



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“IMPACTO DEL COVID-19 Y LA PERCEPCIÓN EN LA
RENTABILIDAD DE DOS INSTITUCIONES DEL SECTOR RETAIL
FINANCIERO EN LIMA METROPOLITANA (PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Jose Gilmer Tarrillo Núñez (0000-0002-7695-106X)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 08 de noviembre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	FELIX JOSE COLINA YSEA
Miembro 1	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 2	JULIO CESAR POBLETE BENITES

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“IMPACTO DEL COVID-19 Y LA PERCEPCIÓN EN LA RENTABILIDAD DE DOS INSTITUCIONES DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO EN LIMA METROPOLITANA (PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

JOSE GILMER TARRILLO NUÑEZ

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

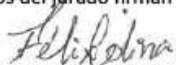
HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime

(x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	JOSE GILMER TARRILLO NUÑEZ		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


FELIX JOSE COLINA YSEA
Presidente(a) del Jurado


HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)


ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 1


JULIO CESAR POBLETE BENITES
Miembro 2

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Impacto del Covid-19 y la percepción en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022

Autores. Jose Gilmer Tarrillo Nuñez.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 1987031912).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

v.2.0. Impacto del covid-19

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

www.repositorioacademico.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

fdocuments.ec

Fuente de Internet

<1%

6

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Dedicatoria

A mis seres queridos (Ian y Silvia) que estuvieron a mi lado, animándome y apoyándome en todo momento a cumplir mis objetivos.

A mis padres y hermanos que a pesar de estar distantes siempre estuvieron presentes con sus consejos y palabras de aliento, que de una u otra forma me acompañan en todos mis proyectos.

En especial a mi hermana Yari, que fue su sueño verse y verme realizado, pero inexplicablemente un ACV, postergó sus sueños.

Agradecimientos

A Dios, por regalarme la vida y la salud, por protegerme en cada etapa de mi vida.

Agradezco al Mg. Hugo Jesús Salas Canales, (asesor) por su valioso apoyo durante todo el desarrollo de la presente tesis.

A todos los docentes de mi universidad UCSUR, sus consejos, compartir sus conocimientos, experiencias y acompañarme en mi formación profesional.

A mi alma mater Universidad Científica del Sur, por hacer posible la realización de mis sueños y crecer profesionalmente.

A mis compañeros y amigos, por su apoyo constante en cada reto que enfrentamos en lo académico y personal.

A mis familiares que, con sus palabras de aliento, motivaron la realización de esta meta, a ellos les digo: ¡Gracias totales!

INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
INDICE DE CONTENIDO	5
INDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE ANEXOS	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación de la investigación	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica	20
1.3.3. Justificación metodológica	20
1.4. Limitaciones de la investigación	21
1.5. Viabilidad de la investigación	21

CAPITULO II: MARCO TEORICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Variable I: Covid 19	27
2.2.2. Variable II: Rentabilidad	30
2.3. Objetivos de la investigación	33
2.3.1. Objetivo general	33
2.3.2. Objetivos específicos	33
2.4. Formulación de hipótesis	33
2.4.1. Hipótesis general	33
2.4.2. Hipótesis específicas	34
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	34
3.1. Diseño de la investigación	34
3.2. Tipo	35
3.3. Enfoque	35
3.4. Población	35
3.5. Muestra	36
3.6. Operacionalización de variables	36

3.7.	Técnicas para la recolección de datos	37
3.7.1.	Descripción de los instrumentos	37
3.7.2.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	37
3.8.	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	38
3.9.	Aspectos éticos	38
CAPITULO IV: RESULTADOS		39
4.1.	Resultados descriptivos	39
4.1.1.	Perfil de los participantes	39
4.2.	Resultados Inferenciales	41
4.2.1.	Prueba de normalidad	41
4.2.2.	Contraste de hipótesis	42
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		50
5.1.	Discusión	50
5.2.	Conclusiones	52
5.3.	Recomendaciones	53
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN		55
6.1.	Bibliografía	55
6.2.	Abreviaturas	60
ANEXOS		62

INDICE DE FIGURAS

Número		Página
1	Comportamiento del sector financiero peruano pospandemia	17
2	Comportamiento de los indicadores financieros de las instituciones objeto de estudio	18
3	Área de trabajo	41
4	Cargo u ocupación	42
5	Antigüedad de los colaboradores	42

ÍNDICE DE TABLAS

Número		Página
1	Operacionalización de las variables	38
2	Resumen de validez por juicio de expertos	39
3	Alfa de Cronbach por variable	39
4	Prueba de normalidad	43
5	Regresión lineal para la hipótesis general	44
6	Regresión lineal para la hipótesis específica 1	46
7	Regresión lineal para la hipótesis específica 2	48
8	Regresión lineal para la hipótesis específica 3	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Número		Página
1	Matriz de consistencia	64
2	Matriz de operacionalización	65
3	Encuesta / instrumento de evaluación	66
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	69

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo explicar el impacto de la Covid-19 y la percepción en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022. Con respecto a la metodología, el enfoque fue cuantitativo con alcance explicativo y un diseño no experimental (se muestra en su estado real no se manipularon variables de estudio) transeccional porque se realizó en un solo momento, correlacional-causal, (se busca explicar causa efecto de una variable sobre la otra). Respecto a la población la conformaron 28 colaboradores activos y conocedores del tema de diferente orden jerárquico de las dos compañías objeto de estudio, pertenecientes a las áreas de gestión y ventas que representaron el total de la muestra. Además, para la recolección de datos y posterior proceso se aplicó la encuesta, el instrumento fue el cuestionario tipo escala de Likert, elaborado por el investigador el cual pasó por una exigente evaluación de jueces expertos. Al mismo tiempo, para el tratamiento estadístico se trabajó con el programa IBM SPSS Statistics versión 26. El coeficiente alfa de Cronbach arrojó los siguientes resultados: para la variable covid-19 de 0.929 y rentabilidad de 0.927, asimismo, se determinó un coeficiente de 0.645 y una significancia p-valor (sig) = 0.000 < 0.05 de regresión lineal. Por lo que se concluye que la Covid-19 sí impactó significativamente y se percibió en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Palabras clave: Covid-19, rentabilidad, políticas sanitarias, trabajo remoto, innovación tecnológica.

Abstract

The purpose of this research is to explain the impact of Covid-19 and the perception on the profitability of two institutions in the financial retail sector in Metropolitan Lima (Peru), 2022. Regarding the methodology, the approach was quantitative with an explanatory scope and a non-experimental design (it is shown in its real state, no study variables were manipulated) transectional because it was carried out in a single moment, correlational-causal, (it seeks to explain cause and effect of one variable on the other). Regarding the population, it was made up of 28 active collaborators and knowledgeable about the subject of different hierarchical order of the two companies under study, belonging to the management and sales areas that represented the total sample. For the data collection, the survey was applied and the instrument was the Likert scale questionnaire, prepared by the researcher who went through a demanding evaluation of expert judges. At the same time, for the statistical treatment, the IBM SPSS Statistics version 26 program was used. Cronbach's alpha coefficient yielded the following results: for the covid-19 variable of 0.929 and profitability of 0.927, a coefficient was also determined of 0.645 and a significance p-value (sig) = 0.000 < 0.05 of linear regression. Therefore, it is concluded that the Covid-19 did significantly impact and was perceived in the profitability of two institutions of the financial retail sector in Metropolitan Lima (Peru), 2022.

Keywords: Covid-19, profitability, health policies, remote work, technological innovation.

Introducción

Las instituciones financieras o empresas de diferente sector económico tienen como objetivo generar rentabilidad y maximizar sus dividendos; pero, ¿qué hacer si enfrenta a un enemigo invisible que paraliza al mundo, ¿cómo saber si impactó en los indicadores? Ante este panorama, el objetivo de mi trabajo de investigación es determinar y explicar el impacto la Covid-19 y la percepción en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022. (causa-efecto). Y para ello se trabajó con 28 colaboradores activos de diferente orden jerárquico de las dos compañías objeto de estudio pertenecientes a las áreas de Ventas y Gestión conocedores de la situación económica de las compañías abordadas. Para la recopilación de datos y posterior proceso de información se utilizó la técnica de encuesta, aplicado en un cuestionario tipo Likert, el cual dividido por las dos variables con 12 preguntas para la primera variable y 8 para la segunda variable.

La investigación contiene dos variables: independiente (covid-19) y dependiente (rentabilidad). Para la primera variable se consideraron tres dimensiones: políticas sanitarias, trabajo remoto e innovación tecnológica; y para la segunda (dependiente) se consideró a la rentabilidad económica y rentabilidad financiera. Desarrollada en cinco capítulos desde lo general a lo específico según lo planteado, además; contiene anexos y distintas fuentes de información.

En el primer capítulo se planteó el problema se describió la realidad problemática en una breve descripción, se efectuó el planteamiento de los problemas a desarrollar (general y específicos); justificación de la investigación tanto, teórica, práctica y metodológica, y, posteriormente se presentaron la viabilidad del estudio y las limitaciones del mismo.

Así mismo, en el segundo capítulo se presentaron los antecedentes que ayudaron a sostener la investigación, a nivel internacional y nacional, vinculados a las variables covid-19

y rentabilidad, como también las bases teóricas, definición de variables, además; se determinaron los objetivos e hipótesis, tanto general como específicos.

Para el tercer capítulo correspondió al marco metodológico. Aquí se presenta el diseño en la que se desarrolló la presente investigación, el tipo (enfoque), población y muestra, la operacionalización de variables, la técnica de recolección los datos, la validez y la confiabilidad, aspectos éticos y tratamiento de datos obtenidos.

En el cuarto capítulo se muestra resultados hallados. Aquellos pertenecientes a la estadística descriptiva (ordenar los datos estadísticos obtenidos por perfil de participantes) y luego los resultados inferenciales, en los cuales se desarrolló la prueba de normalidad y contraste de hipótesis, los mismos que se presentaron en tablas según lo determinado por el IBM SPSS Statistics versión 26 mediante la prueba estadística de regresión lineal.

Así mismo; el Capítulo quinto refleja la discusión, conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos, aquí se explica cada objetivo general y específico en relación a los resultados obtenidos. Finalmente, es necesario mencionar que se expusieron 25 referencias, que dan soporte a la investigación; además, se cuenta con los anexos como la matriz de consistencia y operacionalización, el cuestionario tipo escala de Likert y la validez del instrumento que para ser aprobado previamente paso por filtros exigentes de jueces expertos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A fines del año 2019, y a inicios del año del año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) informó al mundo sobre la presencia de una nueva enfermedad viral infecciosa aguda SARS-CoV-2 (covid-19), registrados en la ciudad de Wuhan, en China. El origen es desconocido, pero es de la familia coronavirus responsables de las múltiples gripes comunes hasta las infecciones agudas (neumonía). Su rápida propagación y posterior expansión habrían propiciado que la OMS tome la decisión poner en alerta al mundo sobre la presencia de una nueva amenaza sanitaria mundial y declare a la covid-19 como pandemia.

