

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ECONOMIA Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



**“Variabilidad de los servicios de transporte de dinero de
PROSEGUR en el contexto Covid-19, Santa-Ancash 2020”**

Tesis para optar el Título Profesional de Economista

Autor:

Urbina Arroyo, Bryan William

Asesora:

Montes Lizárraga Carolina

CODIGO ORCID:0000-0002-0074-9228

Chimbote-Perú

2021

Formato de Informe Final del Proyecto de Investigación

I. PALABRAS CLAVE

Tema	Variabilidad de servicios
Especialidad	Economía

Línea de Investigación	Gestión de operaciones y logística
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

KEYWORDS

Topic	Variability of services
Speciality	Economy

Line of research	Operations and logistics management
Area	Social Sciences
Subarea	Economy and business
Discipline	Business and Management

II. TÍTULO

**“Variabilidad de los servicios de transporte de dinero de Prosegur en
el contexto Covid-19, Santa- Ancash 2020”**

III. RESUMEN

Es importante referir que en la actualidad algunas empresas hoy en día se han visto afectadas por el contexto de la Covid-19 ha impactado el consumo y el comportamiento del consumidor, considerando las medidas tomadas para combatir la pandemia y los efectos en las empresas. La crisis sanitaria ha influido positivamente y negativamente en el mercado empresarial.

Por ello, el objetivo principal de la investigación es hallar, analizar y determinar cómo fue la variabilidad de los servicios de transporte de dinero de la empresa CIA de Seguridad Prosegur en la provincia del Santa-Ancash, 2020 durante el contexto de la pandemia por el Covid-19. La investigación nos permitió identificar que la variabilidad de servicios por la empresa estuvo representada por el 16.73%, interpretándose como una variabilidad baja y una alta estabilidad. El servicio de entrega de remesas estuvo representado por el 15.77% interpretándose como una variabilidad baja y alta estabilidad, el servicio de recojo de remesas estuvo representada con un coeficiente de variación de 32%, es decir una variación y estabilidad moderada; y finalmente el servicio de abastecimiento de cajeros automáticos estuvo representado por una variabilidad de 23%, una variación y estabilidad moderada.

Para ello se trabajó con la data secundaria, obtenida del sistema de producción de la empresa Prosegur, para hallar y analizar la variación de cantidad de servicios ejecutados por la transportadora. La investigación posee un enfoque cuantitativo, de tipo básica, descriptiva, de diseño no experimental, de corte transeccional en el tiempo.

Palabras Clave: Covid-19, Variaciones de servicios.

IV. ABSTRACT

It is important to note that today some companies have been affected by the context of Covid-19, which has impacted consumption and consumer behavior, considering the measures taken to combat the pandemic and the effects on companies. The health crisis has had a positive and negative influence on the business market.

Therefore, the main objective of the research is to find, analyze and determine how was the variability of the money transport services of the company CIA de Seguridad Prosegur in the province of Santa-Ancash, 2020 during the context of the pandemic by the Covid-19. The research allowed us to identify that the variability of services by the company was represented by 16.73%, interpreting it as low variability and high stability. The remittance delivery service was represented by 15.77%, interpreted as a low variability and high stability, the remittance collection service was represented with a variation coefficient of 32%, that is, a moderate variation and stability; and finally, the ATM supply service was represented by a variability of 23%, a moderate variation and stability.

To do this, we worked with the internal data of Genesis, the production system of the Prosegur company, to find and analyze the variation in the number of services performed. This research has a quantitative, basic, descriptive, non-experimental design approach. transectional cut in time. Finally, the results obtained show that the variables covid19 and number of services are significantly related

Keywords: Covid-19, Services of variation.

INDICE

TEMA

PALABRAS CLAVE: en español e inglés – Línea de Investigación	i
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
INTRODUCCION	1
METODOLOGIA	19
RESULTADOS.....	21
ANALISIS Y DISCUSION.....	40
CONCLUSIONES RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS Y APENDICE	49

CAPITULO 1: INTRODUCCION

1.1. ANTECEDENTES

En marzo, el COVID-19 llegó al Perú y el gobierno decretó el aislamiento social y cierre de fronteras, el turismo receptivo del país sufrirá una caída de 70% en el 2020 con un impacto negativo de divisas de alrededor de US\$ 3,348 millones y registrando 200 mil puestos de trabajo perdidos según estimó el ministro de Comercio y Exterior. Las dos principales aerolíneas en el Perú y la región, Avianca y LATAM Airlines, se declaran en quiebra (Meza Juarez, 2020).

El sector turismo en Cusco aporta el 14% del PBI regional. De acuerdo a Del Pozo y Guzmán, en la región, el 54% de las empresas turísticas son informales, mientras que la PEA regional ocupada está empleada en restaurantes (20%), alojamientos (18%), agencia de viajes (10%), transporte turístico (2%). La crisis sanitaria ha propiciado una paralización del sector junto a las actividades relacionadas al turismo como la gastronomía, artesanía, aventura y caminatas, etc. Es evidente que la crisis sanitaria ha golpeado negativamente los hoteles y hospedajes, esto se ha traducido en el inicio de suspensiones perfectas o despidos durante la cuarentena (Barrio de Mendoza, Baca, & Valle-Riestra, 2020).

La pandemia relacionada al covid-19 tiene un impacto significativo en los servicios básicos de transporte, agua potable y electricidad en América Latina. Una de las principales medidas sanitarias fue el aislamiento social, afectando el uso de transporte público. El confinamiento obligatorio no afecta por igual a los sectores que demandan electricidad, siendo más claros, las personas empezaron hacer teletrabajo, las personas cumpliendo cuarentena en casa todo este tiempo, hacen que su demanda eléctrica sea más alta, por otro lado, los comercios que tuvieron que cerrar ya no consumen electricidad, las industrias que operan en un régimen reducido su demanda disminuyó en forma significativa. En el caso del agua potable, la dinámica es parecida a la energía eléctrica, de hecho, se presenció un incremento de agua potable en el sector residencial (hogares) debido al interés de las familias por tener una mayor higiene, limpieza de vías públicas, etc. Por otra parte, en la materia de la educación, la pandemia ha impactado con el cierre de establecimientos escolares en casi todo el planeta y el 85 %

de los estudiantes en todo el mundo no estaba asistiendo a las escuelas. El doble impacto debido al cierre de escuelas y la recesión económica mundial podría tener costos a largo plazo. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía se retraerá a un 3% en 2020 en el mundo, mucho más durante que durante la crisis financiera de 2008-09 (Serebrisky, Brichetti, Rivas Amiassorho, & Sanin Vasquez, 2020).

La tasa más alta de deserción escolar se concentrará en grupos vulnerables, un ejemplo claro, cuando las escuelas reabrieron después de la crisis epidemiológica que asoló Sierra Leona, debido al ébola, la probabilidad que las niñas asistan era de 16 puntos porcentuales menos, el impacto sobre el aprendizaje será mayor, debido a las presiones económicas en el hogar y el impacto económico golpeará las escuelas y docentes debido a recortes salariales y demora en los pagos. Por último, se concluye en cuanto a la educación en las escuelas privadas, que la oferta escolar puede contraerse debido a que la falta de ingresos obligue a cerrarlas. Los costos a largo plazo que tendrá que afrontar la sociedad si no se revierte esta situación lo más pronto, es la inequidad social, la pobreza y aumento en actividades delictivas o comportamiento peligrosos (Grupo Banco Mundial, 2020).

En una investigación realizada en Lima, acerca del impacto del covid en las bodegas, se identificó que los problemas que afectan el negocio durante la COVID19 es la deficiente relación y negociación entre el dueño de la tienda y el distribuidor, y la interacción con el cliente que se vio afectada debido a los cambios de hábito de compra por el consumidor, pero las ventas aumentaron, gran parte en productos de aseo personal, jabones, papel higiénico, alcohol, etc. Las bodegas en general se vieron beneficiadas tras una de las medidas sanitarias impuesta por el gobierno en cerrar los mercados temporalmente y después reducir su ingreso de consumidores a estos lugares, evitando aglomeración de personas y contagio del virus Covid19 (Coronel Nuñez, Ignacio Apaza, Quispe Mendoza, Rivera Núñez, & Zamalloa Sanchez, 2020). La industria farmacéutica se está viendo afectada en productos de venta estable o dirigida a un grupo específico como los niños, especialmente la caída en el consumo de antiinfecciosos vía general, que comprende los antibióticos con un descenso del

13% o los medicamentos del aparato locomotor (antirreumáticos) con una caída del 8%, influido por las noticias que desaconsejan el uso de ibuprofeno en la covid19, la caída del 15% de los antiarrítmicos y el 19% los antitusígenos_(Geriatricarea, revista digital, 2020).

“Gamarra”, uno de los emporios comerciales más grandes del país, sufre pérdidas millonarias por el coronavirus con la paralización de actividades, Valeria Mezarina, directora de Asociación de Pequeños Industriales de Confección (APIC), señaló que se han perdido 400 millones de soles y se calcula que al terminar la pandemia se perderá 720 millones de soles, teniendo en cuenta que las ventas de Gamarra representan alrededor del 1% del PBI peruano, por otra parte, el cierre de las tiendas, aparte de no tener ventas, ha generado desempleos, teniendo en cuenta que el emporio comercial genera 100 mil puestos de trabajo. Gamarra tiene uno de los costos de alquileres más caros de todo el Perú, el empresario llega a pagar por los stands o tiendas entre 10 mil y 20 mil dólares mensuales, obligaciones económicas que difícilmente no podrán cumplir (Buenos días Perú, Panamerica Televisión, 2020).

El Impacto del COVID-19 en el Ejercicio de la Ingeniería Civil y cambios necesarios, se destaca la estimación obtenida del PBI GLOBAL Y POR SECTORES-PROYECCION 2020, donde resalta que el sector de la construcción sería el más afectado en el 2020, el primer trimestre -14.2%, el segundo trimestre -70.9%, y el segundo semestre -17.8%, alcanzando un PBI CONSTRUCCION (% VARIACION ANUAL) de -30.3%. Además, se perderían 93 mil empleos directos y 173 mil empleos indirectos en el Perú, alcanzando el -48.8% (% EMPLEO CONSTRUCCION), llevando todo esto a la paralización de obras (Delgado Sayán, 2020).

El impacto económico en el continente africano debido a la pandemia del ébola ha sido muy limitado, prácticamente nulo, el turismo tuvo una caída leve para volver a repuntar casi con carácter inmediato. Una consecuencia social y que afecta a la economía, son los cambios radicales de comportamiento social, desde las personas hasta el estado, las personas se encierran en sus casas y no acuden al trabajo; los niños y adultos no van a los centros escolares; los campesinos no trabajan en sus campos desabasteciendo a las capitales de los recursos alimentarios de primera necesidad y el

Estado se defiende frente al exterior cerrando fronteras lo que afecta al tránsito de personas y de mercancías (Montoya Cerio, 2015).

