle (2020) define a la crisis sanitaria como el brote de una enfermedad que afecta a más de un país e implica una estrategia coordinada a nivel internacional para poder afrontarlo.	Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Riesgo de contagio y Medidas Gubernamentales	Riesgo de contagio	Tasa de Mortalidad	1,2	Escala de Lickert
				Inseguridad Sanitaria	3,4	
				Desconocimiento de la Enfermedad	5,6	
			Medidas Gubernamentales	Suspensión de Actividades Comerciales	7,8	
			Confinamiento	9, 10		
Morosidad	Roldán (2017) La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados no cumplan con sus obligaciones de pago.	Esta variable se medirá a través de las dimensiones: Técnicas de Cobranza, Incumplimiento de pago y Evaluación crediticia.	Técnicas de Cobranza	Prevención	11	Escala de Lickert
				Gestión de Cobranza	12, 13	
			Incumplimiento de pagos	Falta de Compromiso	14	
				Pagos con Aplazamiento	15,16	
			Evaluación Crediticia	Sobreendeudamiento	17,18	
				Historial Crediticio	19,20	



Anexos N°03

UNIVERSIDAD SAN PEDRO Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre la crisis sanitaria y la morosidad. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a crisis sanitaria, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

CRISIS SANITARIA:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Está de acuerdo que la crisis sanitaria por COVID-19 ocasionó la muerte de sus familiares cercanos?					
2	¿Coincide en que la crisis sanitaria por COVID-19 ocasionó la muerte de sus amistades cercanas?					
3	¿Puede afirmar que durante la crisis sanitaria usted o sus familiares enfermaron de COVID-19?					
4	¿Concuerda que durante la crisis sanitaria evitaba acercarse a un centro de salud a pesar de que se sintiera enfermo?					
5	¿Qué tanto está de acuerdo que durante la crisis sanitaria usó tratamientos que no estaban comprobados científicamente?					
6	¿Puede decir que durante la crisis sanitaria desconocía el tratamiento que debía seguir ante un posible contagio?					
7	¿Considera usted que la suspensión de actividades económicas le imposibilitó generar ingresos durante la crisis sanitaria?					
8	¿Cree que debido a la suspensión de actividades económicas se vio afectado en la reducción de su sueldo durante la crisis sanitaria?					
9	¿Durante la crisis sanitaria cumplió con el confinamiento establecido por el gobierno?					
10	¿El confinamiento te imposibilitó generar ingresos durante la crisis sanitaria?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Morosidad; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

DESEMPEÑO LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	¿Al momento del crédito le solicitaron los datos necesarios para que puedan contactarle?					
12	¿Usted piensa que las técnicas de cobranza fueron las adecuadas para que pueda realizar el pago de su deuda?					
13	¿Se sentía hostigado de parte de la empresa cuando le cobraban por su deuda?					
14	¿Cree usted que el pago de su deuda no era una prioridad frente a otros gastos realizados?					
15	¿Cuándo se retrasó en el pago de su deuda se le brindó facilidades para que pueda ponerse al día?					
16	¿Considera usted que cuando se atrasaba en los pagos se le hacía difícil continuar pagando?					
17	¿Usted considera que ha solicitado créditos en varias entidades financieras al mismo tiempo?					
18	¿Los pagos que realiza mensualmente son mayores a lo que puede cubrir?					
19	¿Cree usted que si no realiza sus pagos a tiempo le afectará en su historial crediticio?					
20	¿Se preocupa usted por mantener y mejorar su historial crediticio?					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO _____ que hace parte de la investigación titulada:

“El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020.”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad – Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación entre la crisis sanitaria y la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020.”


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Riesgo de contagio	¿Está de acuerdo que la crisis sanitaria por COVID-19 ocasionó la muerte de sus familiares cercanos?	4	4	4	4	
	¿Coincide en que la crisis sanitaria por COVID-19 ocasionó la muerte de sus amistades cercanas?	4	4	4	4	
	¿Puede afirmar que durante la crisis sanitaria usted o sus familiares enfermaron de COVID-19?	4	4	4	4	
	¿Concuerda que durante la crisis sanitaria evitaba acercarse a un centro de salud a pesar de que se sintiera enfermo?	4	4	4	4	
	¿Qué tanto está de acuerdo que durante la crisis sanitaria usó tratamientos que no estaban comprobados científicamente?	4	4	4	4	
	¿Puede decir que durante la crisis sanitaria desconocía el tratamiento que debía seguir ante un posible contagio?	4	4	4	4	