En este contexto, Luna-Nemecio (2020) indica que, la pandemia no solo afectó a la población mundial a nivel sanitario por los altos contagios y fallecimientos; sino también, agudizó la crisis económica que estaba en proceso de recuperación desde la crisis del 2007, afectando a muchas compañías, independientemente de su tamaño (Cerna et al., 2022).

De igual manera, Ozili (2020) indicó que el aumento de contagios por covid-19 trajo consigo el colapso de los mejores sistemas de salud, causando muerte y desesperación a la sociedad, obligando a todos los gobiernos a implementar medidas sanitarias con el propósito de controlar su expansión en el mundo.

En efecto, se podría describir que las consecuencias económicas desencadenadas por la expansión de la covid-19 se habrían agudizado a raíz de las políticas sanitarias dadas por los gobiernos causando zozobra y desesperación a los actores económicos por generar cash flow. En este escenario, Rincón (2021) mencionó que, el distanciamiento social y la situación actual están obligando a todas las empresas en el mundo a optar por nuevas tácticas, estrategias

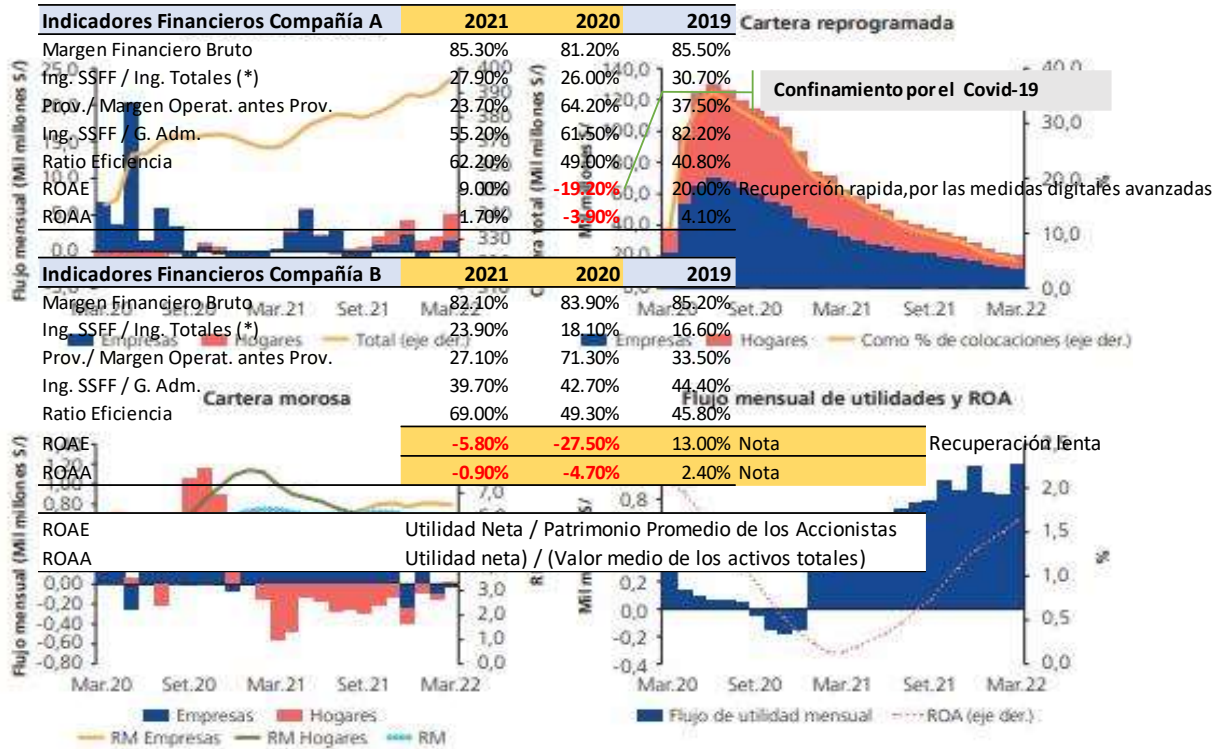
innovadoras y competitivas a fin de seguir creciendo, sin importar el tamaño de la compañía deberán aceptar la nueva realidad e implementar plataformas digitales como solución y una oportunidad de cara al consumidor, quien está experimentado nuevos canales para hacer comercio, tendencias que a raíz de la pandemia está acelerando como el comercio electrónico.

En el Perú, al detectarse el primer caso el 6 de marzo 2020, el Gobierno tomó la decisión de decretar una norma donde estableció estado de emergencia (confinamiento obligatorio) a nivel nacional mediante DS. 044-2020-PCM, el cual fue modificado según el avance de la pandemia. Este paquete de medidas buscaba por un lado proteger y cuidar la vida y la salud y por otro lado aliviar el impacto económico mediante bonos a las familias y créditos baratos a las empresas (Reactiva Perú), aun así, el sector económico registró una contracción de -11.7 % en el producto bruto interno (PBI) por la paralización de algunos sectores, siendo los más afectados construcción -16.7%, comercio -15.6% Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. Además, se habría producido cierres de mypes en 48.8 % en el año 2020, y la informalidad habría pasado a 85% (ComexPerú, 2021). En consecuencia, el empleo formal registró un retroceso de - 23.1% con relación al 2019, y el sector comercio presento un retroceso de -7.3%, lo que se estima que se perdieron más de 1.1 millones de empleos formales (Instituto Nacional de Informática [INEI], 2021).

Bajo este contexto, en Perú, el sector financiero a raíz de la covid-19 habría mostrado variaciones en su rendimiento esperado, pese a que no interrumpieron sus operaciones, según el Banco Central de Reserva (2022), las colocaciones desde inicio de la pandemia el crédito hogar (consumo e hipotecario) cayó - 2,9% pero solo consumo cayó -7.2% y crédito Empresas cayó en -8,7%, pero considerando las colocaciones por crédito reactiva sube a 17,5%.

Figura 1

Comportamiento del sector financiero peruano pospandemia



Nota. Elaboración BCR (2022). Balances de comprobación.

Figura 2

Comportamiento de los indicadores financieros de las instituciones objeto de estudio

Es preciso aclarar que, las dos entidades del sistema financiero objeto de estudio se ubican en Lima Metropolitana y se dedican al financiamiento en el sector consumo, operan en los niveles socioeconómicos C, D, E y en menor medida A y B. Son especialistas en financiar créditos de consumo mediante tarjetas de crédito y otros productos complementarios. A causa de la pandemia, estas entidades habrían sufrido un impacto en su rentabilidad, afectando el rendimiento de sus activos (ROA y ROE), experimentando rentabilidad negativa por la caída en sus colocaciones e incremento de su cartera morosa y aumento de gastos de provisión como consecuencia de la covid-19.

Ante este panorama económicamente adverso, las gerencias de las dos instituciones objeto de estudio habrían decidido optar acciones que le faciliten soluciones a corto plazo a fin de reducir costos e incrementar su rentabilidad; tales como cierre de agencias, despido de personal, reducción de bonos y comisiones, suspensión de proyectos planificados por la incertidumbre del mercado, cambios en política de créditos, restricción a la atención de perfiles de alto riesgo (informales), bloqueo de tarjetas activas con saldo disponible con alto riesgo (alineamiento), suspensión de productos complementarios (disposición de efectivo y línea paralela); además, colaboradores de algunas áreas habrían pasado a apoyar a otras sin capacitación previa, implantación del trabajo remoto, colaboradores obligados a proveerse de herramientas tecnológicas incurriendo en gastos (compra de laptops e internet), incremento de quejas y reclamos.

En ese contexto, y ante las pocas alternativas disponibles, las dos instituciones financieras objeto de estudio se enfocaron en la implementación de su plan digital, no solo

para atender las demandas externas, sino como una estrategia a largo plazo que le permitiría incrementar su rentabilidad, y por ende, estar en la capacidad de seguir compitiendo en este mundo globalizado (Salas-Canales, 2021). Es preciso señalar que una de las instituciones objeto de estudio ya habría tenido avanzado su proyecto de evaluación digital antes de la pandemia, lo que le facilitó su implementación, ello explicaría su rápida recuperación y crecimiento en las colocaciones pospandemia, que le posibilitaron obtener dividendos positivos al cierre del 2021, a diferencia de la competencia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera ha impactado la covid-19 y la percepción en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1.- ¿De qué manera han impactado las políticas sanitarias en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?

P.E.2.- ¿De qué manera ha impactado el trabajo remoto en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?

P.E.3.- ¿De qué manera ha impactado la innovación tecnológica en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Mi proyecto de investigación se realizó a raíz de los estragos que causó la crisis sanitaria por la covid-19, con el fin de determinar el impacto en la rentabilidad de dos instituciones del

sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022, aportando información a trabajos futuros sobre lo evaluado, además contribuirá a la literatura científica porque esta investigación se convertirá en modelo de investigación para la Administración, por ser un problema nuevo y en especial tendrá un impacto a largo plazo, haciendo que esta investigación funcione como fuente para futuras investigaciones, sobre el tema abordado.

1.3.2. Justificación práctica

Este proyecto de tesis estará disponible a fin de que pueda servir como fuente de información a los sectores empresariales y educativos que le interese conocer el impacto de la covid-19 y la percepción en la rentabilidad de las instituciones del sector retail financiero. Además, futuros investigadores y actores del negocio tienen un alcance explicativo histórico, haciendo una contribución técnica en el contexto postpandemia y aportando información relevante a las gerencias que buscan mejorar el rendimiento del activo, objetivo principal de los negocios.

1.3.3. Justificación metodológica

Esta investigación se desarrolló tomando como fuente de estudio las dos variables covid-19 y rentabilidad, aplicadas en las sedes de las dos instituciones financieras objeto de estudio para así tener un alcance del impacto de la covid-19 en la rentabilidad y sus efectos en el rendimiento del activo. Teniendo en cuenta a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se elaboró un cuestionario el cual fué sometido a estrictas evaluaciones de confiabilidad y validez por especialistas, con la finalidad de que pueda ser replicado por otras pesquisas que contribuyan al debate y el conocimiento empresarial.

1.4. Limitaciones de la investigación

Esta investigación se desarrolló sin limitantes, por el contrario, gracias a la colaboración de los principales líderes de las instituciones, facilitaron el acceso a los colaboradores. Se recabaron los datos en un cuestionario escala Likert los cuales fueron compartidos mediante el Google Forms y contestado mediante sus equipos. El factor tiempo fue manejable debido a que las instituciones objeto de estudio laboran todos los fines de semana.

