

# **ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN**

## **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“Análisis de las medidas implementadas por el bcp  
para la reactivación económica de sus clientes banca  
negocios a raíz de COVID19, año 2020”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:  
Maestro en**

**Administración de Negocios**

### **Autoras:**

Ing. Giglio Badoino, Gisella Del Carmen

Ing. Piscoche Valverde, Lisseth Aracelly

### **Docente Guía:**

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

**TACNA – PERÚ**

**2020**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se encuentra dedicada a todas las personas que encuentran satisfacción en incrementar sus conocimientos a tal punto que, son capaces de fomentar nuevas teorías en beneficio de la investigación y desarrollo social.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, nos encontramos agradecidos con Dios, pues es quien nos brinda cada día la oportunidad de vivir y compartir con las personas que más deseamos.

A nuestras familias por ser nuestro principal motor emocional para lograr cada meta que nos hemos trazado, a todos ellos, les agradecemos porque hacen de nosotros mejores personas.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE TABLAS	12
RESUMEN EJECUTIVO	14
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	18
1.1. TÍTULO DEL TEMA	18
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3.1. Problema general	21
1.3.2. Problemas específicos	21
1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Hipótesis general	22
1.4.2. Hipótesis específica	22
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1. Objetivo general	23

1.5.2. Objetivos específicos	23
1.6. JUSTIFICACIÓN	24
1.7. METODOLOGÍA	25
1.7.1. Tipo de investigación	25
1.7.2. Diseño de la investigación	25
1.7.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos	26
1.8. DEFINICIONES	27
1.9. ALCANCES Y LIMITACIONES	28
CAPÍTULO II . MARCO TEÓRICO	29
2.1. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	29
2.2. MEDIDAS IMPLEMENTADAS	32
2.3. BANCA MINORISTA	34
2.3.1. Funciones de la Banca Negocios	36
2.4. REACTIVACIÓN ECONÓMICA	38
2.4.1. Definiciones	38
2.4.2. Ciclos económicos	39
2.4.3. Desempleo	42
2.4.3.1. Clasificación de desempleo	43

2.4.4.	Diferencia entre crisis y recesión económica	45
2.4.4.1.	Recesión económica	45
2.4.4.2.	Crisis económica	46
2.4.5.	Programa reactiva Perú	47
2.4.5.1.	¿Qué empresas califican?	48
2.4.6.	Características de la banca negocios BCP	49
2.4.7.	Cuadro de competidores	52
2.5.	ANÁLISIS COMPARATIVO	53
2.6.	ANÁLISIS CRÍTICO	56
CAPÍTULO III . MARCO REFERENCIAL		58
3.1.	ANÁLISIS MACROECONÓMICO	58
3.1.1.	Evolución del crédito	59
3.1.2.	Crédito por tipo	60
3.1.3.	Crédito por sector	61
3.1.4.	Tipo de crédito otorgado a familia	62
3.2.	ANÁLISIS MICROECONÓMICO	62
3.2.2.	Crecimiento	64
3.2.3.	Inflación	65

3.2.4.	Tasa de referencia	66
3.2.5.	Finanzas públicas y sector externo	67
3.2.6.	Tipo de cambio	68
3.2.	RESEÑA HISTORIA	68
3.3.	CULTURA EMPRESARIAL	69
3.3.1.	Misión	69
3.3.2.	Visión	70
3.3.3.	Principios del Banco de Crédito del Perú	70
3.4.	Reactiva Perú	73
3.5.	Garantía	74
3.6.	ANÁLISIS CRÍTICO	75
CAPÍTULO IV . RESULTADOS		77
4.1.	MARCO METODOLÓGICO	77
4.1.1.	Descripción del tipo y diseño de la investigación	77
4.1.2.	Determinación de la población y muestra	78
4.1.3.	Diseño de los instrumentos de recopilación de información	79
4.2.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	80
4.2.1.	Resultados generales de la muestra	80



4.2.2. Resultados de la variable medidas implementadas por el BCP	83
4.2.3. Resultados de la variable reactivación económica	89
4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	94
4.3.1. Prueba de normalidad	94
4.3.2. Comprobación de hipótesis	96
4.3.2.1. Hipótesis general	96
4.3.2.2. Hipótesis específica 01	98
4.3.2.3. Hipótesis específica 02	100
4.3.2.4. Hipótesis específica 03	102
4.4. ANÁLISIS DOCUMENTAL	104
4.4.1. Recuperación económica	107
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	111
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	120
Anexo 1: Instrumento	120