Amazon, se ha beneficiado en el aumento en la demanda de todas sus líneas de negocio, ventas en tiendas, ventas en línea, espectáculo y computación en nube. Se registró un incremento de 9.4% en el total de visitas diarias en su plataforma de entretenimiento entre el 5 y 31 de marzo. Italia, uno de los países más afectados por la epidemia del COVID, las ventas aumentaron un 9% en la primera semana y un 21% en la segunda semana de marzo. Las ventas de productos alimenticios se duplicaron durante la segunda semana de marzo en comparación a la primera semana de enero y su capacidad de distribución aumentó en más de un 60%, además los artículos de belleza y cuidado aumentaron un 47% y la recogida en las tiendas aumentó de 80 tiendas de whole food a más de 150 (Global Union, 2020, pág. 10).

La crisis de la pandemia ha afectado seriamente el tercer sector económico (servicios, comercio, comunicación, transporte) del Perú, siendo este último el que aporta más del 60% del PBI nacional. La política económica en el sector salud ha realizado diversas intervenciones a través de la compra de la mayor cantidad de recursos de salud, teniendo como finalidad aumentar las camas hospitalarias y de cuidados intensivos, montar hospitales itinerantes ante la carencia de infraestructura y equipos médicos de atención (Fernandez Guevara, 2020).

La cuarentena y el distanciamiento social ha generado alteraciones en el comportamiento del consumidor, considerando que el consumo está sujeto a lugares y tiempo. El hogar ha pasado ser para las personas un lugar de relax, trabajo y estudios. El servicio de entrega a casa o el delivery ha tomado presencia en el mercado y se ha vuelto un hábito común entre los consumidores, que lo hacen con el fin de evitar contacto con otras personas e ir a la tienda. Adicionalmente se ha optado por nuevas tecnologías que facilitarán el poder estudiar y trabajar (Rigoberto Casco, 2020, pág. 6).

Se permitió determinar que frente a un incremento de temperatura y/o precipitaciones, la producción de la papa se vería afectada, teniendo en cuenta que esta actividad capta el 36% de la PEA para el caso de Junín, lo que implicaría que haya cambios en el

mercado de bienes, en el mercado laboral y financiero. Otra conclusión, sería que la variación climática sobre los niveles de producción en algunos casos puede ser diferente, es decir algunos productos pueden tener una relación directa y otros una relación inversa (Clemente Ricse & Dipas Medrano, 2016).

A medida que la situación del covid-19 avanza, el comercio minorista en Estados Unidos y en todo el mundo, está reformando la manera de sus ventas de manera presencial a en línea, es importante recalcar que el comercio electrónico antes la pandemia, ya era un segmento importante para el comercio minorista, tal es el caso como el de EEUU que en el 2019 el mencionado comercio electrónico representó el 56.9% del crecimiento total de las ventas. Otro caso es como en el del Reino Unido, se espera que, en el 2028, las ventas en línea alcancen el 53%, sin embargo, es probable que el covid-19 acelere este cambio (Manhattan Staff, 2020)

La crisis sanitaria del covid-19 y las medidas para su contención tuvieron un fuerte impacto en el mercado laboral de los países en Latinoamérica. Se estima que en la región debido a la crisis sanitaria se cerrarían 2,7 millones de empresas formales con una pérdida de 8,5 millones puestos de trabajo. Se ha estimado que, en los Estados Unidos, el porcentaje de las personas que perdieron su empleo y no volverían, está entre el 32% y 42% de la población (Weller, Gómez Contreras, Martin Caballero, & Rasvet Tropa, 2020).

En su último informe “La voz de la industria: Impacto del coronavirus en las compañías, empleados y consumidores” presentado por Euromonitor, que recolecta datos demográficos, macro y socioeconómicos sobre los consumidores y economías en cien países, se pudo identificar que el 71% de los profesionales del total de encuestados espera que los ingresos del 2020 tengan un rendimiento inferior al del 2019, los más pesimistas son los profesionales de viajes y turismo. Por el lado de los consumidores, se espera que las compras en línea y el trabajo desde casa continúen después de la pandemia, los productos alimenticios y de salud serán siendo prioridad y la asistencia a reuniones en lugares públicos se reanude después de una vacuna (Euromonitor Internacional, 2020).

El impacto del covid-19 en el Perú ha demostrado nuevamente el problema de la informalidad, se calcula que el 70% de la población se encuentra en esta situación. La suspensión de las actividades económicas agobia más este problema estimándose que para el 2020 la informalidad ha crecido a un 94.7%, ocupando el 61.1% los independientes y el 38.9% los trabajadores dependientes como los obreros, empleados del hogar, empleados (Grupo de Seguimiento Concertado a las Políticas de Salud de la Mesa, 2020).

Entre el 2019 y 2020, las transportadoras de valores Prosegur y Hermes adquirieron contratos con el estado peruano por cerca de S/ 14 millones de soles para llevar el dinero de los bonos y subsidios del Gobierno durante la pandemia a la población de las zonas rurales alejadas. Ambas empresas son las únicas en el Perú que cuentan con la autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y del Ministerio del Interior para transportar valores en el país. Debido a ello, existe una suerte de oligopolio de ambas compañías en el territorio nacional (Montaño, 2020).

Las etapas del comportamiento del consumidor ante una pandemia es que se defienden de la amenaza y buscan recuperar el control, afrontamiento de la situación mediante adopción de nuevas conductas, adaptación y resistencia (P. Kirk & Rifkins, 2020, págs. 124-131).

La influencia de los contextos que varían los hábitos de consumo son el contexto social, contexto tecnológico, reglas y regulaciones relacionadas con espacios públicos y compartidos, por último, los desastres naturales y conflictos regionales (Sheth, 2020).

El bloqueo y el distanciamiento social ha repercutido en el comportamiento de los compradores, todo consumo está sujeto a ubicaciones y plazos, dado que el consumidor no puede ir a la tienda, la tienda debe ir a los consumidores. A medida que la población se adapte a la cuarentena en sus hogares es probable que adapten nuevas tecnologías para facilitar el trabajo, el estudio, y la compra de algún producto o servicio (Sheth, 2020).

En un estudio que investigó las tendencias del consumo de alimentos durante la pandemia del Covid-19 en un municipio de Argentina, se identificó que, de todos los hogares medidos en la investigación, el 79.59% consumió productos de sanitización personal, el 71.55% compró alimentos envasados, no perecederos, el 71.02% adquirió alimentos frescos para congelar y el 70.20% compraron productos de limpieza para la casa. Además, se pudo identificar que los hogares que no compraron por pánico fue un 45.80% y el 54.20% compraron por pánico (Grupo de Investigación, Economía Agraria”, FCEyS-UNMDP, Mar del Plata-Argentina, 2020).

Algunos antecedentes acerca de la importancia social de los servicios de transporte de dinero de las empresas transportadoras de valores.

En el Perú, el dinero efectivo sigue siendo el medio de pago más usado, situación que continuaría en largo plazo, demanda de liquidez aumenta por mejor PBI y el mercado de transporte de valores crecería 8 % este año debido al aumento de la masa monetaria emitida por el BCRP y la velocidad del circulante (Andina Perú, 2018).

La demanda de un cajero automático depende de dos factores, cualitativos y cuantitativos. Para ejemplificar el factor cuantitativo, la demanda de efectivo en un cajero automático es mucho más alta la quincena o fin de cada mes porque son fechas de pago, al igual que en los meses de julio y diciembre, meses que se deposita la gratificación a los empleados. El factor cuantitativo abarca desde la ubicación del cajero, el comportamiento del usuario y el status económico de las personas (Saltos & Aceves, 2012).

Entre los beneficios que ofrece el uso del cajero automático son el ahorro de tiempo, mejora de calidad de vida de los usuarios, inclusión financiera y los depósitos a través de estos medios tecnológicos pueden efectuarse las veinticuatro horas en los siete días de la semana. Los usuarios evitan largas colas y pérdida de tiempo en los centros financieros para realizar transacciones, asistiendo y haciendo uso de los ATM (Impulsa, 2015).

En el Perú, según el nivel de ventas, las empresas se componen en grandes, medianas, pequeñas y microempresas. Generalmente las empresas grandes son las que acumulan

S/ 30,000,00 por día en ventas o servicios. Estas empresas se ven obligadas a contratar el servicio de transporte de dinero por cuestiones de seguridad (Acatitla, 2018, pág. 5). Las empresas medianas y pequeñas, pese a tener una recaudación importante, consideran el servicio como un gasto y no como una inversión que garantice la seguridad del dinero, es por ello que no contratan a las transportadoras de valores y son víctimas de robo, exponiendo a sus trabajadores y sin forma de recuperar lo perdido (Pérez, 2016).

El sector bancario está relacionado con la entrega y recojo de efectivo en sus distintos puntos de atención (agencias) o a través de sus cajeros automáticos, por lo cual ellos buscan disponer de efectivo por lo que es importante la presencia en el mercado de las transportadoras de valores para una buena atención a los usuarios en el tiempo oportuno (Torbisco Cervantes, 2018).

1.2. FUNDAMENTACION CIENTIFICA

1.2.1. Covid-19

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. Se sabe que en los humanos causan infecciones respiratorias que pueden ir desde un resfriado hasta enfermedades graves síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). La Covid-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente. Tanto el virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente es una pandemia que afecta a muchos países en el mundo (Ministerio de Salud, Perú, 2020).

1.2.2. Contexto Social

En los últimos años el sector financiero en Ancash está ligada a la creciente actividad económica reflejándose por medio del ratio colocaciones/VAB en el grado de profundización financiera del crédito, de 10.2 puntos porcentuales en 2010 a 16.0 puntos porcentuales en 2019. Esto se debe al incremento de oficinas en el departamento

de 80 oficinas en 2010 a 103 en 2019. Está situado en el décimo lugar como el departamento más importante del país en cuanto a crédito y a depósitos, con una participación de 1,1 por ciento y 0,8 por ciento del total nacional, respectivamente (Departamento de Estudios Económicos - BCRP Trujillo, 2019).

Indicadores del sector financiero en Áncash ^{1/}		
Indicador	2010	2019
Depósitos Ancash / Depósitos Perú (%)	0,9	0,8
Colocaciones Ancash / Colocaciones Perú (%)	1,4	1,1
Colocaciones / VAB (%) ^{2/}	10,2	16,0
Número de Oficinas	80	103
Empresas Bancarias	28	48
Instituciones no Bancarias	52	55

1/ Comprende la banca múltiple, cajas municipales, cajas rurales, edpymes y financieras.
2/ Respecto al crédito directo otorgado en el país.
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
Elaboración: BCRP-Sucursal Trujillo. Departamento de Estudios Económicos.

Debido al incremento de instituciones financieras en el mercado, los servicios de transporte de dinero brindados por la empresa Prosegur son constantes. Debido a la pandemia en el año 2020 generó el cierre temporal de la mayoría de número de oficinas por contagio, por lo que esta investigación pretende hallar cómo influye este contexto social que vive la región con los servicios de la empresa.

En el Perú, las empresas que generalmente acumulan en ventas más de 30 mil soles por día son las que por lo general requieren el servicio de transporte de valores como los bancos, retails, centros comerciales, muchos de estas empresas tuvieron que cerrar sus puertas al público porque no estaban consideradas como esenciales, excepto el sector financiero, cadenas de supermercados, farmacias, etc., reduciendo considerablemente los servicios de transporte de dinero.