1.5. Viabilidad de la investigación

Evaluando las limitaciones anteriores, se precisa que fue factible realizar la investigación sin inconvenientes, gracias a que se contó con las facilidades de acceso para recabar información; así mismo, se dispuso con los recursos económicos y técnicos necesarios y suficientes para el desarrollo del estudio.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cárdenas y Guerrero (2020) desarrollaron un trabajo de investigación sobre el efecto financiero en los comerciantes en un centro comercial de GranSan de San Victorino, en Bogotá-Colombia, a causa de la covid-19, cuyo objetivo fue determinar el impacto financiero en los comerciantes formales e informales producto de las cuarentenas (medidas sanitarias del Gobierno) a causa por la pandemia. Esta investigación fue desarrollada mediante un método mixto, con un alcance correlacional, la información fue recabada mediante la técnica de encuestas correctamente estructuradas en una guía de observación. Los investigadores

concluyeron que los efectos financieros en los comerciantes, producto de las cuarentenas, habían reducido en 30% su nivel de ingresos, afectando la rentabilidad de sus negocios según el análisis de ratios realizados en sus estados financieros obtenidos luego de la recolección de datos. Esto habría conducido a los comerciantes a presentar problemas de liquidez a corto plazo, solvencia para afrontar obligaciones futuras, endeudamiento y rentabilidad. Estos efectos habrían generado despidos de personal, cierre de negocios; motivo por el cual, los comerciantes optaron por la informalidad, y así evitarse la carga salarial más los gastos obligados que la formalidad conlleva.

En Quito - Ecuador, Santana (2021) diseñó una investigación en la compañía Tay Fu S.A., que planteó como objetivo determinar el impacto los efectos que la Covid-19 provocó en los indicadores económicos y financieros al cierre del ejercicio 2020. La metodología utilizada para lograr el objetivo fue bajo un enfoque cualitativo, alcance descriptivo, analítica y comparativa, para el recojo de datos el autor, aplicó técnicas como cuestionarios y entrevistas a los principales líderes de la empresa Tay Fu S.A., luego del análisis a los principales ítems obtenidos, el investigador concluyó que a raíz de la pandemia, la compañía presentó mejores resultados al cierre del ejercicio 2020 versus los años anteriores y se debió principalmente a que la compañía tenía un alto stock de inventarios al primero de enero de 2020, factor que permitió atender la demanda y afrontar la disminución y retrasos en las importaciones a causa de la pandemia. No obstante, el autor sugirió implementar un manual de procedimientos y políticas de control interno para evitar pérdidas y mejorar la rotación de la mercadería a fin de fortalecer los índices financieros de liquidez, solvencia y utilidad.

Barra (2021) se trazó una investigación a fin de determinar el impacto de la pandemia sobre el sector retail financiero en Chile, buscó determinar mediante la relación entre noticias

como una variable y el rendimiento rentable de las acciones en la bolsa de valores en dos empresas del sector retail Chile, 2021. El investigador realizó una investigación descriptiva y de diseño no experimental, mediante un método predictivo. Las técnicas fueron aplicadas a una muestra que se consideró dos parámetros, noticias de la salud y las muertes asociadas por la pandemia en un periodo de tiempo (marzo-noviembre 2020). El investigador determinó que las noticias relacionadas con la covid-19 si tenían incidencia directa en la rentabilidad de las acciones, mientras se emitan más noticias sensacionalistas, mayor será la caída en la rentabilidad de las empresas.

En Quito-Ecuador, Beltrán (2021) desarrolló una investigación en la empresa ACSUIN S.A., con el objetivo de evaluar la incidencia de la variable independiente (riesgo financiero) y su incidencia en la variable dependiente (rentabilidad) de los periodos del 2018 al 2020, Esta investigación fue descriptiva, no experimental. La recolección de datos se dio mediante dos técnicas entrevistas semiestructuradas al Gerente General, quien facilitó información real para el análisis de los indicadores financieros y análisis documental, además realizaron un análisis PEST y aplicaron el método RISICAR, herramienta administrativa que le permitió a los autores identificar, clasificar y evaluar los riesgos existentes. Luego de procesar la información, el investigador concluyó que los riesgos financieros si afectaron la rentabilidad de la empresa, por varios factores tanto internos como externos, los mismos que ocasionaron caída en los índices rentables de la compañía comprados en los periodos 2020 vs. 2018, además con la ampliación del método RISICAR la empresa se situó en zona de riesgo inaceptable, lo que explicó los indicadores rentables negativos. Por ello, el investigador recomendó implementar medidas preventivas, actualizar información a fin de proteger la empresa o mitigar las pérdidas que afecten la rentabilidad.

Alvarado y Arreaga (2021) realizaron una investigación en Guayaquil, específicamente en Villa España, en donde describieron el impacto que sufrieron las mipymes en la rentabilidad afectados por las políticas restrictivas por la covid-19, el objetivo de los investigadores fue implementar estrategias que permitieran mejorar la rentabilidad de las mipymes mediante la implantación y uso del comercio electrónico a fin de incrementar sus ventas. Los investigadores desarrollaron su investigación tipo descriptiva, de diseño transeccional y efectuado mediante la técnica de encuestas aplicadas en un cuestionario a representantes de 122 negocios. Los investigadores concluyeron que los comerciantes no tenían conocimiento acerca del comercio electrónico, y sufrieron los estragos causados por la pandemia, además evidenciaron a los comerciantes el potencial que tenía el ecomerce a futuro, por lo que recomendaron implementar plataformas de comercio electrónico a fin de mejorar las ventas y les permitiera incrementar la rentabilidad de sus negocios.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Coronel et al. (2020) desarrollaron una investigación en el contexto de pandemia cuyo objetivo fue determinar la problemática de las bodegas en Lima Metropolitana, donde se plantearon demostrar que los bodegueros carecen de una conexión en la cadena de comercialización, en su mayoría no manejan herramientas digitales, ni llevan el control de compras y ventas por lo que le es difícil atender posibles demandas virtuales, por lo que proponen diseñar un ecosistema inteligente mediante plataformas digitales y solucionar los problemas existentes en el contexto pandemia. La presente investigación es descriptiva con diseño no experimental transversal, aplicados a 150 bodegueros y 380 clientes mediante

observación y encuestas. Los investigadores llegaron a la conclusión que en el contexto de la pandemia los bodegueros no estaban preparados para afrontar los nuevos desafíos comerciales, tenían ineficientes procesos en compra, logística y ventas, además expusieron las pocas herramientas tecnológicas y digitales para atender a clientes en canales modernos por el arraigo tradicional que los bodegueros presentan. Ante el contexto de pandemia buscaron adaptarse a las nuevas exigencias del consumidor a fin de atender sus necesidades, por lo que sugirieron el desarrollo de una plataforma que le permita al bodeguero tener el control y cobertura en todos sus niveles.

Sumalave (2020) desarrolló una investigación con el objetivo de analizar la gestión financiera y rentable de una compañía que según sus declaraciones está bajo el régimen general. El objetivo de fue buscar la relación de ambas variables, desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional, la técnica para recolectar información fue mediante encuestas y análisis documental, aplicados a 15 colaboradores que representaron el total de personal administrativo de la empresa Argen Corp S.A.C. Miraflores-Lima, aplicados mediante un cuestionario escala ordinal tipo Likert y análisis documental. El investigador concluyó que la gestión financiera influyó positivamente en la rentabilidad, gracias a los cuatro elementos de la administración que aportaron contribuciones específicas efectivas en el crecimiento de indicadores que permitieron afianzar la rentabilidad

Mija y Quispe (2021) en una cooperativa agraria en Jaén, Cajamarca-Perú los autores desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar cómo impactó la Covid-19 sobre la situación económica-financiera. de Este trabajo de tesis es descriptivo, con corte no

experimental. La muestra es un grupo pequeño (5 personas) a los que se les encuestó mediante un cuestionario, los investigadores concluyeron que producto de la pandemia, la cooperativa agraria presentó deterioro de cartera y caída en sus indicadores financieros, presentando problemas de liquidez y solvencia.

Álvarez (2021) desarrolló una investigación en la agencia Alcanfores de Costamar Travel, Miraflores, Lima, con el objetivo de describir el impacto de la covid-19 sobre el vínculo laboral. El estudio fue cualitativo, tipo descriptivo y con diseño fenomenológico, la técnica fue mediante una entrevista semi estructurada a una pequeña muestra (9 agentes) determinados por conveniencia. El investigador determinó que, el ambiente laboral, la comunicación entre áreas dentro de la compañía era poco fluida, había falta de coordinación entre áreas; y, producto de la covid-19 hubo recorte de personal en las áreas comerciales, por término de contrato y por despido debido al bajo registro de ventas.

Benancio y Flores (2022) desarrollaron un trabajo de investigación con el propósito de examinar la problemática financiera de la covid-19 y los efectos en las pérdidas crediticias esperados según los instrumentos financieros proyectados, para laboratorios farmacéuticos de Lima Metropolitana durante el 2020, a consecuencia de las medidas sanitarias por el estado de emergencia dictadas por el Gobierno. Para tales propósitos, utilizaron una metodología bajo el enfoque mixto, recolectando información cuantitativa y cualitativa mediante la técnica de la entrevista y encuestas a profundidad aplicadas a profesionales expertos que conocían el sector, con preguntas estructuradas según el objetivo buscado; además, aplicaron la técnica de la encuesta en niveles de la escala de Likert a especialistas de 30 laboratorios ubicados en Lima Metropolitana. Los investigadores concluyeron que los

indicadores financieros tuvieron un impacto negativo producto de la pandemia causada por la covid-19, las compañías registraron deterioro de cartera, elevando los índices de morosidad, lo que ocasionó incremento en los gastos de provisiones. Por lo que recomendaron al personal del área contable establecer mejores políticas de ventas y cobranzas a fin de mejorar los indicadores financieros.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable I: Covid-19

Coronel et al. (2020) Según la OMS, la covid-19 es una nueva enfermedad SARS-CoV-2 de familia de los virus causantes de resfriado comunes (MERS-CoV) y graves como el síndrome de respiratorio agudo severo. El origen es discutido, pero se informó de los primeros casos reportados fueron en la provincia de Wuhan, China, a fines del año 2019 (Andersen et al., 2020).

La OMS declaró como pandemia por su rápida propagación y expansión en el mundo en marzo 2020, su fácil contagio entre humanos facilitó que el virus llegue a todos los continentes, demostrando que el mundo está fuertemente conectado por intercambios comerciales gracias a los tratados comerciales existentes.

Por su rápida expansión, los organismos internacionales expertos en el tema recomendaron a los gobiernos del mundo a tomar medidas preventivas, como el aislamiento, distanciamiento social, a fin de evitar su propagación, mientras los laboratorios seguían con los experimentos a fin de conseguir un antídoto que ayude a controlar la mortalidad del virus, estas medidas generaron daños colaterales en la sociedad y problemas económicos en cada

país unos más graves que los otros, pero sí agravó la pobreza en el mundo que aumentó 3% (Banco Mundial [BM], 2022).