Medidas Gubernamentales	¿Considera usted que la suspensión de actividades económicas le imposibilitó generar ingresos durante la crisis sanitaria?	4	4	4	4	
	¿Cree que debido a la suspensión de actividades económicas se vio afectado en la reducción de su sueldo durante la crisis sanitaria?	4	4	4	4	
	¿Durante la crisis sanitaria cumplió con el confinamiento establecido por el gobierno?	4	4	4	4	
	¿El confinamiento te imposibilitó generar ingresos durante la crisis sanitaria?	4	4	4	4	
Técnicas de Cobranza	¿Al momento del crédito le solicitaron los datos necesarios para que puedan contactarle?	4	4	4	4	
	¿Usted piensa que las técnicas de cobranza fueron las adecuadas para que pueda realizar el pago de su deuda?	4	4	4	4	
	¿Se sentía hostigado de parte de la empresa cuando le cobraban por su deuda?	4	4	4	4	

Incumplimiento de pagos	¿Cree usted que el pago de su deuda no era una prioridad frente a otros gastos realizados?	4	4	4	4	
	¿Cuándo se retrasó en el pago de su deuda se le brindó facilidades para que pueda ponerse al día?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando se atrasaba en los pagos se le hacía difícil continuar pagando?	4	4	4	4	
Evaluación Crediticia	¿Usted considera que ha solicitado créditos en varias entidades financieras al mismo tiempo?	4	4	4	4	
	¿Los pagos que realiza mensualmente son mayores a lo que puede cubrir?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que si no realiza sus pagos a tiempo le afectará en su historial crediticio?	4	4	4	4	
	¿Se preocupa usted por mantener y mejorar su historial crediticio?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SIX	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SIX	NO
Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez			Fecha: 18/09/2022	
Firma: 	Teléfono: 950490644		Email: karinavevv@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: **“El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020.”**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL.

TIEMPO: 33 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación entre la crisis sanitaria y la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva Sullana 2020

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020.”



DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Riesgo de contagio	¿Está de acuerdo que la crisis sanitaria por COVID-19 ocasionó la muerte de sus familiares cercanos?	4	4	4	4	
	¿Coincide en que la crisis sanitaria por COVID-19 ocasionó la muerte de sus amistades cercanas?	4	4	4	4	
	¿Puede afirmar que durante la crisis sanitaria usted o sus familiares enfermaron de COVID-19?	4	4	4	4	
	¿Concuerda que durante la crisis sanitaria evitaba acercarse a un centro de salud a pesar de que se sintiera enfermo?	4	4	4	4	
	¿Qué tanto está de acuerdo que durante la crisis sanitaria usó tratamientos que no estaban comprobados científicamente?	4	4	4	4	
	¿Puede decir que durante la crisis sanitaria desconocía el tratamiento que debía seguir ante un posible contagio?	4	4	4	4	

Medidas Gubernamentales	¿Considera usted que la suspensión de actividades económicas le imposibilitó generar ingresos durante la crisis sanitaria?	4	4	4	4	
	¿Cree que debido a la suspensión de actividades económicas se vio afectado en la reducción de su sueldo durante la crisis sanitaria?	4	4	4	4	
	¿Durante la crisis sanitaria cumplió con el confinamiento establecido por el gobierno?	4	4	4	4	
	¿El confinamiento te imposibilitó generar ingresos durante la crisis sanitaria?	4	4	4	4	
Técnicas de Cobranza	¿Al momento del crédito le solicitaron los datos necesarios para que puedan contactarle?	4	4	4	4	
	¿Usted piensa que las técnicas de cobranza fueron las adecuadas para que pueda realizar el pago de su deuda?	4	4	4	4	
	¿Se sentía hostigado de parte de la empresa cuando le cobraban por su deuda?	4	4	4	4	

Incumplimiento de pagos	¿Cree usted que el pago de su deuda no era una prioridad frente a otros gastos realizados?	4	4	4	4	
	¿Cuándo se retrasó en el pago de su deuda se le brindó facilidades para que pueda ponerse al día?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cuando se atrasaba en los pagos se le hacía difícil continuar pagando?	4	4	4	4	
Evaluación Crediticia	¿Usted considera que ha solicitado créditos en varias entidades financieras al mismo tiempo?	4	4	4	4	
	¿Los pagos que realiza mensualmente son mayores a lo que puede cubrir?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que si no realiza sus pagos a tiempo le afectará en su historial crediticio?	4	4	4	4	
	¿Se preocupa usted por mantener y mejorar su historial crediticio?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		x	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI - X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: MSC. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.		Fecha: 15 / 10 / 2022	
  Firma:	Teléfono: 943643426	Email: Pablito_165333@hotmail.com	