1.2.3. Contexto Económico

Contexto Covid-19 en la economía del Perú

El Instituto Peruano de Economía mediante una nota de prensa indicó, que los sectores de la minería, el turismo, la pesca y el comercio; serían los más afectados por la cuarentena. Preocupante situación del sector pesquero, la paralización de actividades

impide la exportación de la anchoveta y la producción de harina de pescado, siendo esta última para el Perú, un mayor productor mundial en ventas de unas 900 mil toneladas métricas. El sector minero presenta pérdidas por la baja demanda generada por el coronavirus en China, destino que concentra el 45% de las exportaciones mineras peruanas y el 70% para el cobre. El sector hidrocarburos fue paralizado por la caída de los precios de petróleo, ocasionada a principio de marzo por la guerra de precios entre los países de Arabia Saudita y Rusia, generando una pérdida de 35 millones de dólares en ingresos para el fisco y de 23 millones de dólares en las transferencias de canon para las regiones productoras. Con respecto a las exportaciones en las regiones del interior del país, según Perú Cámaras, estima que los tres departamentos más afectados por la caída del comercio exterior serían las regiones de Apurímac (98.5%), Puno (90.1%) y Cusco (86.2%). Según estimaciones del Banco mundial, indicó que la contracción económica causada por la pandemia ocasionará la peor recesión vista en ochenta años, anunciando que el Perú cuenta con una caída de -4.7% en el mes de abril y una caída estimada de -12% en todo el año (Instituto Peruano de Economía, 2020).

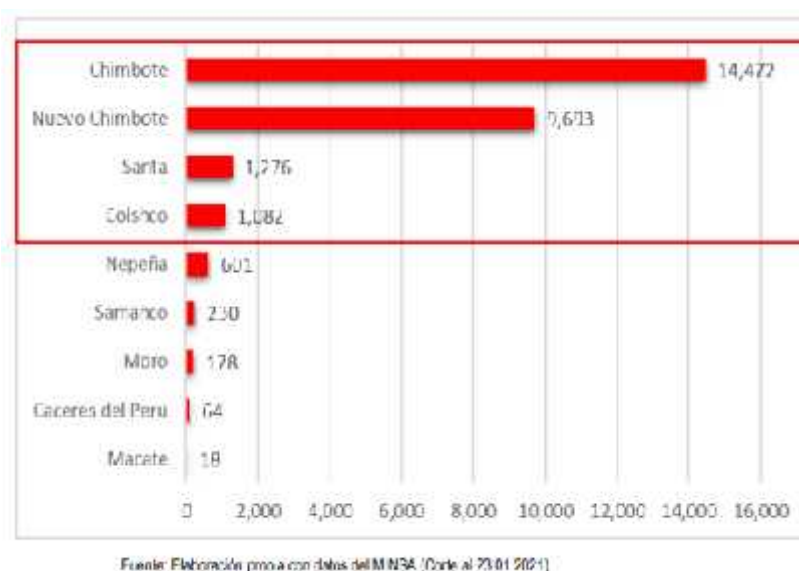
Contexto Covid-19 en la región Ancash

Actividad económica se contrajo en 36.2% en el segundo trimestre del 2020, por encima de la caída de 30.2% registrada a nivel nacional, causada principalmente por la paralización del sector minero y en menor medida y la contracción del sector construcción. La producción minera de Ancash se redujo en 47.0% y contribuyó en el resultado de la región en -20.1 puntos porcentuales. Dicha caída se debe principalmente a la suspensión de operaciones de la compañía minera Antamina, sin embargo, con el reinicio de actividades de Antamina, el sector minero empezó a recuperarse en junio, mes en el que logró un crecimiento de 3.5%. Por su parte, el sector construcción se contrajo en 66.9% en el segundo trimestre, respecto del mismo período del año anterior. Este resultado se explica por la menor inversión de gobiernos locales en las obras de agua potable y alcantarillado en el distrito de Nuevo Chimbote, así como por la menor inversión del Gobierno Nacional en el reemplazo de los doce

puentes en el corredor vial Conococha-Huaraz-Puente Quiroz. Por otra parte, también se registró una mejor ejecución de obras de transporte y saneamiento en la región. La producción del sector agropecuario durante la pandemia mantuvo sus operaciones, razón por la que tuvo una menor contracción (-0.6%) y tanto el subsector agrícola como pecuario registraron tasas de crecimiento positivas en abril, sin embargo, ambas producciones disminuyeron en mayo y junio. El sector pesquero tuvo un mayor aumento de producción alcanzando un crecimiento de 9.2% entre abril y junio, se explica por la captura de anchoveta para el consumo indirecto (43.7%) debiéndose al inicio de temporada de pesca de anchoveta 2020 (Instituto Peruano de Economía, 2020).

1.2.4. Contexto Salud

Los distritos de Chimbote, Nuevo Chimbote, Santa y Coishco son los más afectados en cuanto a casos positivos por Covid-19 en la provincia del Santa. La ciudad de Chimbote también concentra el mayor número de fallecidos, un total de 1,060 fallecidos desde que empezó la emergencia sanitaria. El índice de letalidad en la ciudad más poblada de la región es de 7.1%, muy superior al promedio nacional y regional.



1.2.5. Teorías sobre el comportamiento del consumidor

<u>AUTORES</u>	<u>ESTUDIO</u>	<u>ENFOQUE TEORICO</u>
Valaskova et al. (2015)	Enfoques para explicar el estudio del consumidor	Presenta tres enfoques: * Enfoque Psíquico * Enfoque Sociológico * Enfoque Económico
Amalia et al. (2012)	Diferencias entre consumidores y sus percepciones del riesgo	Distingue una diferencia entre consumidores y sus percepciones de situaciones de crisis económicas u otro tipo de crisis. El comportamiento del consumidor se basará en la actitud y la percepción del riesgo
Kirk y Rifkin (2020)	Etapas del comportamiento del consumidor ante una pandemia	Las etapas son: * Se defienden de la amenaza y buscan recuperar el control * Afrontamiento de la situación mediante adopción de nuevos comportamientos * Adaptación y resistencia
Sheth (2020)	Influencia de los contextos en el comportamiento del consumidor	Cambios que afectan los hábitos de consumo: * Contexto social * Contexto tecnológico * Regulaciones relacionadas con espacios públicos y compartidos * Desastres naturales y conflictos regionales
Hamilton et al. (2019)	Restricciones financieras afectan el comportamiento del consumidor	Determina tres etapas temporales a las limitaciones financieras * Reacción * Afrontamiento * Adaptación

1.2.6. Empresa

CIA de Seguridad Prosegur

Es una empresa de servicios globales de seguridad fundada en 1976 en Madrid, Prosegur es, además, la tercera compañía mundial en el sector de la seguridad privada y primera en España cuenta con cuatro unidades de negocio: sistemas integrales de seguridad (SIS), logística de valores y gestión de efectivo, alarmas y ciberseguridad. Con presencia en casi todo el territorio peruano y prestando servicios a los distintos sectores económicos del país.

En un declaración del gerente nacional de la compañía "Para Prosegur Cash, Chimbote representa una importante plaza y la inauguración de la nueva planta permitirá a la compañía la ampliación de los horarios de atención, la mejora en la rapidez de los servicios que ofrece y la facilidad de abastecimiento de ATM's", agregó García Proaño, para atender la creciente demanda de la ciudad, la compañía una nueva planta en la ciudad de Chimbote que representó una inversión aproximadamente de 3 millones de soles (Gestión, 2017, pág. 1) .

1.2.7. Servicios

Logística de Valores

Es un servicio que permite a los bancos, comercios y empresas transferir los riesgos inherentes a esta actividad, que tiene como finalidad el trasladar de manera eficiente y segura su dinero y objetos de valor. Todos estos procedimientos debidamente coordinados entre sí con el propósito de disminuir la probabilidad de siniestros, no sólo durante la realización del servicio, sino antes y después del mismo.

Las empresas de seguridad encargadas de prestar el servicio de transporte de valores cuentan con vehículos blindados con bóvedas con un sistema tecnológico avanzado y personal especializado en este tipo de protección, De esta manera recogen efectivo, títulos valores (cheques, letras de cambio, pagaré), metales, piedras preciosas, joyas, y demás artículos de valor que requiera transportar una persona o compañía para garantizar la seguridad de sus bienes, desde y hasta los puntos acordados, que puede ser en el lugar o centro de operaciones con el que dispone el prestador de servicios.

Entrega de remesa

El cliente solicita dinero para sus operaciones y Prosegur se encarga de atender la solicitud trasladando la remesa hasta el punto de entrega y dentro de un horario establecido Los vehículos blindados son monitoreados a través de sistemas de seguimiento GPS, permitiendo realizar un seguimiento e interactuar con la unidad.

Recojo de remesa

El cliente solicita el servicio de recojo de dinero y Prosegur recogerá el efectivo directamente desde el punto. Por lo general, las empresas que solicitan este servicio, son los que generan en venta aproximadamente 50 mil soles o más al día, razón por la que se ven obligados transportar estos montos de dinero a través de un servicio que garantice seguridad.

Abastecimiento de cajeros automáticos

El proceso de abasto inicia con la alerta de soporte de ATM de la transportadora, en este caso la empresa Prosegur, validándola previamente con el banco. Los camiones blindados transportan el dinero para abastecer el cajero automático (ATM). Una vez en el punto el personal responsable abre la bóveda de la máquina, revisa que los niveles de inventario coincidan con los registrados en el sistema, procede a retirar ese dinero y a cargar el nuevo monto en las ranuras dispensadoras, así como registra el nuevo nivel de inventario en el sistema del cajero. Al final del proceso el camión blindado regresa a su base, llevando los residuos de efectivo (remanente) que se encontraron en cada cajero de su ruta.

1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La importancia de este trabajo de investigación radica, fundamentalmente, en que las empresas que se dedican al transporte de valores tienen un gran potencial de crecimiento en el mercado peruano, el cual, con el pasar del tiempo se vuelve cada vez más competitivo. Es por ello, que se explicará de qué manera influirá el Covid-19 en la ejecución de servicios de la transportadora de valores Prosegur en la localidad de Chimbote y alrededores y su variación durante el año 2020. Puesto que no existen investigaciones acerca de la influencia del Covid-19 en empresas dedicadas al transporte de dinero, como consecuente servirán para ampliar los conocimientos registrados en la Oficina de Investigación y del Programa de Economía y Negocios Internacionales.

Justificación Metodológica

De acuerdo a las investigaciones anteriores se concuerda que el efecto covid-19 ha repercutido en las principales industrias del país generando pérdidas económicas. Esta investigación coincide en que el covid-19 ha generado una variabilidad negativa en la ejecución de servicios debido al cierre de negocios o una reducción significativa de actividades de sus principales clientes de la empresa Prosegur en Santa-Ancash.