Es preciso mencionar que; durante la historia, la humanidad se ha visto afectada por múltiples pandemias, y aparecerán nuevas. No obstante, los avances en la medicina y la tecnología serán vitales para contrarrestar sus impactos económicos, sanitarios (Martin et al., 2020). En la actualidad, gracias a que los laboratorios han podido desarrollar una vacuna que ayuda a inmunizar temporalmente a los pacientes, habrían logrado reducir de mortalidad y encaminar reinicio de actividades progresivas.

2.2.1.1. Dimensiones de la covid-19

a) Políticas sanitarias

Ante la expansión de la pandemia covid-19 se activaron un el conjunto de medidas preventivas recomendadas por las órganos especialistas en el tema (OMS), ante lo ocurrido y con el propósito de prevenir y preservar la salud de los ciudadanos se recomendaron una serie de normativas a cumplir, estas políticas planificadas y dictadas por los Gobiernos, ocasionó daños irreversibles a la economía nacional y mundial, en especial a las economías emergentes que la formalidad representa menos del 20%.(INEI) 2021.

Por lo tanto, estas políticas sanitarias tienen como objetivo reducir o eliminar los factores de riesgo sobre la salud, mientras se buscaba un antídoto que pueda inmunizar a la población, el aislamiento como medida sanitaria fue efectivo, permitiendo un correcto seguimiento al comportamiento de los pacientes y evitando el colapso de los nosocomios no preparados para recibir alta anuencia de pacientes, que pondría en riesgo a todo el sistema de salud, mantener a las personas sanas y concientizarlas para que puedan gestionar su propia salud.

b) Trabajo remoto

Modalidad de ejercer un trabajo de subordinación desde casa, oficinas compartidas o desde cualquier otro lugar distinto a una oficina, a raíz de la pandemia esta modalidad trabajo estaría en crecimiento, debido a que hay actividades que no necesitan la presencia física del empleado; y, sumadas las nuevas tecnologías de sistemas integrados existentes facilitarían el desempeño de los colaboradores que solo requieren de un dispositivo tecnológico y conexión a internet.

Sin embargo, no todas las compañías estarían en la capacidad de optar por este trabajo, durante la pandemia al cortarse la cadena de producción habría ocasionado menor demanda, baja la capacidad de endeudamiento, incrementando el riesgo, al no poder financiar sus operaciones. En consecuencia, a raíz de la pandemia, las mypes en el Perú se redujeron en casi 49% en el año 2020, y la informalidad pasó a 85% (Gestión, 2021) lo que evidencia que no todas las empresas pudieron optar por el trabajo remoto para sus empleados, y en consecuencia los empleados perdieron sus empleos.

c) Innovación tecnológica

Es la secuencia o sistema que, permite a las compañías incorporar tecnología a sus procesos para desarrollar una ventaja competitiva al introducir nuevos productos y servicios a más mercados. La compañía será más eficiente utilizando menos recursos, además rompe procesos antiguos y permite la exploración de nuevos sistemas, mediante una secuencia de nuevos procesos que contribuye a la mejora continua y orientados al consumidor final.

En consecuencia, la innovación tecnológica es la introducción de tecnología a los procesos productivos del activo, con el objetivo de acrecentar la rentabilidad de la compañía. Su inserción demandar tiempo, recursos y pruebas para su correcta implantación con el fin de mitigar todo riesgo inherente al negocio, la innovación tecnológica es capaz de dominar la

mente y establecer nuevas formas culturales en la sociedad, experimentando modos alternativos de conectarse y obligando a las compañías a actualizarse.

2.2.2. Variable II: Rentabilidad

Chu (2020) define la rentabilidad como el resultado que vincula las ganancias o pérdidas obtenidas frente al capital invertido para su obtención en una empresa, según los objetivos perseguidos por cada organización esta medida nos ayuda a determinar qué tan eficientes y productivos fueron los recursos utilizados en el proceso productivo. Partiendo de esta perspectiva, la rentabilidad puede definirse a nivel general como la capacidad que tiene una empresa para generar utilidad reflejada en el resultado final.

Este resultado al cierre del ejercicio es la suma de esfuerzos de todas las áreas involucradas para obtener el beneficio final; y, es como una vara de medida y de valoración a corto y largo plazo del desempeño gerencial sobre el capital invertido. Ello, pues mostrará la eficiencia del capital, que es el objetivo de toda Dirección para maximizar los dividendos. Este indicador es clave, puesto que; permite visualizar un diagnóstico completo sobre el rendimiento de toda la cadena productiva (políticas y procesos) asumidos durante el periodo. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad puede ser analizada desde dos puntos de vista llamados ratios de rentabilidad o dimensiones, rentabilidad económica y rentabilidad financiera. La ecuación para el cálculo de la razón de la rentabilidad es: $\text{Beneficio} / \text{Inversión}$, datos reflejados en los estados de resultados.

- Totalidad de activos - Totalidad de pasivos - Inversión total

2.2.2.1. Ratios de rentabilidad

a) Rentabilidad económica

La rentabilidad económica es un indicador que permite medir la capacidad que tienen los activos utilizados en una empresa para generar beneficio, los activos que pueden ser propios o financiados. Es decir, la relación entre el beneficio obtenido y el activo total; este indicador mide el rendimiento promedio de la empresa de todo lo invertido. Para conocer el valor real que se obtiene por cada sol invertido, los inversionistas buscan generar mayor beneficio de una empresa en el ejercicio fue del 10%, ganó 10 soles por cada 100 soles invertidos.

Por lo tanto, la rentabilidad económica, es un término que determina el rendimiento del activo total involucrado en la cadena de producción, esta ratio de rentabilidad económica tiene como objetivo medir el beneficio o dividendo obtenido sobre el activo total invertido para su consecución, estos activos pueden ser propios o financiados y se expone en porcentaje. La rentabilidad económica, por ser un término mundialmente conocido, se le conoce también como ROA (return on assets) o rendimiento del activo y ROI (return on investments) o retorno de las inversiones.

$$\text{Rentabilidad económica} = (\text{BAIT} / \text{Activo}) \times 100$$

BAIT: Beneficio antes de intereses e impuestos

BAIT = ganancia bruta – gastos administrativos – gastos de ventas.

Esta ratio (ROA) permite a la compañía evaluar el nivel de aplomo de los activos al desarrollar una determinada actividad, si este ratio mejora el rendimiento obtenido, significa un incremento de rentabilidad.

De acuerdo con Gonzales (2016), para poder identificar los factores que determinan la variación de rentabilidad, se puede tomar la ecuación de la rentabilidad económica y modificarlo sin alterar su resultado, multiplicando y dividiendo por las ventas, al descomponer se obtiene el margen económico y rotación.

$$RE = \frac{BAIT}{Activo} \times \frac{ventas}{ventas} = \frac{BAIT}{Activo} \times \frac{ventas}{Activo}$$

$$RE = \text{Margen de beneficio} \times \text{Rotación de los activos}$$

El objetivo de esta operacionalización, es afirmar que, si una compañía busca incremento de su rentabilidad económica o ROA, debe incrementar el margen o beneficio, para ello la rotación deberá permanecer invariable; además, aumentando a la rotación de los activos siempre que el margen se mantenga constante.

b) Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera, también conocida como rendimiento del capital, o ROE (return on equity), es la relación de la ganancia neta obtenida en una operación de inversión, con los recursos propios utilizados para obtenerla, se calcula dividiendo el beneficio neto sobre el capital invertido.

$$ROE: (\text{Beneficios netos}/\text{Recursos Propios}) \times 100$$

Este indicador es importante, porque permite conocer el rendimiento de los recursos propios invertidos al comienzo del período: Es decir, si el ROE resulta ser del 20% en una compañía peruana contabilizada en soles, esto representaría que, por cada diez soles invertidos los accionistas ganarían dos soles. Este índice representa la ganancia sobre el capital utilizado por los accionistas, se recomienda que este índice obtenido sea mayor al 5% como referencia.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la covid-19 en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

O.E. 1.- Identificar el impacto de las políticas sanitarias en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

O.E. 2.- Evaluar el impacto del trabajo remoto en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

O.E. 3.- Establecer el impacto de la innovación tecnológica en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Covid-19 ha impactado directa y significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

H. E. 1.- Las políticas sanitarias han impactado directamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

H. E. 2.- El trabajo remoto ha impactado positivamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

H. E. 3.- La innovación tecnológica ha impactado significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Esta investigación fue desarrollada bajo un diseño no experimental transeccional correlacional-causal, que según autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Es no

experimental porque no se manipularon las variables (se estudió en su estado real), transeccional debido a que la obtención de datos se ejecutó en un solo momento y correlacional-causal dado que se determinó el impacto de la variable independiente (covid_19) sobre la variable dependiente (rentabilidad).

3.2. Tipo

En cuanto a este punto tuvo un alcance explicativo, debido a que se analizó el vínculo de las variables planteadas y se explica de qué manera la covid-19 impacta sobre la rentabilidad de las dos instituciones objeto de estudio durante el periodo de análisis. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), afirman que de la determinación dependerá el método o estrategia investigativa, el procedimiento, el diseño u otros componentes que se apliquen en la misma.

3.3. Enfoque

Se tomó el enfoque cuantitativo ya que se analizó numéricamente el efecto de la variable independiente (covid-19) sobre la variable dependiente (rentabilidad) de las dos empresas estudiadas mediante la estadística descriptiva e inferencial.

3.4. Población

Para esta investigación se tomó a 28 colaboradores activos de diferente orden jerárquico de las dos compañías objeto de estudio, que representaron el total de colaboradores que laboran en estas sedes distribuidas de la siguiente manera compañía A: 15 colaboradores y compañía B: 13 colaboradores de las áreas Administración y Finanzas; Ventas y Gestión.

3.5. Muestra

Representó el total de 28 colaboradores activos en las oficinas seleccionadas, y que conocen el diagnóstico de las mismas, dichas personas representan a todos los elementos de la población. Según lo afirmado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), a este modelo de estudio se reconoce como censo.