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Decisiones de administración financiera	28
<b>Figura 2.</b> Ciclo económico	39
<b>Figura 3.</b> Formula del desempleo	43
<b>Figura 4.</b> Características de la Banco Negocios	49
<b>Figura 5.</b> Evolución del crédito	59
<b>Figura 6.</b> Crédito por tipo	60
<b>Figura 7.</b> Crédito por sector	61
<b>Figura 8.</b> Crédito por sector	62
<b>Figura 9.</b> PBI y Demanda Interna	60
<b>Fígura 10.</b> Inflación	61
<b>Fígura 11.</b> Tasa de referencia	62
<b>Fígura 12.</b> Resultado fiscal y balance en cuenta corriente (%PBI)	63
<b>Fígura 13.</b> Tipo de cambio (por dólar americano)	64
<b>Fígura 14.</b> Número de beneficiados Reactiva Perú	69
<b>Fígura 15.</b> Genero	75
<b>Figura 16.</b> Grupo etario	76

Figura 17. Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP	79
Figura 18. Resultados generales - Medidas implementadas por el BCP	81
Figura 19. Resultados por indicadores – Reactivación económica	84
Figura 20. Resultados generales – Reactivación económica	86
Figura 21. Índice de cartera atrasada y cartera deteriorada	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de competidores	48
Tabla 2. Decisiones financieras	49
Tabla 3. Medidas implementadas	49
Tabla 4. Tipos de clientes	49
Tabla 5. Definiciones de reactivación económica	50
Tabla 6. Ciclo económico	50
Tabla 7. Desempleo	51
Tabla 8. Diferencias entre recesión y crisis económica	51
Tabla 9. Distribución de préstamos y cobertura del programa Reactiva Perú por sectores	68
Tabla 10. Garantías Reactiva Perú	70
Tabla 11. Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP	77
Tabla 12. Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP	79
Tabla 13. Resultados generales - Medidas implementadas por el BCP	80
Tabla 14. Resultados por indicadores – Reactivación económica	82

Tabla 15. Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP	84
Tabla 16. Resultados generales – Reactivación económica	85
Tabla 17 Prueba de normalidad	88
Tabla 18 Hipótesis general	89
Tabla 19 Hipótesis específica 01	91
Tabla 20 Hipótesis específica 02	93
Tabla 21 Hipótesis específica 03	94
Tabla 22 Provisiones segundo trimestre BCP 2020	104
Tabla 23 Movimiento financiero de clientes	97
Tabla 23 Calidad de cartera	98

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar el nivel de influencia de las medidas implementadas por el BCP en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de COVID19, durante el año 2020.

Por ello se optó por realizar una investigación de tipo básica, de nivel correlacional de diseño descriptivo, teniendo como muestra 372 clientes gestionados por el equipo comercial de la Banca Negocios del BCP a nivel nacional a quienes se les aplicó una encuesta de tipo electrónica.

Los resultados fueron procesados en SPSS IBM en su versión 24, se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov por la cantidad de datos, obteniendo una significancia equivalente a 0,000 evidenciando así la necesidad de una prueba estadística para datos no paramétricos.

La prueba estadística Rho de Spearman evidenció una significancia equivalente a 0,044 valor menor a 0,05, por ello se concluyó que, las medidas implementadas por el BCP influyeron significativamente en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020

Por su parte la dimensión deuda tributaria no presentó significancia relevante para influir en la reactivación económica a diferencia de garantía

parcial y destino de crédito, las cuales si presentaron influencia significativa.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue desarrollada en base al método científico y se ciñe estrictamente a la estructura brindada por la institución, a su vez respeta las normas de redacción establecidas en el manual APA en su 6ta Edición, de acuerdo a ello la investigación se divide en cuatro capítulos.

El primer capítulo se titula antecedentes de la investigación, está compuesto por el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos e hipótesis de manera general y específica, a su vez se detalla la metodología utilizada y se plantea la justificación, alcances y limitaciones que presenta la investigación.

El segundo capítulo se titula marco teórico, dicho capítulo plantea las teorías que sostiene la investigación a través de la definición del constructo de las variables, incluyendo su conceptualización, dimensiones y metodología de evaluación, finalmente se realizó un análisis comparativo y crítico del capítulo.