Justificación Práctica

Los resultados obtenidos de la investigación permitirán tener un alcance cuantitativo de la variación de servicios ejecutados por la empresa Prosegur durante el tiempo de la pandemia. Se brindará a partir de la información obtenida un análisis de cómo la variabilidad de servicios ha repercutido en los ingresos económicos para la empresa Prosegur en la sucursal de Chimbote.

Justificación Social

Como se ha mencionado líneas arriba, las empresas orientadas en el transporte de valores están en crecimiento en el país, por ende, este trabajo servirá socialmente para realzar la importancia de los clientes en un mercado donde se ha visto afectado por el covid-19.

1.4. PROBLEMA

¿Cuál es la variabilidad de los servicios de transporte de dinero de PROSEGUR en el contexto de la pandemia Covid-19 en Santa- Ancash, 2020?

1.5. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Covid-19

Enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. Entre las complicaciones que puede ocasionar la muerte se encuentran la insuficiencia respiratoria, el síndrome de dificultad respiratoria aguda, la septicemia y el choque.

septicémico, la tromboembolia, insuficiencia multiorgánica, incluidas las lesiones cardíacas, hepáticas y renales (Organización Mundial de Salud, 2020) .

VARIABLE DEPENDIENTE

Variación de servicios

Los bienes y servicios son objetos que se valoran y producen para satisfacer las necesidades de la gente. Las ventas de un producto o la cantidad de servicios realizados dependen de muchos factores en una economía, por ejemplo, el cambio estacional, gustos y preferencias, precios, creencias religiosas (Parkin & Loría Diaz, 2010).

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	FUENTE
<u>VARIABLE DEPENDIENTE</u>			
Servicios de Prosegur	Variabilidad	Variación de servicios	Información secundaria
<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u>			
	Contexto social	Cierre de negocios y reducción de actividades de los clientes de la empresa	Información secundaria
Contexto Covid-19	Contexto salud	Nivel de contagio de la provincia del Santa, Ancash	MINSA, Ministerio de Salud
	Contexto Económico	Análisis económico de la región Ancash y provincia del Santa durante la pandemia	Instituto Nacional de Estadística e Informática

1.6. HIPOTESIS

H_0 : La variabilidad de los servicios de PROSEGUR fue muy alta demostrando una nula estabilidad en el contexto de la pandemia influenciada por el Covid-19 en la provincia del Santa-Ancash, 2020

H_1 : La variabilidad de los servicios de PROSEGUR fue muy baja demostrando una alta estabilidad en el contexto de la pandemia influenciada por el Covid-19 en la provincia del Santa-Ancash, 2020

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

- “Analizar y determinar la variabilidad en las actividades de transporte de dinero de Prosegur en Santa-Ancash, 2020”

1.7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- “Identificar la cantidad y variación porcentual de los servicios realizados de entrega de remesa en Santa-Ancash, 2020”
- “Analizar la cantidad y variación porcentual de los servicios ejecutados de recojo de remesas en Santa-Ancash, 2020”
- “Determinar las asistencias y variación porcentual en los abastecimientos de cajeros automáticos (ATM) en Santa-Ancash, 2020”

CAPITULO II: METODOLOGIA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

La investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, descriptiva y de corte transeccional o transversal en el tiempo.

2.2. POBLACION – MUESTRA

Todo el registro de la cartera de clientes de la empresa PROSEGUR en la provincia del Santa – Ancash, conformando un total de treinta y ocho (38) instituciones. En esta investigación no se necesitó realizar muestra, dado que la población fue pequeña.

2.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Es información secundaria, datos obtenidos del sistema de producción de la empresa CIA de Seguridad Prosegur.

Se trabajó con la data secundaria obtenida de la empresa PROSEGUR para analizar y determinar la variabilidad en los servicios de transporte de dinero que realizó la empresa durante la pandemia en el año 2020 en el contexto de la Covid-19. Se estudió el comportamiento del mercado frente a la pandemia a través de la población constituida por la cartera de clientes de la empresa en la provincia del Santa – Ancash.

2.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE INFORMACION

Los datos obtenidos fueron trabajados por el programa estadístico Microsoft Excel 2019 pudiendo obtener los resultados para su análisis y discusión de acuerdo a los objetivos trazados en la investigación.

Por otro lado, los resultados estadísticos fueron analizados e interpretados mediante el uso del método de observación deductiva e inductiva.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Identificación del mercado de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A en la provincia del Santa-Ancash, 2020

Tabla 1.

Representación del mercado por sectores.

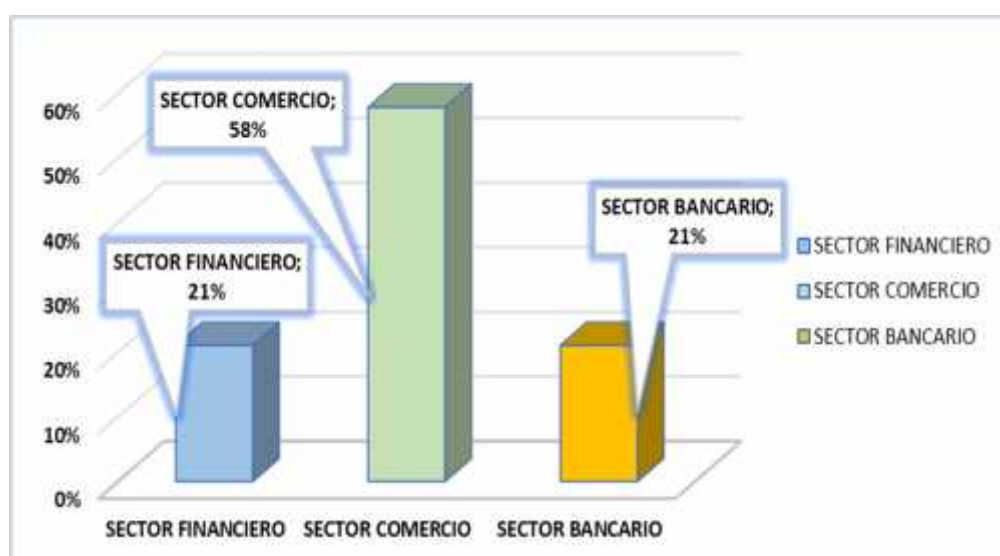
Ítem	Frecuencia	%
Sector Comercio	22	58.00
Sector Financiero	8	21.00
Sector Bancario	8	21.00
Total	38	100.00

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 1

Representación del mercado por sectores.



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

El 58% está representado por el sector comercio, el 21% representa el sector bancario, y finalmente el 21% simboliza el sector financiero.

3.2. Identificación de las empresas por estado de operatividad debido a la influencia del Covid-19 (Medidas impuestas por el Gobierno Peruano)

Tabla 2.

Estado de Operatividad de los clientes debido a la influencia del Covid-19 en la provincia del Santa – Ancash, 2020.

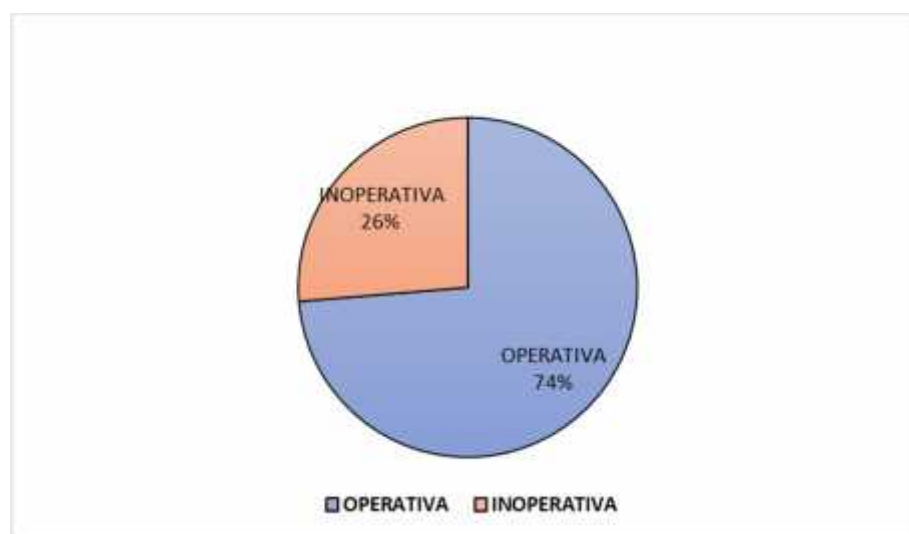
Ítem	Frecuencia	%
Operativa	28	74.00
Inoperativa	10	26.00
Total	38	100.00

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 2.

Estado de Operatividad de los clientes debido a la influencia del Covid-19 en la provincia del Santa – Ancash, 2020.



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

El 74 % de las instituciones estuvieron operativas frente a las medidas de emergencia sanitaria decretada por el gobierno para combatir el Covid-19, y el 26% se mantuvo inoperativa.

Tabla 3.

Instituciones autorizadas para trabajar que cesaron actividades y/o cerraron su oficina principal o agencias debido al contagio de sus colaboradores del Covid-19 y evitar la propagación del virus.

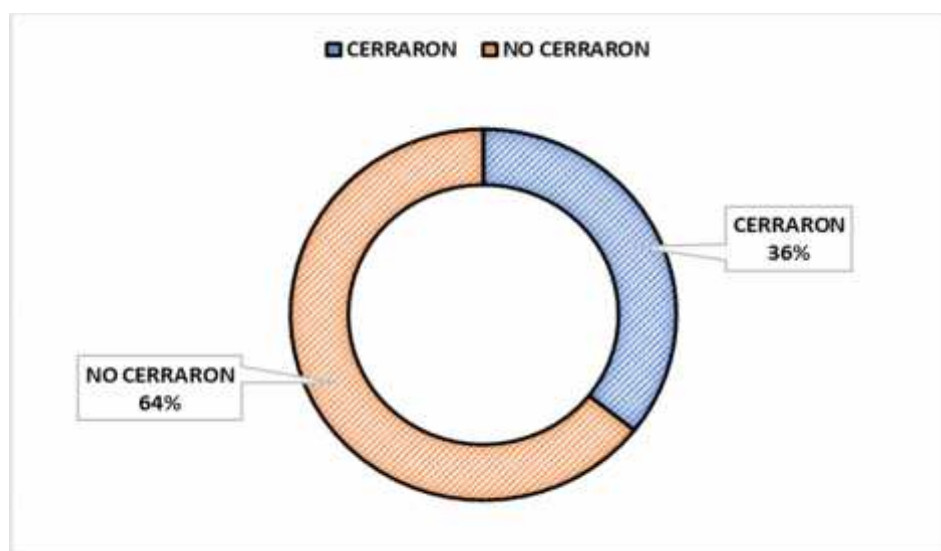
Ítem	Frecuencia	%
Cerraron	10	36.00
No cerraron	18	64.00
Total	28	100.00

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 3.

Instituciones autorizadas para trabajar por el Gobierno que cesaron actividades y/o cerraron su oficina principal o agencias debido al contagio de sus colaboradores del Covid-19 y evitar la propagación del virus.



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Del total de las instituciones que se encontraron operativas y podían realizar sus actividades evitando el aglomeramiento de las personas, el 36% cerraron su agencia principal o agencias por contagio de sus colaboradores, el 64% no cerraron.