3.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable independiente: Covid-19	Dimensión 1: Políticas sanitarias	Comportamiento psicosocial	1-2	Ordinal	Cuestionario
		Medidas sanitarias	2-4		
		Vacunación	5		
	Dimensión 2: Trabajo remoto	Despidos de personal	6		
		Ingresos	7-8		
		Cierre de agencias	9		

Variable dependiente: Rentabilidad	Equipos	10	Ordinal	Cuestionario
	Dimensión 3: tecnológicos	11		
	Innovación tecnológica	12		
	Automatización de procesos	13-14		
	Base de datos	15-16		
	Dimensión 1: Ventas	17		
	Rentabilidad económica	18		
	Provisión	19		
	Activos	20		
	Dimensión 2: Utilidad neta	18		
Rentabilidad financiera	19			
Calidad de cartera	20			
Deuda				

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Para el desarrollo de mi investigación se usó la técnica de la encuesta mediante la escala de Likert, aplicado en un cuestionario estructurado que ayudó a determinar el objetivo buscado, con las siguientes alternativas de respuesta:

(1) nunca, (2) casi nunca, (3) en ocasiones, (4) casi siempre y (5) siempre.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los datos plasmados y posterior información en el instrumento del proyecto fueron validados a través del criterio de jueces expertos docentes de la Universidad Científica del Sur.

Tabla 2

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
---------	--------------	-----------

1. Mario Enrique Arauco Loyola	Maestría en Administración y Dirección de Empresas	Sí
2. Jaime Manuel Cohaila Flores	Economista y Lic. en Educación	Sí
3. Antonio Roberto Huachaca Urbina	Especialista en Investigación	Sí

Además, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la investigación.

Tabla 3

Alfa de Cronbach por variable

Variables	Valores obtenidos	Nº de elementos
Covid-19	.929	12
Rentabilidad	.927	10

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados con el software IBM SPSS Statistics versión 26, y para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial (además se realizó la prueba de normalidad para conocer la técnica estadística a utilizar).

3.9. Aspectos éticos

En esta investigación se mantuvo la confidencialidad de la información que proporcionó cada colaborador encuestado quienes fueron autónomos en sus respuestas; además, estos nunca fueron presionados para participar; asimismo, las todas nuestras

fuentes citadas cumplen con las normas APA, (American Psychological Association) en su séptima edición.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

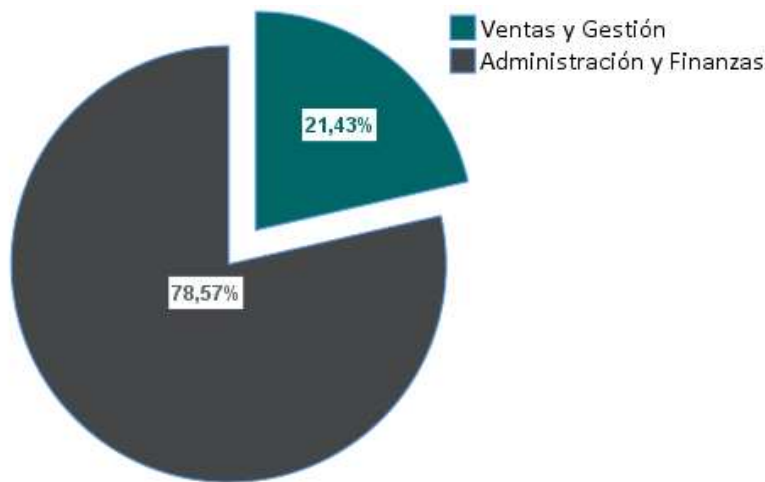
4.1.1. Perfil de los participantes

A continuación, se presenta las tablas y figuras con información relevante de los encuestados para la presente investigación.

Con referencia al área de trabajo de los 28 colaboradores participantes el rango mayor es del área de Administración y Finanzas (véase figura 3).

Figura 3

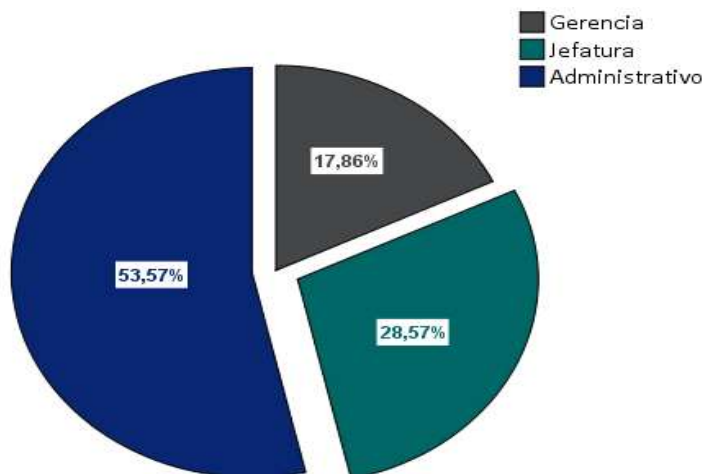
Área de trabajo



Con referencia al cargo u ocupación de los encuestados, se tuvo más presencia en el Área de Administración y Finanzas con un 78.6% Jefaturas 28.6% y Gerencia 17.8% (véase figura 4)

Figura 4

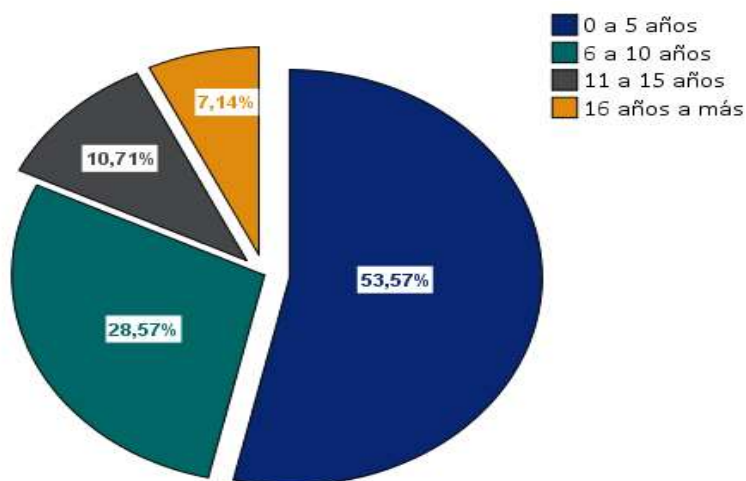
Cargo u ocupación



En la figura 5, con relación al tiempo de antigüedad laboral de los colaboradores encuestados, se observa que el 53.6% tienen menos de 5 años en la institución; 28.6% están entre 6 a 10 años, un 10.7% tiene de 11 a 15 y un 2.5% más de 16 años.

Figura 5

Antigüedad de los colaboradores



4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Dado el número de elementos de la muestra 28 es menor al valor referencial 50, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, se pudo visualizar que al tener valores de significancia por encima de 0.05, los datos seguían una distribución normal (véase tabla 4) por tanto para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba paramétrica de regresión lineal, “modelo estadístico para determinar el efecto de una variable sobre otra... y asume causalidad” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 349).

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Covid-19	.983	28	.907
Rentabilidad	.976	28	.756

4.2.2. Contraste de hipótesis

4.2.2.1. Hipótesis general

El Covid-19 ha impactado directa y significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis nula

El Covid-19 NO ha impactado directa y significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis alterna

El Covid-19 SÍ ha impactado directa y significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

- *Nivel de significancia (p-valor) = 0.05 (margen de error)*
- *Tamaño de muestra = 28*
- *Prueba estadística: Regresión lineal*

Se generó varias tablas estadísticas con el software utilizado, en la siguiente tabla 5 se han extraído los cálculos más relevantes para poder formular la ecuación de tendencia la que nos permite determinar el comportamiento futuro de las variables.

Tabla 5

Regresión lineal para la hipótesis general

Coeficientes	Valores
Coeficiente de prueba (r)	0.645
R-cuadrado	0.416
p-valor (sig)	.000
A	18.277
B	.497

Interpretación:

- El coeficiente de correlación (r) es igual a 0.645; dando indicio que los datos seguirían una correlación positiva.
- El coeficiente de determinación (R^2) equivale a 0.416; esto indica que el ajuste de los puntos (valores) es aceptable.
- El p-valor (sig) equivale a 0.000; siendo menor que el valor de significancia (0.05), lo cual indica que entre las dos variables analizadas si existe una relación causa-efecto.
- La ecuación de tendencia quedaría de la siguiente manera:

$$Y = 18.277 + 0.497X$$

Considerando lo anteriormente expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se afirma que el covid-19 sí impactó directa y significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

4.2.2.2. *Hipótesis específica 1*

Las políticas sanitarias han impactado directamente en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis nula

Las políticas sanitarias NO han impactado directamente en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Las políticas sanitarias SÍ han impactado directamente en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

- *Nivel de significancia (p-valor) = 0.05 (margen de error)*
- *Tamaño de muestra = 28*
- *Prueba estadística: Regresión lineal*

Se generaron varias tablas estadísticas con el software utilizado, en la siguiente tabla 6 se han extraído los cálculos más relevantes para poder formular la ecuación de tendencia la que nos permite determinar el comportamiento futuro de las variables.

Tabla 6

Regresión lineal para la hipótesis específica 1

Coeficientes	Valores
Coeficiente de prueba (<i>r</i>)	0.407

R-cuadrado	0.165
p-valor (sig)	0.032
A	26.962
B	.691

Interpretación:

- El coeficiente de correlación (r) es igual a 0.407; dando indicio que los datos seguirían una correlación adecuada.
- El coeficiente de determinación (R^2) equivale a 0.165; esto indica que el ajuste de los puntos (valores) es adecuado.
- El p-valor (sig) equivale a 0.032; siendo menor que el valor de significancia, lo cual evidencia la existencia de una relación causa-efecto entre las variables de estudio.
- La ecuación de tendencia quedaría de la siguiente manera:

$$Y = 26.962 + .691X$$

Considerando lo anteriormente expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se afirma que las políticas sanitarias sí han impactado directamente en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

4.2.2.3. Hipótesis específica 2

El trabajo remoto ha impactado positivamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis nula

El trabajo remoto NO ha impactado positivamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis alterna

El trabajo remoto SÍ ha impactado positivamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

- *Nivel de significancia (p-valor) = 0.05 (margen de error)*
- *Tamaño de muestra = 28*
- *Prueba estadística: Regresión lineal*

Se generó varias tablas estadísticas con el software utilizado, en la siguiente tabla 7 se han extraído los cálculos más relevantes para poder formular la ecuación de tendencia la que nos permite determinar el comportamiento futuro de las variables.

Tabla 7

Regresión lineal para la hipótesis específica 2

Coeficientes	Valores
Coeficiente de prueba (<i>r</i>)	0.480
R-cuadrado	0.230
p-valor (sig)	0.010
A	26.911
B	.920

Interpretación:

- El coeficiente de correlación (r) es igual a 0.480; dando indicio que los datos seguirían una correlación adecuada.
- El coeficiente de determinación (R^2) equivale a 0.230; esto indica que el ajuste de los puntos (valores) es adecuado.
- El p-valor (sig) equivale a 0.010; siendo menor que el valor de significancia (0.05), lo cual evidencia la existencia de una relación causa-efecto entre las variables de estudio.
- La ecuación de tendencia quedaría de la siguiente manera:

$$Y = 26.911 + .920X$$

Considerando lo anteriormente expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se afirma que el trabajo remoto sí ha impactado positivamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

4.2.2.4. *Hipótesis específica 3*

La innovación tecnológica ha impactado significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis nula

La innovación tecnológica NO ha impactado significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

Hipótesis alterna

La innovación tecnológica Sí ha impactado significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

- Nivel de significancia (*p*-valor) = 0.05 (margen de error)
- Tamaño de muestra = 28
- Prueba estadística: Regresión lineal.