El tercer capítulo se titula marco referencial, este capítulo ahonda en la realidad problemática de estudio, por ello se realizó un análisis macroeconómico y microeconómico, a su vez se describió la reseña histórica de la empresa, cultura empresarial y su asociación con el programa Reactiva Perú, finalmente se realizó un análisis crítico.



El cuarto capítulo se titula resultados, en este capítulo se desarrolla la investigación, por ello se describen los resultados de la aplicación del instrumento, el cual se presenta en forma de tablas y figuras para su mejor comprensión, a su vez se realiza la comprobación de hipótesis.

Finalmente se plantean las conclusiones y recomendación de la investigación, las cuales están vinculadas a los objetivos del estudio.

## **Capítulo I . ANTECEDENTES**

### **1.1. TÍTULO DEL TEMA**

Análisis de las medidas implementadas por el BCP para la reactivación económica de sus clientes banca negocios a raíz de Covid19, año 2020.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

De acuerdo con (Apoyo & Asociados, 2020) el Banco de Crédito del Perú (BCP) es una entidad financiera con importantes participaciones en los diversos segmentos del mercado, consolidada y posicionada como una entidad top y líder del sistema bancario, cuenta con una participación de mercado de 33.2% en créditos directos y un 33.9% en depósitos, las acciones de esta entidad financiera pertenecen en gran parte al holding Credicorp en un 97.7%.

El BCP cuenta con un alto nivel de activos que le brinda una solvencia para cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo, este panorama es resultado de una constante transformación financiera, diversificación de fuentes de fondos y consistencia de su capital, por ello tiene la solvencia necesaria para afrontar cambios abruptos del

mercado, como la coyuntura actual del COVID 19 que trae consigo una desaceleración económica. (Apoyo & Asociados, 2020)

Teniendo en consideración el panorama económico adverso a causa de la pandemia actual, el BCP es optimista y espera que genere una fuerte incidencia en el incremento de la economía nacional y mejore el panorama actual de las empresas, por ello proyecta para el año 2020 una disminución en la actividad financiera, un crecimiento proyectado en la mora, bajas tasas de rentabilidad y presión de liquidez, sin embargo, la fortificada solvencia del BCP le permite afrontar este panorama.

El Banco de Crédito del Perú estructura sus operaciones en dos áreas, banca mayorista y banca minorista en la cual se encuentra la Banca Negocios y Pyme.

La economía nacional, la cual está conformada por más del 60% por empleos y empresas informales, las cuales obtienen ingresos de manera periódica o semanal, la cuarentena y las medidas adoptadas por el gobierno han impactado fuertemente en su generación de ingresos, por esta razón entidades como el MEF y la SBS han instaurado medidas tales como la reprogramación de créditos financieros.

Según (Apoyo & Asociados, 2020) el BCP con la finalidad de mitigar el impacto del COVID-9, ha establecido y direccionado diversas

medidas en beneficio de sus colaboradores, clientes y país. Entre las principales se destaca una comunicación más activa con sus clientes a fin de apoyarlos y guiarlos para que ejecuten sus operaciones, con la finalidad de generar una mayor fluidez, determinó una flexibilización autónoma de diversas áreas de negocio con el objetivo de realizar la reprogramación de sus créditos. En la banca, el BCP ha sido flexible y empático con sus clientes brindándoles todas las facilidades, beneficiando a más de 45% de su cartera de clientes minoristas con la reprogramación de sus cronogramas de pagos. Es importante acotar que el BCP tiene el objetivo de aportar en el crecimiento y desarrollo del segmento minorista, el cual estuvo constituido el 2019 por un 37.3% del total del portafolio.

Asimismo, la entidad financiera tiene a disposición del usuario diversos canales digitales como la banca móvil, vía BCP y Yape que facilita a sus clientes realizar operaciones, es importante precisar que la mayoría de agencias del BCP han venido operando con normalidad con todas las medidas de bioseguridad.

Sin embargo, a pesar de la solvencia del BCP, el panorama coyuntural es cambiante y la posición o rating del BCP podría ser afectado si el COVID-19 genera un impacto negativo en la solvencia financiera de la entidad, trayendo consigo una disminución

importante en los niveles de desempeño financiero del Banco, afectando la calidad de sus activos y su clasificación crediticia.