3.3. Variabilidad de los servicios ejecutados en entregas de remesas por parte de la empresa de transporte de valores CIA de Seguridad Prosegur S.A en el mercado de la provincia del Santa -Ancash.

Tabla 4.

Variación de entregas de remesas del sector financiero

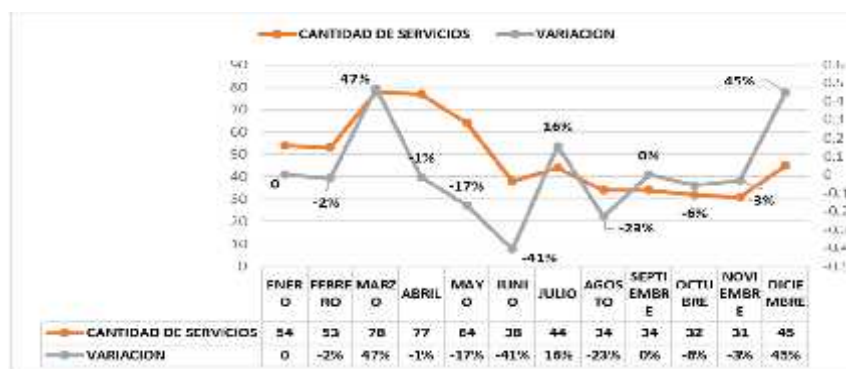
Ítem	Frecuencia	%
Enero	54	0%
Febr	53	-2%
Febrero	78	47%
Marzo	77	-1%
Abril	64	-17%
Mayo	38	-41%
Junio	44	16%
Julio	34	-23%
Agosto	34	0%
Septiembre	32	-6%
Octubre	31	-3%
Noviembre	45	45%
Diciembre	584	-
Total	584	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 4.

Variación de entregas de remesas del sector financiero



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

El mes donde las solicitudes de las instituciones para el traslado y entrega de remesas en el sector financiero fue requerido con mayor cantidad de veces fue el mes de marzo con 78 servicios con una variación positiva con respecto al mes de febrero de 47%. El mes de junio se registra 38 servicios que representa la caída porcentual con más impacto con -41%. A partir de julio en adelante hasta el mes de noviembre se observa una disminución de servicios en menores márgenes y el mes de diciembre aumentó con 45 servicios ejecutados con una variación positiva de 45% con respecto al mes de noviembre.

Tabla 5.

Variación de entregas de remesas del sector comercio.

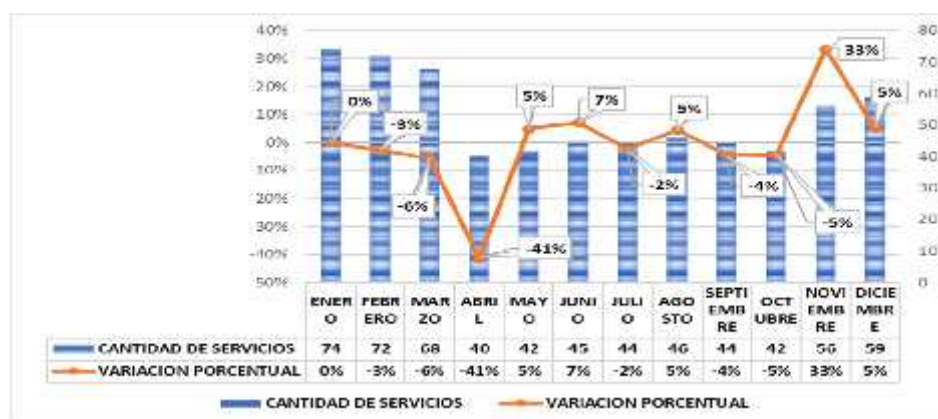
Ítem	Frecuencia	%
Enero	74	0%
Febrero	72	-3%
Marzo	68	-6%
Abril	40	-41%
Mayo	42	5%
Junio	45	7%
Julio	44	-2%
Agosto	46	5%
Septiembre	44	-4%
Octubre	42	-5%
Noviembre	56	33%
Diciembre	59	5%
Total	632	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 5.

Variación de entregas de remesas del sector comercio.



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Enero fue el mes que se requirió con mayor cantidad de servicios con 74 entregas a las tiendas. La caída porcentual con mayor impacto fue en el mes de abril con una variación de -41% registrando 42 servicios (cantidad de servicios mínimo durante el año en este sector). A partir en adelante se muestra una creciente demanda de servicio, pero los últimos meses del año se registra un incremento de actividades, en noviembre una variación de 33% y en diciembre de 5%

Tabla 6.

Variación de entregas de remesas del sector bancario.

Ítem	Frecuencia	%
Enero	50	0%
Febrero	35	-30%
Marzo	85	143%
Abril	78	-8%
Mayo	46	-41%
Junio	65	41%
Julio	95	46%
Agosto	90	-5%
Septiembre	100	11%
Octubre	100	0%
Noviembre	120	20%
Diciembre	131	9%
Total	995	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 6.

Variación de entregas de remesas del sector bancario.



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Marzo fue el primer mes de año en este sector que se evidenció un crecimiento del número de servicios con 85 solicitudes para entregas de remesas a las diferentes agencias bancarias y sucursales, además una variación positiva de 143%, se explica dado que en los meses de enero y febrero fueron meses que estuvieron por debajo de lo alcanzado en el tercer mes del año. Posteriormente en el mes de mayo se reconoce una disminución de servicios y la variación negativa de -41%, las más acentuadas de lo que restó del año con 46 servicios ejecutados. Los últimos cuatros meses del año se observa una tendencia positiva. El mes de noviembre se consigna una variación positiva de 20% con respecto al mes de octubre que igualaba en número de servicios ejecutados al mes de septiembre. Y finalmente, diciembre se tiene la certeza que fue el mes que más veces fue requerido este producto con 131 servicios y una variación positiva de 9%.

Tabla 7.

Variación de recojos del sector financiero – Ejecución de servicios

Ítem	Frecuencia	%
Enero	37	0%
Febrero	22	-41%
Marzo	31	41%
Abril	9	-71%
Mayo	15	67%
Junio	16	7%
Julio	18	13%
Agosto	20	11%
Septiembre	17	-15%
Octubre	13	-24%
Noviembre	11	-15%
Diciembre	10	-9%
Total	219	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 7. Variación de recojos del sector financiero – Ejecución de servicios



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Enero se reconoció como el mes con mayor cantidad de número de servicios de recojo ejecutados en el sector financiero con 37 asistencias. Al mes siguiente se registró una variación negativa de -41% debido a la disminución de servicios alcanzando 22 tareas ejecutadas. Marzo, se observa una variación efectiva de 41% porque en ese mes se logró superar la cantidad de trabajos hechos en febrero. En abril, se evidencia la variación negativa más acentuada durante el año con -71% y solo 9 asistencias de recojo de dinero. Posteriormente se demostró una tendencia positiva hasta el mes agosto, desde septiembre hasta diciembre hay una caída en la actividad.

Tabla 8.

Variación de recojos del sector financiero – Registro de recuento (dolarizado)

Ítem	Frecuencia	%
Enero	2,513,949.03	0%
Febrero	959,895.70	-62%
Marzo	1,536,406.43	60%
Abril	583,173.65	-62%
Mayo	1,175,553.28	102%
Junio	2,881,281.82	145%
Julio	2,567,131.40	-11%
Agosto	1,984,941.53	-23%
Septiembre	1,917,853.34	-3%
Octubre	1,876,642.36	-2%
Noviembre	1,732,088.66	-8%
Diciembre	1,345,575.17	-22%
Total	21,074,492.36	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 8.

Variación de recojos del sector financiero – Registro de recuento (dolarizado)



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Según el registro de procesamiento de billetes y monedas del sistema de producción “Génesis”, dejó en evidencia que junio fue el mes que hubo mayor ingreso de dinero para su recuento en el área de tesorería, un total de \$2,881,281.82 con una variación positiva de 145%, el menor ingreso fue en el mes de abril con \$. 583,173.65 y la variación negativa mayor marcada de -62% durante el año. Se observa una tendencia con variabilidad negativa desde el mes de julio -11%, agosto -23%, septiembre -3%, octubre -2%, noviembre -8% y -22% el mes de diciembre.

Tabla 8.

Variación de recojos del sector comercio – Ejecución de servicios

Ítem	Frecuencia	%
Enero	213	0%
Febrero	185	-41%
Marzo	137	41%
Abril	56	-71%
Mayo	61	67%
Junio	64	7%
Julio	108	13%
Agosto	126	11%
Septiembre	131	-15%
Octubre	181	-24%
Noviembre	184	-15%
Diciembre	184	-9%
Total	1630	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 8.

Variación de recojos del sector comercio – Ejecución de servicios



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Enero fue el mes con mayores asistencias registrando un total de 213 servicios de recojo de efectivo, en febrero se observa una disminución alcanzando 185 tareas realizadas y una variabilidad negativa de -13%. Los meses de marzo y abril presentan una tendencia negativa, dado que se registraron 137 y 56 asistencias respectivamente, siendo esta última la mayor marcada durante el año con una variabilidad de -59%. A partir en adelante se evidencia un incremento en las actividades ejecutadas desde el mes de mayo con 61 servicios realizados, en junio 64 ocasiones, julio se corrobora 108 actividades, en agosto 126 tareas, en septiembre 131 asistencias y los últimos dos meses del año igualan en número con 184 tareas de recojo hechas, además se reconoció que en julio se registró la variabilidad optima con respecto a los otros meses de 69% de todo el año.

Tabla 9.

Variación de recojos del sector comercio – Registro de recuento (dolarizado)

Ítem	Frecuencia	%
Enero	8,144,495.96	0%
Febrero	7,377,767.25	-9%
Marzo	5,398,413.95	-27%
Abril	1,914,433.49	-65%
Mayo	2,349,039.39	23%
Junio	2,898,317.23	23%
Julio	4,336,205.41	50%
Agosto	4,901,105.83	13%
Septiembre	4,662,730.05	-5%
Octubre	7,019,941.54	51%
Noviembre	7,445,644.09	6%
Diciembre	9,462,571.92	27%
Total	65,910,666.11	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 9.

Variación de recojos del sector comercio – Registro de recuento (dolarizado)



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Según el registro de procesamiento de billetes y monedas del sistema de producción “Génesis”, dejó en consigna que diciembre fue el mes con mayor ingreso de dinero hubo para el servicio de recuento con \$. 9,462,571.92 con una variabilidad optima de 27%. Pero la variabilidad positiva mayor acentuada fue la del mes de julio con 50% dado que en los meses anteriores las cifras recontadas están por debajo de lo alcanzado en el séptimo mes del año, además en estos meses que se mencionan, específicamente el mes de abril se consignó una evidente variabilidad desfavorable del año con -65% y la menor cifra procesada de \$ 1,914,433.49 de todo el año. Se señaló que las cifras procesadas con mayor valor después del mes de diciembre son los meses de enero consignando \$ 8,144,495.96, febrero registró \$.7,377,767.25 y marzo se inscribió \$.5,398,413.95 con variabilidades desventajosas de -9% y -27% en febrero y marzo, respectivamente, se explica porque el billeteaje y piezas procesadas fueron de mayor a menor en valor procesado

Tabla 10.