Se generaron varias tablas estadísticas con el software utilizado, en la siguiente tabla 8 se han extraído los cálculos más relevantes para poder formular la ecuación de tendencia, la misma que permite determinar el comportamiento futuro de las variables.

Tabla 8

Regresión lineal para la hipótesis específica 3

Coeficientes	Valores
Coeficiente de prueba (<i>r</i>)	0.764
R-cuadrado	0.583
p-valor (sig)	0.000
A	20.865
B	1.679

Interpretación:

- El coeficiente de correlación (*r*) es igual a 0.764; dando indicio que los datos seguirían una correlación adecuada.
- El coeficiente de determinación (R^2) equivale a 0.583; esto indica que el ajuste de los puntos (valores) es adecuado.

➤ El p-valor (sig) equivale a 0.000; siendo menor que el valor de significancia (0.05), lo cual evidencia la existencia de una relación causa-efecto entre las variables de estudio.

➤ La ecuación de tendencia quedaría de la siguiente manera:

$$Y = 20.865 + 1.679X$$

Considerando lo anteriormente expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se afirma La innovación tecnológica sí ha impactado significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El presente estudio tiene como objetivo general determinar el impacto de la covid-19 y la precepción en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022; tanto para la hipótesis general y las tres hipótesis específicas planteadas.

Luego del análisis de datos y con la información relevante obtenida presentada en el capítulo antecedente, es posible demostrar la presencia de un alto y significativo nivel de impacto entre las variables de estudio, concluyendo que el covid-19 sí ha impactado directa y significativamente en la rentabilidad de las dos instituciones del sector retail financiero objeto de estudio en Lima Metropolitana durante el 2022. Coincidiendo con Benancio y Flores (2022) y Barra (2021) quienes demostraron en su investigación que el covid-19 tiene impacto directo y significativo en la rentabilidad, reflejados en el deterioro del crédito, incremento de provisiones y cuentas por cobrar. Por su parte, Mija y Quispe (2021) en su investigación determinaron que el covid-19 tuvo impacto positivo y una significancia baja (0.545 y 0.312 correlación de Pearson) en la situación financiera de la cooperación Agraria Peruana Jaén 2020.

Con base en la hipótesis específica N°1, se afirma que las políticas sanitarias sí han impactado directa y significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022, expuesta en el capítulo anterior. Es decir que las medidas gubernamentales como el distanciamiento social, cierre de negocios y confinamiento desencadenaron cierres de negocios y aumento de desempleo, teniendo impacto directo en la rentabilidad. Respecto a ello, Mija y Quispe (2021) evidenciaron que las medidas gubernamentales tuvieron influencia en la situación económica financiera en la

Cooperación Agraria Peruana de la ciudad de Jaén 2020. En la misma línea, Cárdenas y Guerrero (2020) respaldan lo expuesto, por su parte Santana (2021), en su investigación covid - 19 y gestión de mercaderías, concluyó que, en los mercados internacionales, como medidas preventivas paralizaron sus importaciones, afectando directa y significativamente en su inventario.

Para la hipótesis específica N°2, se pudo demostrar que el trabajo remoto sí impacta positivamente en la rentabilidad de las dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022, evidenciando causa-efecto de las variables de estudio, según lo expuesto en el capítulo anterior. Según la investigación realizada por Alvarado y Arreaga (2021), concluyeron que el trabajo remoto sí tiene impacto positivo en la rentabilidad, causa efecto, y determinan que las MiPymes al no tener alternativa que no sea el trabajo tradicional sus ventas caen y en consecuencia cierran sus negocios e incrementa el desempleo. Dicha conclusión es similar a los resultados obtenidos por Sandoval (2021); demostrando impacto positivo de las variables, concluyendo que la compañía optó por el trabajo remoto, pero despidió a más del 50% de su personal en una agencia por efecto del covid-19.

Respecto a la hipótesis específica N° 3, se ha podido demostrar que la innovación tecnológica sí impacta significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022. Ello demuestra que el uso de la tecnología en los procesos influye en la continuidad de negocio e impacta directamente en la rentabilidad. Concordando con los planteamientos de Coronel et al. (2020); además, Alvarado y Arreaga (2021) en su investigación concluyen en la incidencia de las variables y que el uso de tecnología en plataformas digitales potencian significativamente la rentabilidad.

5.2. Conclusiones

Con base en el objetivo general, se ha determinado un impacto fuerte y significativo de la variable covid-19 hacia la rentabilidad de las dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022. Se manifiesta ello debido al coeficiente de regresión lineal obtenido que fue de 0.645 (correlación positiva), explicado en el comportamiento de los datos estadísticos. En definitiva, se demuestra que la pandemia covid-19 impactó en los resultados de rentabilidad lo que explica la caída del sector, según se observó en la figura 1. En consecuencia, se determina que el Covid -19 si causó efectos en el comportamiento de los indicadores de rentables explicado en el rendimiento del activo demostrando relación directa y significativa.

Con respecto al objetivo específico N° 1, se ha identificado el impacto de las políticas sanitarias en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022. El resultado también es positivo, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de regresión lineal de 0.407, lo que explica que las políticas sanitarias tienen relación directa en el rendimiento del activo, por eventos como comportamiento social, medidas sanitarias y posterior vacunación. Inciden en los resultados, si se dictaran más medidas restrictivas mayor impacto en la rentabilidad; a mayores restricciones mayores pérdidas en los resultados, a más vacunados mejoraría la rentabilidad.

De acuerdo con el objetivo específico N° 2, se ha evaluado el impacto del trabajo remoto en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima

Metropolitana (Perú), 2022. Gracias a la prueba estadística, se concluyó que también existe un resultado positivo con un coeficiente de regresión lineal 0.480 evidenciando causa-efecto. Aquí es necesario reforzar que la implantación del trabajo remoto evitó un despido masivo ante la reducción de agencias, por consiguiente, ayudó a las compañías a seguir con sus procesos, aunque los ingresos se vieron afectados, compensaron con el ahorro de gasto operativo.

Según el objetivo específico N° 3 planteado, se ha evaluado como la innovación tecnológica impactó de en la rentabilidad y como se percibe, en las dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022. Se determinó que el coeficiente de regresión lineal resultante fue de 0.764 siendo calificado con una correlación positiva, este resultado evidencia a través del comportamiento de los datos estadísticos. Lo que demuestra que la implementación de correctas plataformas tecnológicas influye directamente en la recuperación de resultados permitiendo maximizar la rentabilidad. Ello explica que una de las compañías objeto de estudio tuvo dividendos positivos al cierre del 2021 y se debe a que su proyecto digital ya estaba en período de prueba antes del inicio de pandemia a diferencia de su competidor, según datos brindados por uno de los gerentes encuestados.

5.3. Recomendaciones

Con relación a la conclusión general, se sugiere a los directores de las dos instituciones del sector retail financiero, a priorizar medidas sostenibles que permitan dinamizar el negocio

en colocación y recupero, a fin de atenuar el impacto del covid-19, tomando en cuenta los riesgos inherentes al negocio por la pandemia, intensificar la inversión en tecnología, mejorar su política de créditos y capacitación al personal afín de incrementar las ratios de rentabilidad.

Con respecto a la conclusión de las políticas sanitarias, se recomienda a las compañías no bajar la guardia, mantener monitoreado al personal, trabajar en la prevención e incentivar la vacunación, respetar las medidas sanitarias con ambientes limpios y ventilados, velando por la salud el cliente interno y externo, dándoles alternativas u opciones de solución, así mejorar su rentabilidad.

Con respecto al trabajo remoto, se recomienda a los líderes de recursos humanos de las compañías objeto de estudio, evaluar el rendimiento y satisfacción del personal nivel cuantitativo y cualitativo, facilitarle todos los recursos necesarios potenciando su rendimiento en un ambiente agradable y humano.

Con respecto a la innovación tecnológica, se recomienda a todos los líderes del sector incentivar el uso de la tecnología en todos sus procesos, la automatización de procesos en una correcta y constante actualización de datos ayudan a conseguir mejores resultados que impactarán positiva y significativamente en la rentabilidad.

Por último, es importante incentivar a toda la comunidad universitaria a que se interesen por la investigación de carácter explicativa (causa-efecto) dentro del contexto financiero a fin de poder medir el comportamiento de las variables.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Bibliografía

Alvarado, I. A y Arreaga, J. O. (2021). *Impacto del comercio electrónico en la rentabilidad de las mipymes del sector de villa España, Guayaquil-Ecuador* [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional - Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58618>

Andersen, K. G., Rambaut, A., Lipkin, W. I., Holmes, E. C. y Garry, R. F. (2020). The proximal origin of SARS-CoV-2. *Nature Medicine*, 26(4), 450-452.

<https://doi.org/10.1038/s41591-020-0820-9>

Banco Central de Reserva del Perú (2022). *Reporte de Estabilidad Financiera*

[https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.pdf)

[Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.pdf](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.pdf)

Banco Central de Reserva del Perú (2022). *Reporte de Estabilidad Financiera: Colocaciones por sector económico.*

[https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.p)

[Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.p](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.p)

Barra, O. U. (2021). *Impacto del Coronavirus en el Sector Retail Financiero, Chile, 2021* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional - Universidad de Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181981>

Beltrán, I. F. (2021). *El riesgo financiero y su impacto en la rentabilidad de la empresa ACSUIN S.A., ubicada en el cantón Quito* [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio académico - Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25821>

Benancio, L. M. y Flores, L. A. (2022). *Impacto financiero del covid-19 en la pérdida crediticia esperada según NIIF 9: instrumentos financieros en laboratorios farmacéuticos de Lima Metropolitana, año 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio académico - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas <http://hdl.handle.net/10757/659750>

Cerna Y. A., Delgado, J. Y. y Salas, H. J. (2022). Cloud computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>

ComexPerú. (2021). *El número de mypes peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia.* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

Coronel, C. A., Ignacio, H. K., Quispe, L. V. y Rivera, E. M. (2020). *Ecosistema inteligente para bodegas en el contexto de la COVID-19* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17635>

Chu, M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing. Un enfoque de rentabilidad.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) – Centro de información. <http://doi.org/10.19083/978-612-318-270-0>

Gestión (2022). *Comercio electrónico: Perú lidera crecimiento en América Latina, según estudio.* <https://gestion.pe/economia/empresas/comercio-electronico-peru->

[encabeza-la-lista-de-crecimiento-en-america-latina-segun-estudio-rmmn-noticia/?ref=gesr](#)

Gonzales, J. (2016). Análisis de la empresa a través de su información económico-financiera. Pirámide.