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

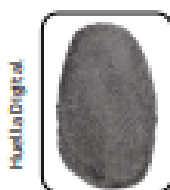
1. Información del Autor			
Encalada Escajedillo, Yessica Marianaz		76218619	Yess_23_15@outlook.es
Apellidos y Nombres		DNI	Cómes Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Teste	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>	Doctorado		
4. Título del Documento de Investigación			
El Impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morbilidad de la Financiera Directiva, Sullana - 2020			
5. Programa Académico			
Administración de Empresas			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto a Público ^(*) (info-repositorio@unsp.edu.pe)	<input type="checkbox"/>	Acceso restringido ^(*) (info-repositorio@unsp.edu.pe)
^(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ¹

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ²



Yessica Escalada
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	06	05	2024

Importante

- Según Resolución del Consejo Directivo N° 003-2014-000500-02 Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 8.2.
- Ley N° 28033 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Universidad San Pedro (2014-004-2003-POA).
- El autor otorga el tipo de acceso abierto a público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer uso de forma de libre y gratuita en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la ley 822.
- En caso de que el autor otorga segunda opción únicamente se publicará los datos del autor y resumen de los datos de acuerdo a la directiva N° 004-2014-CD/CTIC-0802 Normativa R2y47 que norma el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional (sin fines de lucro) que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias (libres) y de herramientas tecnológicas que facilitan el acceso de información recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 02 del artículo 07° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTI) las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales, promoviendo el uso de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente visibilizados por el Repositorio Digital (RDI) a través del Repositorio de ICIT.

Nota: En caso de habilitar estos datos, se procederá de acuerdo a la ley (Ley 27302) en su artículo 10.4.

El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020

por Yessica Maricruz Encalada Escajadillo

Fecha de entrega: 06-nov-2022 08:14a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1945841574

Nombre del archivo: Encalada_Escajadillo_Yessica_-TESIS_FINAL.docx (3.36M)

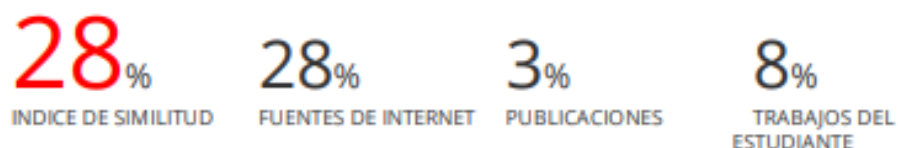
Total de palabras: 10215

Total de caracteres: 57663



El impacto de la crisis sanitaria en la tasa de morosidad de la Financiera Efectiva, Sullana - 2020


INFORME DE ORIGINALIDAD



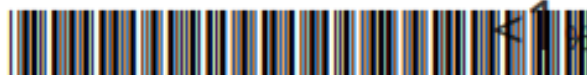
FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	15%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	ehealthreporter.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	

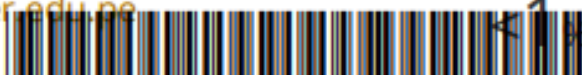


		<1 %
10	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
12	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.lisi.usb.ve Fuente de Internet	<1 %
14	www.revistagq.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	es.readkong.com Fuente de Internet	<1 %
17	www.franciscoparada.com Fuente de Internet	<1 %
18	repositori.upf.edu Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	cosip.tv Fuente de Internet	

		<1 %
21	espanol.cdc.gov Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
23	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.relats.org Fuente de Internet	<1 %
27	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
28	gacetasanitaria.org Fuente de Internet	<1 %
29	ichgcp.net Fuente de Internet	<1 %
30	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	1library.co Fuente de Internet	<1 %



32	Submitted to Universidad Rey Juan Carlos Trabajo del estudiante	<1 %
33	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.linguee.com Fuente de Internet	<1 %
37	Edgar Velasquez Vasquez. "Control interno y desarrollo local de las municipalidades", Journal of the Academy, 2019 Publicación	<1 %
38	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
39	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



43	revistas.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	www.amazon.com Fuente de Internet	<1 %
45	www.fhuc.unl.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
46	www.voanoticias.com Fuente de Internet	<1 %
47	archive.org Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 6 words
 Excluir bibliografía Activo