Variación de recojos del sector bancario – Ejecución de servicios

Ítem	Frecuencia	%
Enero	37	0%
Febrero	33	-11%
Marzo	36	9%
Abril	23	-36%
Mayo	31	35%
Junio	29	-6%
Julio	19	-34%
Agosto	32	68%
Septiembre	40	25%
Octubre	32	-20%
Noviembre	33	3%
Diciembre	16	-52%
Total	361	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 10.

Variación de recojos del sector bancario – Ejecución de servicios



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Septiembre fue el mes que se requirió mayor número de veces este servicio en el sector bancario con 40 trabajos hechos con una variabilidad positiva de 25%, pero la variabilidad optima más acentuada fue la del mes de agosto con 68% dado que en los meses anteriores hay una tendencia de variabilidad negativa, se explica por el número de asistencias de recojo realizadas desfavorables, abril registró 23 servicios; -36% , mayo evidenció 31 asistencias; 35% , en junio se observó una disminución de tareas con 29 servicios; -6% y en julio se inscribió 19 tareas completadas; -34% , y en diciembre se consignó el menor número de actividades alcanzando 16 tareas completadas y la mayor variabilidad negativa -52% del año.

Tabla 11.

Variación de recojos del sector bancario – Registro de recuento (dolarizado)

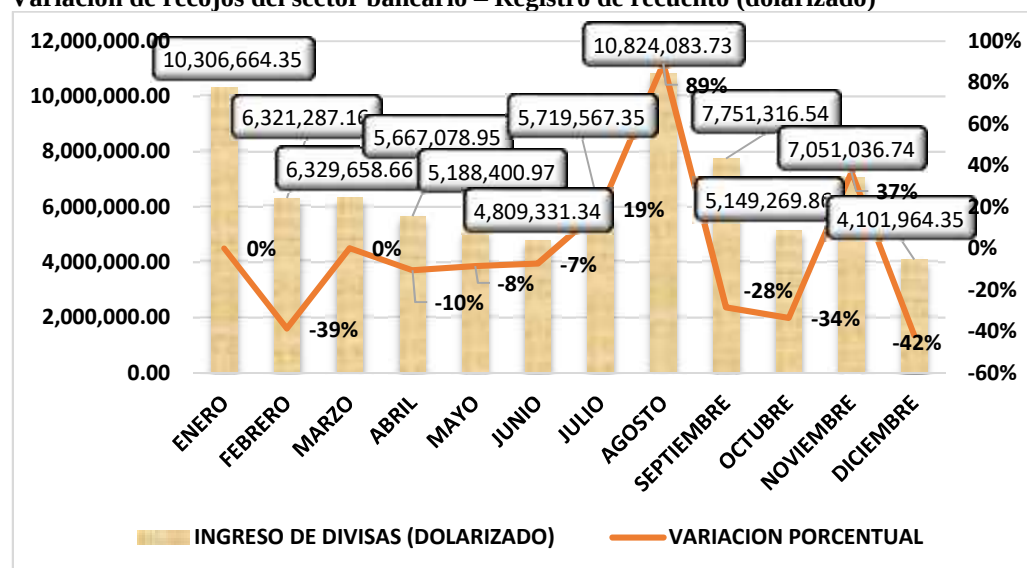
Ítem	Frecuencia	%
Enero	10,306,664.35	0%
Febrero	6,321,287.16	-39%
Marzo	6,329,658.66	0%
Abril	5,667,078.95	-10%
Mayo	5,188,400.97	-8%
Junio	4,809,331.34	-7%
Julio	5,719,567.35	19%
Agosto	10,824,083.73	89%
Septiembre	7,751,316.54	-28%
Octubre	5,149,269.86	-34%
Noviembre	7,051,036.74	37%
Diciembre	4,101,964.35	-42%
Total	79,219,660.00	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 11.

Variación de recojos del sector bancario – Registro de recuento (dolarizado)



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Septiembre fue el mes donde se registró la mayor cantidad de dinero procesado proveniente del sector bancario equivalente a 10,824,083.73 con una variación positiva de 89% y que menor billeteaje procesado fue en el mes de diciembre con una variación negativa de -42% y alcanzando la cifra de 4,101,964.35 dólares

Tabla 12.

Variación de abastecimiento ATM– Ejecución de servicios

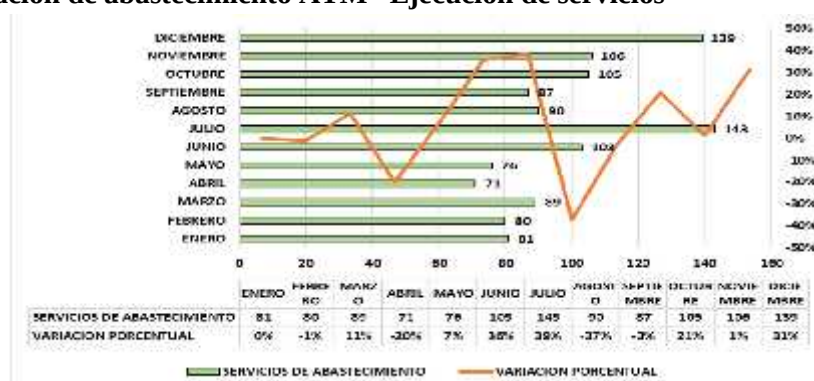
Ítem	Frecuencia	%
Enero	81	0%
Febrero	80	-1%
Marzo	89	11%
Abril	71	-20%
Mayo	76	7%
Junio	103	36%
Julio	143	39%
Agosto	90	-37%
Septiembre	87	-3%
Octubre	105	21%
Noviembre	106	1%
Diciembre	139	31%
Total	1170	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 12.

Variación de abastecimiento ATM– Ejecución de servicios



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Los servicios de abastecimiento de ATM registraron que se comenzó el año con 81 abastos, al mes siguiente disminuye por un servicio a 80 tareas con -1% de variabilidad, en el mes de marzo se observó un incremento de actividades hasta 89 asistencias; con una variabilidad de 11%. Seguido por el mes de abril por un desfavorecido número de 71 trabajos y un cambio negativo de -20%, desde mayo hasta julio, donde en este último se consignó la mayor actividad prestada en este sector, con 143 abastecimientos se observó una tendencia óptima. En agosto 90 servicios; -37% y septiembre 87 servicios; -3% hay una disminución de funciones, mientras que en octubre se registró 105 cometidos; y un cambio positivo de 21%, se evidenció en noviembre 106 labores demostrando una mutabilidad favorable de 1% y finalmente en diciembre se consignó 139 funciones realizadas y una variación de 31%, según lo demostrado.

Tabla 13.

Variación de abastecimiento ATM– Montos abastecidos (Dolarizado)

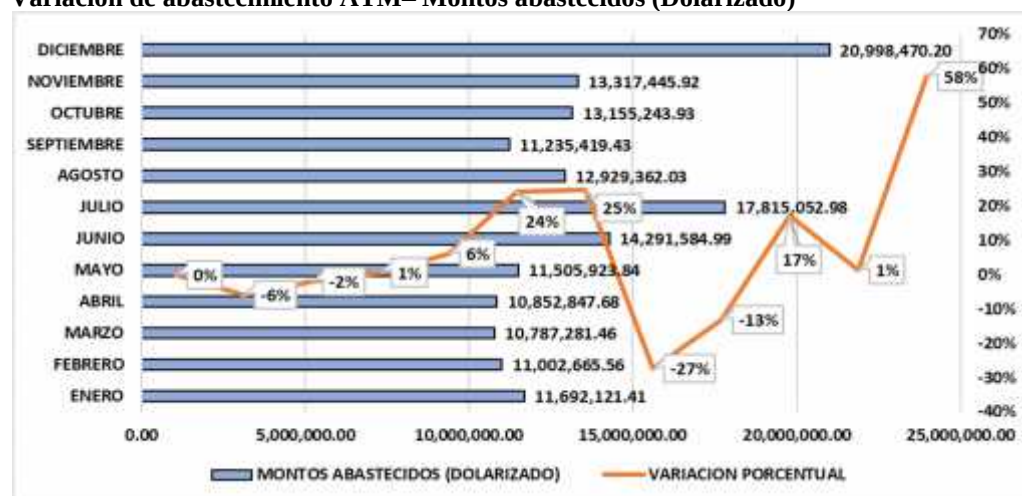
Ítem	Frecuencia	%
Enero	11,692,121.41	0%
Febrero	11,002,665.56	-6%
Marzo	10,787,281.46	-2%
Abril	10,852,847.68	1%
Mayo	11,505,923.84	6%
Junio	14,291,584.99	24%
Julio	17,815,052.98	25%
Agosto	12,929,362.03	-27%
Septiembre	11,235,419.43	-13%
Octubre	13,155,243.93	17%
Noviembre	13,317,445.92	1%
Diciembre	20,998,470.20	58%
Total	159,583,419.43	-

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Figura 13.

Variación de abastecimiento ATM– Montos abastecidos (Dolarizado)



Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Interpretación:

Según lo demostrado, se evidenció que diciembre fue el mes con mayor monto transportado y abastecido los ATM registrando una cifra de \$ 20,998,470.20 con la mayor variabilidad optima del año con 58%, seguidamente el mes de julio con \$ 17,815,052.98 con una mutabilidad positiva de 25% y el mes que se abasteció en menor cantidad marcada fue el mes de marzo con \$ 10,787,281.46 con un cambio negativo de -2%.

3.4. Variabilidad de los servicios

Medidas de Variabilidad	Entregas de remesas	Recojo de remesas	Abastecimiento de ATM
Promedio $\bar{X}$	184.25	184.17	97.5
Desviación Media $D.M$	24.85	48.97	18.083
Varianza σ^2	844.08	3,405.31	494.41
Varianza estándar σ	29.05	58.35	22.24
Coefficiente de variación V	15.77%	32%	23%
Medición del coeficiente de variación %	Baja variabilidad – Alta estabilidad	Moderada variabilidad – Moderada estabilidad	Moderada variabilidad – Moderada estabilidad

Elaborado por: El investigador

3.5. Análisis de hipótesis de la investigación

Para analizar la hipótesis de investigación se aplicaron los siguientes procedimientos:

Medidas de variación para datos no agrupados

Meses	X
Enero	546
Febrero	480
Marzo	524
Abril	354
Mayo	335
Junio	360
Julio	471
Agosto	438
Septiembre	453
Octubre	505
Noviembre	541
Diciembre	584

Fuente: Registro interno de la empresa CIA de Seguridad Prosegur S.A.