Guerrero, A. y Cárdenas, J. A. (2020). *Efecto financiero de las cuarentenas a causa de la COVID-19 sobre los niveles de formalidad en el centro comercial el Gran San, sector de San Victorino, Bogotá, Colombia* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana. <http://hdl.handle.net/10554/52881>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). 10-informe-tecnico-mercado-laboral. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01>

Kylliäinen, J. (2019). *Types of Innovation – The Ultimate Guide with Definitions and Examples*. Viima. <https://www.viima.com/blog/types-of-innovation>

Luna-Nemecio, J. (2020). Determinaciones socioambientales del COVID-19 y vulnerabilidad económica, espacial y sanitario-institucional. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 21–26. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32419>

Martin, A., Markhvida, M., Hallegatte, S. y Walsh, B. (2020). Socio-economic impacts of COVID-19 on household consumption and poverty. *Economics of Disasters and Climate Change*, 4(3), 453-479. <https://doi.org/10.1007/s41885-020-00070-3>

Mija, R. J. y Quispe, C. (2021). El covid-19 y su incidencia en la situación económico financiera en la cooperación agraria peruana Jaén en el año 2020. *Revista Ciencia Latina*, 5(5), 10360-10394. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1075

Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *La economía peruana registrará uno de los mayores crecimientos a nivel mundial entre el 2021 y 2022 y fortalecerá sus cuentas fiscales*. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7134&lang=es-ES

Ozili, P. K. y Arun, T. (2020). Efectos secundarios de la COVID-19: Impact on the Global Economy. Available at SSRN. <http://doi.org/10.2139/ssrn.3562570>

Rincón, F. (2021). Más allá del efectivo. *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/mas-alla-del-efectivo/>

Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>

Sandoval, J. (2021). *Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico - Universidad San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8183>

Santana, P. J. (2021) *Incidencia financiera de la pandemia COVID-19 en la gestión de mercaderías de la empresa "Tay Fu S.A." al 31 de diciembre de 2020* [Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional- Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20520>

Sumalave, W. N. (2020). *Gestión financiera y rentabilidad en una empresa bajo régimen*

general [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional

-Universidad Nacional del Callao. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5344>

6.2. Abreviaturas

- *Análisis de ratios:* Son herramientas que ayudan a determinar la productividad de los indicadores financieros. Es una forma útil de recopilar información y comparar el rendimiento financiero de la empresa.
- *Calidad de cartera:* Se representa por la cantidad de deuda atrasada o morosa entre la cartera total, y está relacionada al comportamiento del consumidor y riesgos de mercado.
- *Estado de resultados:* Chu (2020) precisa que es un informe financiero donde se muestran los resultados del desempeño de una empresa durante un período de tiempo determinado, considerado como el parámetro financiero y los gastos presentados. en este documento se muestra el beneficio neto para ser distribuido entre sus inversionistas, accionistas y o socios.
- *Liquidez:* Capacidad que tiene una compañía para afrontar obligaciones a corto plazo, este indicador se obtiene de la división del activo corriente sobre el pasivo corriente.
- *Pandemia:* De acuerdo con la OMS, es una nueva enfermedad que amenaza a toda la población, su rápida propagación y expansión hace difícil su control; además, su nombre obedece a una estrategia preventiva de alerta mundial.
- *Provisión bancaria:* Es el monto de dinero que una entidad inmoviliza para afrontar contingencias futuras y preservar el dinero de sus aportantes.
- *Ratios:* Son indicadores financieros y económicos que buscan determinar si la empresa vale la pena o no. Se puede decir que son herramientas que ayudan determinar la productividad de los indicadores financieros. Además, su análisis permite una forma útil de recopilar ítems financieros y comparar el rendimiento financiero de una empresa.

- *Reactivación económica:* Este proceso se llama recuperación económica, que describe la recuperación de actividades económicas con políticas claras y estrategias que busquen e incentiven el consumo y generen empleo.
- *Recesión:* Se refiere a la caída del PBI, reducción de la actividad económica.
- *Retail:* Es un término en inglés que significa venta minorista, este concepto engloba un canal de comercio al detalle de bienes y servicios en el sector de consumo.
- *Riesgo:* Probabilidad de que no ocurran los resultados esperados; es decir, los resultados reales obtenidos difieren a los esperados, según el apetito de riesgo de los inversionistas.
- *Transformación digital:* Puede entenderse como el proceso mediante el cual una empresa incorpora tecnología a todas o algunas de sus áreas. Las empresas hacen esto para optimizar sus propios procesos, aumentar la eficiencia y brindar valor agregado a sus clientes.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	MÉTODO
¿De qué manera ha impactado el covid-19 en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?	Determinar el impacto de la Covid-19 en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	El Covid-19 ha impactado directa y significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	Metodología: Diseño no experimental transeccional correlacional-causal. Tipo: Explicativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿De qué manera han impactado las políticas sanitarias en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?	Identificar el impacto de las políticas sanitarias en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	Las políticas sanitarias han impactado directamente en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	Enfoque: Cuantitativo Población: 28 colaboradores de diferente orden Jerárquico de dos las compañías las compañías del sector retail financiero objeto de estudio
¿De qué manera ha impactado el trabajo remoto en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?	Evaluar el impacto del trabajo remoto en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	El trabajo remoto ha impactado positivamente en la rentabilidad de dos instituciones del del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	Muestra: Censal Técnica de recolección de datos: Encuesta. Instrumento: Cuestionario
¿De qué manera ha impactado la innovación tecnológica en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022?	Establecer el impacto de la innovación tecnológica en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	La innovación tecnológica ha impactado significativamente en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022.	Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial.

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
<p>Variable independiente</p> <p>Covid-19</p>	<p>La covid-19 enfermedad endémica altamente contagiosa, ocasionó muerte y desesperación en toda la población, habría ocasionado una abrupta disminución en la demanda, paralización de la actividad económica, rompimiento de la cadena de pago, volatilidad de los mercados financieros.</p>	<p>Dimensión 1: Políticas sanitarias</p>	Comportamiento psicosocial	1-2	Ordinal	Cuestionario
			Medidas sanitarias	3-4		
			Vacunación	5		
		<p>Dimensión 2: Trabajo remoto</p>	Despidos de personal	6		
			Ingresos	7-8		
			Cierre de agencias	9		
		<p>Dimensión 3: Innovación tecnológica</p>	Equipos tecnológicos	10		
Automatización de procesos	11					
Base de datos	12					
<p>Variable dependiente</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad es un indicador que hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión durante un periodo de tiempo.</p>	<p>Dimensión 1: Rentabilidad económica</p>	Ventas	1-2	Ordinal	Cuestionario
			Provisión	3-4		
			Activos	5-6		
		<p>Dimensión 2: Rentabilidad financiera</p>	Deuda	7		
			Calidad de cartera	8		
			Utilidad neta	9-10		

Anexo 3: Encuesta / instrumento de evaluación

Cuestionario estructurado

IMPACTO DEL COVID-19 Y LA PERCEPCIÓN EN LA RENTABILIDAD DE DOS INSTITUCIONES DEL SECTOR RETAIL FINANCIERO EN LIMA METROPOLITANA (PERÚ), 2022

El propósito del estudio es determinar el impacto de la covid-19 en la rentabilidad de dos instituciones del sector retail financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022. Durante su participación, le solicitaré que responda según su criterio y conocimiento, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recabada será confidencial y solo se empleará con fines académicos.

¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Área de trabajo:

Cargo u ocupación:

Años de experiencia dentro de la institución:

5 años a menos

6 a 10 años

11 a 15 años

16 años a más

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

[1] Nunca

[4] Casi siempre

[2] Casi nunca

[5] Siempre

[3] Ocasionalmente

Variable independiente: Covid-19

DIMENSIÓN	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Políticas sanitarias	1.- La covid-19, ha generado un cambio en tu comportamiento ante la sociedad.					
	2.- Te has sentido estresado, limitado o incómodo durante la pandemia, que haya afectado tu rendimiento laboral.					
	3.- Considera que las políticas sanitarias fueron de vital importancia y contribuyeron en el bienestar económico y social de la sociedad.					
	4.- Considera que las medidas sanitarias, contribuyeron a la productividad de las instituciones retail financiero.					
	5.- Considera Ud. que gracias a la vacunación contra la covid-19 ha favorecido la recuperación económica de las instituciones retail financiero.					
Dimensión 2: Trabajo remoto	6.- Considera que la mejor decisión de la compañía fue despedir personal antes que optar por el trabajo remoto ante la expansión de la pandemia.					
	7.- Durante la pandemia considera que el trabajo remoto le proporcionó buenos ingresos a su institución financiera retail.					
	8.- Piensa que el trabajo remoto ayudó a mantener la productividad de la empresa					
	9.- Ante la propagación de la covid-19 concuerda con la compañía que optó por el cierre de agencias y promovió el trabajo remoto.					
Dimensión 3: Innovación tecnológica	10.- La empresa ha invertido, innovado en procesos e implementado nuevas plataformas tecnológicas durante el covid-19.					
	11.- Observas que son eficientes los procesos automatizados que la compañía implementó durante la pandemia.					
	12.- Considera que las plataformas automatizadas contienen base de datos actualizadas que ayudan a agilizar procesos eficientes.					