Por ello es importante realizar un análisis de las medidas implementadas por el Banco de Crédito del Perú para la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, considerando el impacto que genera en sus clientes y el nivel de eficiencia de estas medidas, con la finalidad de brindar un aporte respecto a la realidad problemática identificada.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera las medidas implementadas por el BCP influyeron en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios a raíz de Covid19, año 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

1. ¿De qué manera la garantía parcial influyó en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020?

2. ¿De qué manera la deuda tributaria influyó en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020?
3. ¿De qué manera el destino del crédito influyó en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020?

## **1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Las medidas implementadas por el BCP influyeron significativamente en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

### **1.4.2. Hipótesis específica**

1. La garantía parcial influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

2. La deuda tributaria influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.
3. El destino del crédito influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de influencia de las medidas implementadas por el BCP en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de influencia de la garantía parcial en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.
2. Determinar el nivel de influencia de la deuda tributaria en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

3. Determinar el nivel de influencia del destino del crédito en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se justifica de manera teórica, metodológica y práctica.

La investigación es de importancia puesto que, a través de los resultados se puede comprender el impacto que ha tenido el programa de reactivación económica en clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, específicamente en el BCP, esto pondrá en evidencia las falencias que tuvo el programa a través de sus medidas o mostrará los buenos resultados independientemente de cada empresa que aprobó para el crédito.

Asimismo, la investigación se justifica de manera teórica, debido a que, proporciona una vista externa desde la perceptiva de los clientes con relación al programa de reactivación y sirve como antecedente teórico hacia nuevos proyectos de gran alcance, para que considere las medidas a incorporar dentro de una nueva realidad.



Por otro lado, se justifica de manera metodológica, ya que se alinea al método científico y hará uso de los factores intervinientes en el proceso de evaluación para acceder al programa de reactivación económica, de esta manera puede comprender específicamente cuál de estos requerimientos fueron los que más acarrearón problemas en los solicitantes.

Finalmente, la información recogida puede plasmarse como un diagnóstico previo a la implementación de un nuevo plan de alto alcance, proporcionado por el gobierno y donde intervengan las grandes empresas de crédito.

## **1.7. METODOLOGÍA**

### **1.7.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica o pura, puesto que, se limita a la utilización de información teórica observada dentro de la realidad para proporcionar un diagnóstico que sirva de utilidad para generar nuevas teorías o investigaciones. (Vara, 2012)

### **1.7.2. Diseño de la investigación**

La investigación es de nivel correlacional y de diseño descriptivo transversal, las razones por las cuales se define de

esta manera, se mencionan a continuación. (Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Correlacional, ya que pretender entender el nivel de influencia de una variable sobre la nota y como estas se relacionan entre sí.

Descriptivo, porque especifica las características encontradas en un grupo grande o empresa. (Rivera Aragón & García Méndez, 2012)

### **1.7.3. Fuentes, herramientas y análisis de datos**

La información será tomada de fuentes primarias, mediante la técnica de cuestionario online y registro de medidas implementadas a la cartera de clientes de banca negocios. Cabe resaltar que, los datos obtenidos serán sometidos a la prueba estadística de kolmogorov Smirnov para entender la normalidad de la distribución de los datos, de esta manera se podrá realizar adecuadamente la comprobación estadística de la hipótesis general y específica. (Supo, 2014)

Para ello, se realizará el procesamiento de datos en el software estadístico SPSS IBM en su versión 24.0. A su vez se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial, la estadística

descriptiva permitirá mostrar la información procesada en tablas y gráficos de frecuencia, por su parte la estadística inferencial, permitirá realizar el análisis de tendencias. (Cancela, Cea, Galindo, & Valilla, 2010)

## **1.8. DEFINICIONES**

- **Garantía**

Es la proporción de seguridad brindada ante un hecho, en el ámbito financiero, significa el compromiso de pago el cual se pacta a través de un contrato. (Alvarez Monroy, 2020)

- **Deuda tributaria**

Los tributos son obligaciones que asumen una empresa o individuo con el estado. (Sapag Chain, 2011)

- **Crédito**

Se denomina así a la financiación que realiza una empresa, destinada a una persona o personas para los fines que este indique al momento de solicitar el monto. (Villajuana, 2011)

- **Reactivación económica**

Es nombrado así, al proceso el cual asumen una empresa o país, para encaminar por mejores lares su economía, esto usualmente se da bajo un periodo de crisis. (Deloitte, 2019)

- Covid19

Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. (OMS, 2020).