Elaborado por: El investigador

Teniendo en cuenta:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{5,591}{12}$$

$$\bar{x} = 465.92$$

) Se halló el promedio de los datos, obteniendo como resultado 465.92

Procedemos a identificar:

$$|x - \bar{x}| ; (x - \bar{x})^2$$

x	$ x - \bar{x} $	$(x - \bar{x})^2$
546	80.08	6,412.81
480	14.08	198.25
524	58.08	3,373.29
354	111.92	12,526.09
335	130.92	17,140.05
360	105.92	11,219.05
471	5.08	25.81
438	27.92	779.53
453	12.92	166.93
505	39.08	1,527.25
541	75.08	5,637.01
584	118.08	13,942.89
TOTAL 5,591	779.16	72,948.92

Elaborado por: El investigador

Identificar la Desviación Media:

$$D.M = \frac{\sum |X - \bar{X}|}{n}$$

$$D.M = \frac{779.16}{12}$$

$$D.M = 64.93$$

) Se halló la desviación media, obteniendo como resultado **64.93**

Identificar la Varianza:

$$\sigma^2 = \frac{\sum |X - \bar{X}|^2}{n}$$

$$\sigma^2 = \frac{7,9 \cdot 9}{1}$$

$$\sigma^2 = 6,079.08$$

) Se halló la varianza, obteniendo como resultado **6,079.08**

- **Identificar la desviación típica o estándar**

$$\sigma = \sqrt[2]{\sigma^2}$$

$$\sigma = \sqrt[2]{6,079.08}$$

$$\sigma = 77.97$$

) Se halló la desviación estándar, obteniendo como resultado **77.97**

- **Identificar el coeficiente de variación**

$$V = \frac{\sigma}{\bar{X}} \cdot 100$$

$$V = \frac{77.97}{465.92} \cdot 100$$

$$V = 16.73 \%$$

) Se halló el coeficiente de variación, obteniendo como resultado **16.73%**

Corroboración de la hipótesis de investigación

H_0 : La variabilidad de los servicios de PROSEGUR fue muy alta demostrando una nula estabilidad en el contexto de la pandemia influenciada por el Covid-19 en la provincia del Santa-Ancash, 2020

H_1 : La variabilidad de los servicios de PROSEGUR fue baja demostrando una alta estabilidad en el contexto de la pandemia influenciada por el Covid-19 en la provincia del Santa-Ancash, 2020

Por lo tanto, interpretamos con el valor de coeficiente de variación %

VALOR DEL COEFICIENTE DE VARIACION %	INTERPRETACION DEL COEFICIENTE	
	VARIABILIDAD	ESTABILIDAD
IGUAL A CERO	NULA	MUY ALTA
MAYOR DE 0 HASTA 20	BAJA	ALTA
MAYOR DE 20 HASTA 60	MODERADA	MODERADA
MAYOR DE 60 HASTA 90	ALTA	BAJA
MAYOR DE 90	MUY ALTA	NULA

Elaborado por: El investigador

Decisión:

Se rechaza la hipótesis **H_0** de la investigación porque el resultado de la investigación nos permitió obtener el porcentaje de variación 16,73%, se dice que hay una variabilidad baja y una estabilidad alta, por consiguiente, se determina estadísticamente que la media tiene representatividad. En este caso se opta por la **H_1** en la investigación.

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION

4.1. Identificación de la variabilidad de los servicios de transporte de dinero de la empresa CIA de Seguridad Prosegur

Según Sheth (2020) afirma que la influencia de los contextos que varían los hábitos de consumo son el contexto social, contexto tecnológico, reglas y regulaciones relacionadas con espacios públicos y compartidos, por último, los desastres naturales y conflictos regionales, sin embargo, la pandemia ocasionada por el Covid-19 no ha generado una alta o muy alta variabilidad de servicios para la empresa, situación que se confirma con la información de la figura 2, ya que el 26% de los clientes demostraron estar inoperativas a causa de la intervención del estado peruano y el 74% demostró estar operativas; y la información que nos brinda la figura 3 acerca del porcentaje de las empresas autorizadas para poder seguir con sus actividades durante la pandemia consideradas como empresas orientadas al servicio o venta de productos de primera necesidad tuvieron que cerrar sus agencias o tiendas por contagio del de su personal por Covid-19 y evitar la propagación del virus por políticas internas de los clientes. El 36% fue el porcentaje de las empresas que tuvieron que cerrar por el motivo de infección y el 64% no cerraron bajo ningún motivo. Aun identificando la existencia en la realidad de instituciones que estuvieron restringidas al consumo del servicio por lo comentado líneas arriba, se logra hallar que el coeficiente de variación de 16.73%, es decir una variabilidad baja y una estabilidad alta. Por consiguiente, no podemos afirmar que en el contexto de la pandemia los servicios ejecutados de la empresa se vieron afectados por una acentuada brecha variable de los servicios durante el año 2020. Esta teoría no coincide con los resultados de la investigación.

4.2. Variabilidad de los servicios ejecutados en entregas de remesas por empresa de transporte de valores CIA de Seguridad Prosegur S.A en el mercado de la provincia del Santa -Ancash.

Según Kirk y Rifkin (2020), afirma que una de las etapas del comportamiento del consumidor es defenderse de la amenaza y buscar recuperar el control. En la figura 4. que demuestra los servicios de entrega de remesa en el sector financiero se evidencia una variación porcentual positiva de 47% en el mes de marzo (mes del año que inicia la pandemia) con respecto al mes de febrero que se evidenciaba una variación negativa de -2%. Este crecimiento porcentual se explica debe a la inyección de dinero en las cajas, financieras y cooperativas para la colocación de préstamos en la segunda quincena de marzo, fecha de inicio de la cuarentena. La caída mayor marcada en este sector fue en el mes de junio con una variación desfavorable de -41%, el tiempo del año con mayor impacto negativo en colocación de créditos, pero a partir en adelante desde julio hasta noviembre se observa una tendencia regulada y en el mes de diciembre se consigna una variación optima marcada para el sector y Prosegur alcanzado una variación porcentual de 45%. En el sector comercio como demuestra la figura 5. la amenaza evidenciada fue en el mes de abril (un mes después del inicio de la cuarentena en el país) con una variación negativa de -41%, la más acentuada del año debido al cierre de retails que operan con grandes cantidades de dinero, pero en el mes de mayo se consigue una variación positiva de 5% y en los meses siguientes se demuestra una tendencia moderada o estable entre -5% - 7%,es importante mencionar que, para esas alturas del año, las tiendas retails que no podían trabajar por medidas impuestas del gobierno reabrieron sus puertas e iniciaron sus ventas, hasta el mes de noviembre que se alcanza una constante favorable de 33% y se mantiene la tendencia en diciembre con una variación favorable de 5% para el cierre de año. En el sector bancario como demuestra la figura 6., marzo fue el mes donde se consigna la variación positiva mayor marcada con 143%, razón que se explica debido a la influencia de los decretos de urgencia que establece medidas para reducir el impacto en la economía peruana, como los decretos: **Nº 027-2020** (subsidio extraordinario a hogares en situación de pobreza), **Nº 033-2020** (subsidio extraordinario en hogares con trabajadores independientes a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo) y el de retiro hasta

2,499 de cuentas CTS, en el mes de abril se evidencia una variación negativa de -8% con respecto a marzo, pero en comparación de los meses de enero y febrero es muy superior, debido a la influencia de los decretos **Nº036-2020**, **Nº042,2020**, **Nº 044-2020**, después hay un déficit de -41% en mayo, y posteriormente se registra una tendencia moderada hasta los meses de octubre dado que en noviembre y diciembre, se alcanzaron variaciones favorables de 20% y 9% respectivamente. Esta teoría coincide con los resultados de la investigación, dado que el comportamiento del sector demostró adaptación y resistencia durante el año y reforzada con el resultado estadístico obtenido de los datos no agrupados donde se realizan estas funciones es 15.77%, es decir el servicio de entrega de remesas de CIA de Seguridad Prosegur en la provincia del Santa- Ancash, 2020 tuvo una variabilidad baja y una estabilidad alta.

4.3. Variabilidad de los servicios ejecutados en recojo de remesas por la empresa de transporte de valores CIA de Seguridad Prosegur S.A en el mercado de la provincia del Santa -Ancash.

Según Amalia et al. (2012) afirma que el comportamiento del consumidor se basará en la actitud y la percepción del riesgo, trasladando esta teoría en la coyuntura de la pandemia, el riesgo se podría considerar como las percepciones de situaciones de crisis económicas y sanitarias. Esta teoría coincide dado que los resultados estadísticos nos permiten llegar a la conclusión que hay una variabilidad y estabilidad moderada, la pandemia consignó la información que enero fue el mes con mayor cantidad de número de servicios de recojo ejecutados en el sector financiero con 37 asistencias. Al mes siguiente se registró una variación negativa de -41% debido a la disminución de servicios alcanzando 22 tareas ejecutadas. Marzo, se observa una variación efectiva de 41% porque en ese mes se logró superar la cantidad de trabajos hechos en febrero. En abril, se evidencia la variación negativa más acentuada durante el año con -71% y solo 9 asistencias de recojo de dinero. Posteriormente se demostró una tendencia positiva hasta el mes agosto, desde septiembre hasta

diciembre hay una caída en la actividad. En el sector comercio, enero fue el mes con mayores asistencias registrando un total de 213 servicios de recojo de efectivo, en febrero se observa una disminución alcanzando 185 tareas realizadas y una variabilidad negativa de -13%. Los meses de marzo y abril presentan una tendencia negativa, dado que se registraron 137 y 56 asistencias respectivamente, siendo esta última la mayor marcada durante el año con una variabilidad de -59%. A partir en adelante se evidencia un incremento en las actividades ejecutadas desde el mes de mayo con 61 servicios realizados, en junio 64 ocasiones, julio se corrobora 108 actividades, en agosto 126 tareas, en septiembre 131 asistencias y los últimos dos meses del año igualan en número con 184 tareas de recojo hechas, además se reconoció que en julio se registró la variabilidad óptima con respecto a los otros meses de 69% de todo el año. En el sector bancario, septiembre fue el mes que se requirió mayor número de veces este servicio en el sector con 40 trabajos hechos con una variabilidad positiva de 25%, pero la variabilidad óptima más acentuada fue la del mes de agosto con 68% dado que en los meses anteriores hay una tendencia de variabilidad negativa, se explica por el número de asistencias de recojo realizadas desfavorables, abril registró 23 servicios; -36% , mayo evidenció 31 asistencias; 35% , en junio se observó una disminución de tareas con 29 servicios; -6% y en julio se inscribió 19 tareas completadas; -34% , y en diciembre se consignó el menor número de actividades alcanzando 16 tareas completadas y la mayor variabilidad negativa -52% del año. Se registra una variabilidad de todo el sector que estaba sujeto a medida o no es extremado

4.4. Variabilidad de los servicios ejecutados en abastecimiento de cajeros automáticos por la empresa de transporte de valores CIA de Seguridad Prosegur S.A en el mercado de la provincia del Santa -Ancash.