A continuación, tienes 10 enunciados más, con cinco opciones de respuesta, desde «nunca» hasta «siempre». Marque con una X, en la opción que considere la más apropiada según su criterio. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

Variable dependiente: Rentabilidad

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Dimensión 1: Rentabilidad económica	Ventas	1.- Considera que su desempeño laboral ha aportado a la mejora del rendimiento de su institución financiero retail en pandemia.					
		2.- Considera que la pandemia covid-19 causó caída en las ventas de las instituciones retail financieras.					
	Provisión	3.- Cree que el incremento de gasto en las provisiones de las instituciones retail financieras son consecuencia de la covid-19.					
		4.- Cree Ud. que su institución financiera ha dado políticas preventivas desde que empezó la pandemia a fin de reducir provisiones y mejorar su rentabilidad.					
	Activos	5.- Considera que el rendimiento de los activos sufrió deterioro durante la pandemia covid-19.					
		6.- Considera que las reprogramaciones masivas por la pandemia influyeron en los ingresos de las instituciones financieras retail.					
Dimensión 2: Rentabilidad financiera	Calidad de cartera	7.- Considera que las instituciones financieras retail manejan una buena calidad de cartera desde que inició la pandemia.					
	Deuda	8.- En tu opinión, consideras que las instituciones financieras retail tienen solvencia y liquidez para afrontar sus obligaciones a corto y largo plazo.					
	Utilidad neta	9.- De acuerdo con la rentabilidad obtenida considera Ud. que la pandemia influyó en la utilidad neta de las instituciones retail financieras.					
		10.- Considera que las instituciones financieras mejoraron su ratio de utilidad al castigar su cartera vencida por la covid-19					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 11 de Junio del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:



Título de la tesis	"Impacto del covid-19 y la percepción en la Rentabilidad de dos instituciones del sector <u>retail</u> financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas.
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Jose Gilmer Tarrillo Nuñez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COVID 19

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1					
Políticas sanitarias	1. La <u>covid</u> 19, ha generado un cambio en tu comportamiento ante la sociedad.	4	4	4	4
	2. Te has sentido estresado, limitado o incómodo durante la pandemia, que haya afectado tu rendimiento laboral.	3	3	3	3
	3. Considera que las políticas sanitarias fueron de vital importancia y contribuyeron en el bienestar económico y social de la sociedad	3	3	3	3
	4. Considera que las medidas sanitarias, contribuyeron a la productividad de las instituciones <u>retail</u> financiero.	3	3	3	3
	5. Considera Ud. que gracias a la vacunación contra la covid-19 ha favorecido la recuperación económica de las instituciones <u>retail</u> financiero.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo remoto	6. Considera que la mejor decisión de la compañía fue despedir personal antes que optar por el trabajo remoto ante la expansión de la pandemia.	3	4	4	3
	7. Durante la pandemia considera que el trabajo remoto le proporcionó buenos ingresos a su institución financiera retail .	4	4	4	4
	8. Piensa que el trabajo remoto ayudó a mantener la productividad de la empresa.	4	4	4	4
	9. Ante la propagación de la covid-19 concuerda con la compañía que optó por el cierre de agencias y promovió el trabajo remoto.	3	4	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Innovación tecnológica	10. La empresa ha invertido, innovado en procesos e implementado nuevas plataformas tecnológicas durante el covid-19.	4	4	4	4
	11. Considera que son eficientes los procesos automatizados que la compañía implementó durante la pandemia.	3	3	3	3
	12. Considera que las plataformas automatizadas contienen base de datos actualizadas que ayudan a agilizar procesos eficientes.	3	3	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad económica	1. Considera que su desempeño laboral ha aportado a la mejora del rendimiento de su institución financiera <u>retail</u> en pandemia.	3	3	3	3
	2. Considera que la pandemia covid-19 causó caída en las ventas de las instituciones <u>retail</u> financieras.	3	3	3	3
	3. Consideras que el incremento de gasto en las provisiones de las instituciones <u>retail</u> financieras son consecuencia de la covid-19.	4	4	3	3
	4. Cree Ud. que su institución financiera ha dado políticas preventivas desde que empezó la pandemia a fin de reducir provisiones y mejorar su rentabilidad.	3	4	4	3
	5. Considera que el rendimiento de los activos sufrió deterioro durante la pandemia covid-19.	3	3	3	3
	6. Considera que las reprogramaciones masivas por la pandemia influyeron en los ingresos de las instituciones financieras <u>retail</u> .	3	3	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad financiera	7. Considera que las instituciones financieras <u>retail</u> manejan una buena calidad de cartera desde que inició la pandemia.	4	3	4	4
	8. En tu opinión, consideras que las instituciones financieras <u>retail</u> tienen solvencia y liquidez para afrontar sus obligaciones a corto y largo plazo.	4	4	4	4
	9. De acuerdo con la rentabilidad obtenida considera Ud. que la pandemia influyó en la utilidad neta de las instituciones <u>retail</u> financieras.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	10. Considera que las instituciones financieras mejoraron su ratio de utilidad al castigar su cartera vencida por la covid-19	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Mario Enrique Arauco Loyola
Especialidad del experto	Maestría en Administración y Dirección de Empresas
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?id_investigador=100947

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob>.

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 11 de Junio del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Impacto del covid-19 y la percepción en la Rentabilidad de dos instituciones del sector <u>retail</u> financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas.
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Jose Gilmer Tarrillo Nuñez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COVID 19

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Políticas sanitarias	1. La <u>covid</u> 19, ha generado un cambio en tu comportamiento ante la sociedad.	4	4	4	4
	2. Te has sentido estresado, limitado o incómodo durante la pandemia, que haya afectado tu rendimiento laboral.	4	4	4	4
	3. Considera que las políticas sanitarias fueron de vital importancia y contribuyeron en el bienestar económico y social de la sociedad	4	4	4	4
	4. Considera que las medidas sanitarias, contribuyeron a la productividad de las instituciones <u>retail</u> financiero.	4	4	4	4
	5. Considera Ud. que gracias a la vacunación contra la covid-19 ha favorecido la recuperación económica de las instituciones <u>retail</u> financiero.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo remoto	6. Considera que la mejor decisión de la compañía fue despedir personal antes que optar por el trabajo remoto ante la expansión de la pandemia.	4	4	4	4
	7. Durante la pandemia considera que el trabajo remoto le proporcionó buenos ingresos a su institución financiera [retaj].	4	4	4	4
	8. Piensa que el trabajo remoto ayudó a mantener la productividad de la empresa.	4	4	4	4
	9. Ante la propagación de la covid-19 concuerda con la compañía que optó por el cierre de agencias y promovió el trabajo remoto.	4	4	4	4

Dimensión 3	Items (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Innovación tecnológica	10. La empresa ha invertido, innovado en procesos e implementado nuevas plataformas tecnológicas durante el covid-19.	4	4	4	4
	11. Considera que son eficientes los procesos automatizados que la compañía implementó durante la pandemia.	4	4	4	4
	12. Considera que las plataformas automatizadas contienen base de datos actualizadas que ayudan a agilizar procesos eficientes.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad económica	1. Considera que su desempeño laboral ha aportado a la mejora del rendimiento de su institución financiera retail en pandemia.	4	4	4	4
	2. Considera que la pandemia covid-19 causó caída en las ventas de las instituciones retail financieras.	4	4	4	4
	3. Consideras que el incremento de gasto en las provisiones de las instituciones retail financieras son consecuencia de la covid-19.	4	4	4	4
	4. Cree Ud. que su institución financiera ha dado políticas preventivas desde que empezó la pandemia a fin de reducir provisiones y mejorar su rentabilidad.	4	4	4	4
	5. Considera que el rendimiento de los activos sufrió deterioro durante la pandemia covid-19.	4	4	4	4
	6. Considera que las reprogramaciones masivas por la pandemia influyeron en los ingresos de las instituciones financieras retail .	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad financiera	7. Considera que las instituciones financieras retail manejan una buena calidad de cartera desde que inició la pandemia.	4	4	4	4
	8. En tu opinión, consideras que las instituciones financieras retail tienen solvencia y liquidez para afrontar sus obligaciones a corto y largo plazo.	4	4	4	4
	9. De acuerdo con la rentabilidad obtenida considera Ud. que la pandemia influyó en la utilidad neta de las instituciones retail financieras.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	10. Considera que las instituciones financieras mejoraron su ratio de utilidad al castigar su cartera vencida por la covid-19	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Cohaila Flores Jaime Manuel
Especialidad del experto	Economista y Lic. en Educación
Código de colegiatura	018580006
Ficha CTI Vitae (*)	Registrado en SUNEDU

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 11 de Junio del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Impacto del covid-19 y la percepción en la Rentabilidad de dos instituciones del sector <u>retail</u> financiero en Lima Metropolitana (Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas.
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Jose Gilmer Tarrillo Nuñez

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COVID 19

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1					
Políticas sanitarias	1. La <u>covid</u> 19, ha generado un cambio en tu comportamiento ante la sociedad.	4	4	4	4
	2. Te has sentido estresado, limitado o incómodo durante la pandemia, que haya afectado tu rendimiento laboral.	4	4	4	4
	3. Considera que las políticas sanitarias fueron de vital importancia y contribuyeron en el bienestar económico y social de la sociedad	4	4	4	4
	4. Considera que las medidas sanitarias, contribuyeron a la productividad de las instituciones <u>retail</u> financiero.	4	4	4	4
	5. Considera Ud. que gracias a la vacunación contra la covid-19 ha favorecido la recuperación económica de las instituciones <u>retail</u> financiero.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo remoto	6. Considera que la mejor decisión de la compañía fue despedir personal antes que optar por el trabajo remoto ante la expansión de la pandemia.	4	4	4	4
	7. Durante la pandemia considera que el trabajo remoto le proporcionó buenos ingresos a su institución financiera (retail).	4	4	4	4
	8. Piensa que el trabajo remoto ayudó a mantener la productividad de la empresa.	4	4	4	4
	9. Ante la propagación de la covid-19 concuerda con la compañía que optó por el cierre de agencias y promovió el trabajo remoto.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Innovación tecnológica	10. La empresa ha invertido, innovado en procesos e implementado nuevas plataformas tecnológicas durante el covid-19.	4	4	4	4
	11. Considera que son eficientes los procesos automatizados que la compañía implementó durante la pandemia.	4	4	4	4
	12. Considera que las plataformas automatizadas contienen base de datos actualizadas que ayudan a agilizar procesos eficientes.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad económica	1. Considera que su desempeño laboral ha aportado a la mejora del rendimiento de su institución financiero retail en pandemia.	4	4	4	4
	2. Considera que la pandemia covid-19 causó caída en las ventas de las instituciones retail financieras.	4	4	4	4
	3. Consideras que el incremento de gasto en las provisiones de las instituciones retail financieras son consecuencia de la covid-19.	4	4	4	4
	4. Cree Ud. que su institución financiera ha dado políticas preventivas desde que empezó la pandemia a fin de reducir provisiones y mejorar su rentabilidad.	4	4	4	4
	5. Considera que el rendimiento de los activos sufrió deterioro durante la pandemia covid-19.	4	4	4	4
	6. Considera que las reprogramaciones masivas por la pandemia incluyeron en los ingresos de las instituciones financieras retail .	4	4	4	4


Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Rentabilidad financiera	7. Considera que las instituciones financieras retail manejan una buena calidad de cartera desde que inició la pandemia.	4	4	4	4
	8. En tu opinión, consideras que las instituciones financieras retail tienen solvencia y liquidez para afrontar sus obligaciones a corto y largo plazo.	4	4	4	4
	9. De acuerdo con la rentabilidad obtenida considera Ud. que la pandemia influyó en la utilidad neta de las instituciones retail financieras.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	10. Considera que las instituciones financieras mejoraron su ratio de utilidad al castigar su cartera vencida por la covid-19	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Metodólogo en Investigación
Código de colegiatura	 https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>