## **1.9. ALCANCES Y LIMITACIONES**

- Únicamente la asignación crediticia, re segmentación para los clientes banca negocios de la región de Tacna incluyéndose todas las provincias. No se ha contemplado otras regiones del Perú.
- El acceso a la información es registral y referencial, no pudiéndose evidenciar la identidad de los clientes en cumplimiento del secreto bancario.
- Acceso a la entidad bancaria a través de permisión de toma muestral de los registros de crédito, con fines netamente académicos.
- Adecuación a las actividades de asignación y evaluación crediticia en la región de Tacna debido a la declaratoria de

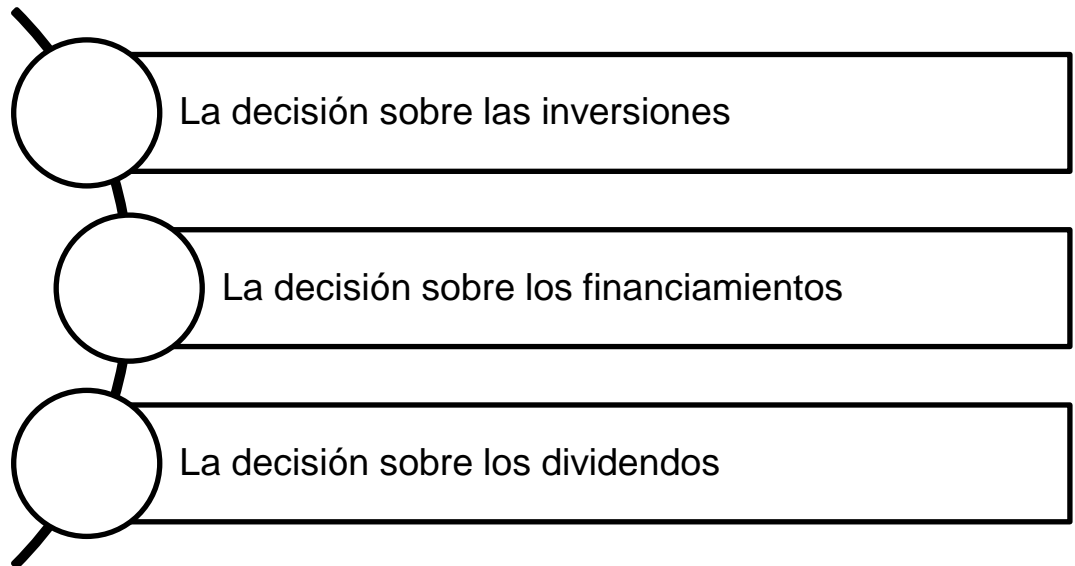
inmovilización nacional por el COVID-19, decretado por el estado peruano.

- El cronograma de actividades propuesto es tentativo, sujeto a adecuación en función de los avances del proyecto.

## Capítulo II . MARCO TEÓRICO

### 2.1. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

De acuerdo con (Horn, 1997), la administración financiera engloba tres decisiones relevantes:



**Figura 1.** Decisiones de administración financiera

Fuente: (Horn, 1997)

Sin embargo, cada uno de los apartados mencionados debe de analizarse de acuerdo al contexto de cada entidad financiera.

### **a) La decisión sobre las inversiones**

Se considera la decisión más relevante de los tres aspectos considerados, puesto se direcciona a la generación de valor.

La inversión de capital es considerada la planificación de un capital a una determinada propuesta cuyo fin es beneficioso y proyectado a largo plazo, de esta manera no se conoce de forma 100% confiable los beneficios, por ello se considera un cierto nivel de riesgo e incertidumbre al momento de realizar una inversión.

Por ello se debe analizar la correlación existente entre el rendimiento de unos negocios y el nivel de riesgo existente, puesto que estos dos aspectos son los que condicionan y delimitan a una empresa, a partir de ello se asigna un capital estimado de acuerdo al contexto y consistencia de la empresa.

### **b) La decisión sobre financiamiento**

Es responsabilidad de un administrador financiero identificar, analizar y determinar la decisión más eficiente en un ámbito financiero y delimitado por una estructura de capital, por ello se considera que si una empresa realiza cambios que le permiten mejorar su posición competitiva, se va obtener un

conglomerado financiero óptimo, el cual puede ser rentabilizado a futuro.