Según Sheth (2020), afirma que las influencias de los contextos tecnológicos y sociales influyen en el comportamiento del consumidor, esta teoría coincide, dado que

se identificó estadísticamente un coeficiente de variación de 23%, es decir variabilidad moderada y estabilidad moderada. La figura 11 nos permitió coincidir con la teoría de (Saltos & Aceves,2012) demostrar que la demanda de servicios de abastecimiento de ATM depende de los factores cualitativos y cuantitativos, razón que se explica que en el mes de julio se registra la mayor variación favorable de 39% y en diciembre con una variación de 31%, reforzando que estos meses del año, son los meses que influyen en la decisión del consumidor de disponer efectivo en sus manos para compras o transacciones.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

1. Del análisis de los servicios de transporte de dinero de la empresa CIA de Seguridad Prosegur en la provincia del Santa- Ancash, 2020 y según los resultados detallados en las tablas, se determina un coeficiente de variación de 16.73%, es decir una variabilidad baja y una estabilidad alta.
2. Del análisis de los servicios de entrega de remesas por la empresa CIA de Seguridad Prosegur en la provincia del Santa-Ancash,2020 y según los resultados detallados en las tablas, se determina un coeficiente de variación de 15.77%, es decir una variabilidad baja y una alta estabilidad
3. Del análisis de los servicios de recojo de remesas por la empresa CIA de Seguridad Prosegur en la provincia del Santa- Ancash, 2020 y según los resultados detallados en las tablas, se determina un coeficiente de variación de 32%, es decir una variabilidad moderada y una estabilidad moderada.
4. Del análisis de los servicios de abastecimiento de Atm por la empresa CIA de Seguridad Prosegur en la provincia del Santa-Ancash, 2020 y según los resultados detallados en las tablas, se determina un coeficiente de variación de 23%, es decir una variabilidad moderada y una estabilidad moderada.
5. Las empresas operativas estuvieron representadas por el 74% y el 26% estuvo inoperativa durante la pandemia ocasionada por el Covid-19. Las instituciones que cerraron debido a contagio del virus estuvieron representadas por el 36% y el 64% no cerraron.
6. Los meses registrados con mayor cantidad de abastecimiento de cajeros automáticos fueron los meses de julio y diciembre. En los servicios de entrega de remesas, el sector bancario fue el que más solicitó dicha asistencia y en recojo de remesas, el sector comercio requirió mayor número de veces esta tarea dado que para finales del año, los retails reabrieron sus puertas como medidas de activación para la economía.

4.2. RECOMENDACIONES

1. Elaborar manuales de procedimientos para el cumplimiento con el cliente con el horario establecido de los servicios para alcanzar la satisfacción del mercado y su fidelización, dado que las instituciones requieren el efectivo para atender sus operaciones.
2. Reforzar la participación del sector financiero en función a los servicios brindados por la empresa Prosegur, reinventar el tarifario de precio por transporte y recuento de dinero, de esta manera incentivar al cliente al requerimiento de servicios de entrega y recojo de remesas, dado que fue el sector que menor participación tuvo.
3. Elaborar un protocolo de seguridad para combatir el Covid-19 y cumplirla en la ejecución de los servicios, de esta manera crear confianza en el cliente que se está priorizando su salud.
4. Disponer de unidades livianas para los meses de julio y diciembre, o los meses cuando se disponga un decreto de urgencia por el estado peruano como plan de activar la economía, que asistan a las unidades blindadas en los abastecimientos de cajeros automáticos, de esta manera se estaría generando un incremento en el número de servicios, dado que el agotamiento del dinero tendría mayor rapidez, por consiguiente, sería mayor pronto la solicitud de abastecimiento.
5. Elaborar un plan de captación de nuevos clientes en la provincia del Santa-Ancash, ofreciendo un tarifario accesible de transporte de dinero y recuento de dinero, y si quiere disponer de bóveda ofrecer una tarifa accesible de custodia.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1. BIBLIOGRAFIA

- Grupo de Seguimiento Concertado a las Políticas de Salud de la Mesa. (2020). *"Informe Nacional sobre el impacto del covid-19 en las dimensiones económica, social y salud en el Perú"*. Lima: MCLCP Nacional.
- Acatitla, J. (2018). "Traslado de valores en América Latina 2018". *Seguridad en América*, 15.
- Andina Perú. (2018). *Perú: Dinero en efectivo sigue medio de pago más usado*. Lima, Perú: Andina.
- Barrio de Mendoza, R., Baca, E., & Valle-Riestra, E. (2020). *Covid19 y Turismo en Cusco*. Cusco, Perú: Grupo Propuesta Ciudadana.
- Buenos días Perú, Panamerica Televisión. (22 de Abril de 2020). *PerúRetail, la Web del Retail y los canales comerciales*. Obtenido de PerúRetail, la Web del Retail y los canales comerciales: <https://www.peru-retail.com/emporio-comercial-de-gamarra-sufre-perdidas-millonarias-por-el-coronavirus/>
- Clemente Ricse, J. F., & Dipas Medrano, E. (2016). *Efectos del cambio climático sobre la tasa de crecimiento de la producción de papa en el valle del Mantaro: 2000-2014*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Coronel Nuñez, C. A., Ignacio Apaza, H. K., Quispe Mendoza, L. V., Rivera Núñez, E. M., & Zamalloa Sanchez, V. M. (2020). *Ecosistema inteligente para bodegas en el contexto de la Covid19*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Delgado Sayán, R. (2020). *Impacto del Covid19 en el ejercicio de la Ingeniería Civil y Cambios necesarios*. Lima: CESEL INGENIEROS.
- Departamento de Estudios Económicos - BCRP Trujillo. (2019). *Indicadores del Sector Financiero en Ancash*. Trujillo: BCRP - Sucursal Trujillo.
- Euromonitor Internacional. (2020). *Voice of the Industry: Coronavirus Impact on Companies, Employees and Consumers*. Estados Unidos: Euromonitor Internacional. Obtenido de Marketers by AdLatina.

- Fernandez Guevara, E. (2020). *"Análisis de la política económica en el sector salud y educación del Perú y la República Federativa de Brasil frente a la pandemia del Covid-19"*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Geriatricarea, revista digital. (2020). La pandemia ha cambiado el mercado farmacéutico: desciende la venta de analgésicos, antitusivos y antigripales . *Geriatricarea*, 1.
- Gestión. (23 de Agosto de 2017). Prosegur Cash invierte S/ 3 millones para implementar nueva planta en Chimbote. *Gestión*, pág. 1.
- Global Union. (2020). Amazon y la crisis de covid-19. *Global Union*, 24.
- Grupo Banco Mundial. (2020). *Covid19: Impacto en la educación y respuestas de política pública*. Estados Unidos: Grupo Banco Mundial.
- Grupo de Investigación, Economía Agraria”, FCEyS-UNMdP, Mar del Plata-Argentina. (2020). *"Tendencias del consumo de alimentos durante la pandemia en el municipio de General Pueyrredon"*. Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Impulsa. (28 de Septiembre de 2015). *Popular*. Obtenido de Popular: <https://www.impulsapopular.com/finanzas/importancia-y-beneficios-del-uso-de-los-cajeros-automaticos/>
- Instituto Peruano de Economía. (28 de Septiembre de 2020). *Ancash: Actividad Económica se contrajo en 36.2% en el segund trimestre del 2020*. Obtenido de Instituto Peruano de Economía: <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-actividad-economica-se-contrajo-en-36-2-en-el-segundo-trimestre-del-2020/>
- Manhattan Staff. (27 de Marzo de 2020). *Manhattan Associates*. Obtenido de Manhattan Associates: <https://www.manh.com/es/recursos/articulos/2020/03/27/influencia-del-covid-19-en-industria-de-venta-minorista>
- Meza Juarez, V. A. (2020). *Apavit y Turismo Seguro Post Pandemia del Covid 19*. Lima, Perú: Universidad de Lima.

- Ministerio de Salud, Perú. (2020). *Covid-19*. Lima: MINSA.
- Montaño, F. (2020). "Covid-19: Las dos empresas de caudales que reparten bonos del estado fueron sancionados decenas de veces". *Convoca*, 1.
- Montoya Cerio, F. (2015). *El virus del ébola como factor económico desestabilizador*. Madrid, España: Instituto Español de Estudios Estratégicos.
- Organización Mundial de Salud. (12 de Octubre de 2020). *Información básica sobre la covid-19*. Obtenido de Información básica sobre la covid-19: <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- P. Kirk, C., & Rifkins, L. (2020). *"Consumer reacting, coping and adapting behaviors in the COVID-19"*. New York, EEUU: Journal of Business Research.
- Parkin, M., & Loría Diaz, E. (2010). *Microeconomía Versión para Latinoamérica, Novena Edición*. México: Pearson Educacion.
- Pérez, J. (2016). *"Transporte de valores en el mercado peruano"*. Lima, Perú: Seguridad en América.
- Rigoberto Casco, A. (2020). "Efectos de la pandemia de COVID-19 en el comportamiento del consumidor". *INNOVARE Revista de Ciencia y Tecnología*, 8.
- Salto, R., & Aceves, R. (2012). *"Optimización del Reabastecimiento de una Red de Cajeros Automaticos con Estimación Difusa"*. México: Revista Tecnológica ESPOL.
- Serebrisky, T., Brichetti, J., Rivas Amiasorho, M. E., & Sanin Vasquez, M. E. (2020). *El impacto del covid19 en la demanda de servicios*. Barranquilla, Colombia: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Sheth, J. (2020). *" Impact of COVID-19 on consumer behavior: Will the old habits return or die?"*. New York: Journal of Business Research.
- Torbisco Cervantes, S. (2018). *"Transporte de Dinero"*. Piura, Perú: Universidad de Piura.

Weller, J., Gómez Contreras, M., Martín Caballero, A., & Rasvet Tropa, J. (2020). *"El impacto de la crisis sanitaria del covid19 en los mercados laborales latinoamericanos"*. Estados Unidos: Naciones Unidas.

CAPÍTULO VII: AGRADECIMIENTO

*En agradecimiento a mis padres, familia y
docentes por el apoyo brindado en este largo
camino que fue mi carrera universitaria.
Dedicado para mi abuelita Gricelda, que me cuida
en el cielo y me enseñó que el trabajo y con
actitud logras lo que te planteas.*

CAPITULO VIII: ANEXOS Y APENDICE

7.2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
“VARIABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE DE DINERO DE PROSEGUR EN EL CONTEXTO COVID-19, SANTA-ANCASH, 2020”	¿Cuál fue la variabilidad de los servicios de transporte de dinero de Prosegur en el contexto de la pandemia Covid-19 en Santa- Ancash, 2020?	Objetivo General “Analizar y determinar la variabilidad en las actividades de transporte de dinero de Prosegur en Santa-Ancash, 2020” Objetivos Específicos “Identificar la cantidad y variación porcentual de los servicios realizados de entrega de remesa en Santa-Ancash, 2020” “Analizar la cantidad y variación porcentual de los servicios ejecutados de recojo de remesas en Santa-Ancash, 2020” “Determinar las asistencias y variación porcentual en los abastecimientos de cajeros automáticos (ATM) en Santa-Ancash, 2020”	Hipótesis General “Variabilidad de los servicios de PROSEGUR fue alta demostrando una nula estabilidad en el contexto de la pandemia influenciada por el Covid-19 en la provincia del Santa-Ancash, 2020”	Variable Independiente Contexto Covid-19 Variable Dependiente Variabilidad de los servicios