### **c) La decisión sobre los dividendos**

Este aspecto considera los márgenes de ganancias proyectados que se asignarán a los accionistas, conforme a la estabilidad y tendencia de los dividendos, tomando en cuenta las acciones y recompra de acciones, sin embargo, la afinidad de los dividendos con la manera de pago y la determinación de las ganancias conseguidas de las empresas se deben de analizar considerando los objetivos de cada empresa y su proyección de crecimiento de acuerdo a sus acciones.

## **2.2.MEDIDAS IMPLEMENTADAS**

### **a) Garantía parcial**

Según el (Banco de desarrollo de América Latina, 2018), la garantía parcial de crédito se conceptualiza como sistema de avales y garantías de tipo virtual, el cual cumple principalmente con el objetivo de garantizar y mitigar el riesgo crediticio, esta obligación recae en un tercer individuo.



De igual manera se considera la emisión de papeles asociados a la renta fija de propiedad de las entidades en el mercado de capital, por ello este tipo de modalidad se direccionan a la atracción de nuevos activos a una región, y busca generar fuentes de financiamiento a plazos extensos, lo cual constituye un beneficio para los usuarios considerados.

Es así que las garantías parciales se posicionan como un agente positivo que aporta a la mejora de las calificaciones y emisiones de préstamos.

#### **b) Deuda tributaria**

De acuerdo con la (SUNAT, 2018), la obligación tributaria es considerada un derecho público, lo cual considera un anexo entre un acreedor y un individuo deudor tributario, estipulado en ley, el cual se desarrolla en un contexto de cumplimiento de la prestación tributaria, a su vez se considera un exigible coactivamente.

A su vez se establece que la deuda tributaria está conectada con el monto que contempla la obligación tributaria, el cual tiene en consideración los siguientes apartados:

- El interés de mora
- Recargos por aplazamiento extemporáneo

- Recargo por periodo ejecutivo
- Recargos exigibles legalmente

### **c) Destino del crédito**

De acuerdo con (Finanlick, 2015), este apartado muestra un alto nivel de importancia y se posiciona como uno de los aspectos más analizados por una entidad financiera para analizar una empresa, básicamente hace referencia al destino de los fondos solicitados por una empresa, por ello la empresa debe ser consecuente con sus actividad y posición competitiva, de no tomar en cuenta este aspecto una entidad financiera va dar por hecho que el fin del fondo no es argumentado y no es viable, por consecuencia se rechaza la solicitud de crédito.

## **2.3. BANCA MINORISTA**

De acuerdo con (Apoyo & Asociados, 2020), es el encargado de brindar y asesorar el servicio dirigido personas y pequeñas empresas con un nivel de ventas anual menor ocho millones de dólares, por él tiene la función de entablar vínculos sostenibles en un largo plazo con los usuarios, para ello se direccionan diversas acciones para satisfacer las necesidades de cada segmento.

Con la finalidad de ofrecer un servicio eficiente se realiza la siguiente clasificación:

- **Banca de consumo**

De manera específica se encarga de ofertar servicios como créditos personales, hipotecarios y tarjetas de crédito, para ello direcciona acción de venta cruzada, abarca aproximadamente 3 millones de clientes.

- **Banca exclusiva**

Conformado por un conjunto de clientes selectos que cuentan con un elevado volumen de activos, por lo cual se posicionan como clientes importantes dentro de una empresa.

- **Banca pyme**

La institución financiera direccionar diversas acciones que se soportan en un capital de productos para la pequeña y mediana empresa, de esta manera los clientes de la Banca Pyme presentan en promedio un aproximado de 120 mil a 4 millones de soles de ingresos anuales.

- **Banca negocios**

La Banca Negocios del BCP ha segmentando a sus clientes en pequeñas empresas, que es representada por empresas con unas ventas anuales de 4 millones a 32 millones de soles.

### **2.3.1. Funciones de la Banca Negocios**

De acuerdo con (Rodriguez, 2016), en la actualidad la gestión de clientes, el asesoramiento financiero y planificación de cartera de cliente, lo cual se rentabiliza por medio de los siguientes aspectos.

- Ventas cruzadas
- Equidad sostenible de los niveles de morosidad
- Gestión del sow
- Asesoramiento y actualización de cambios
- Generación de propuestas
- Observación de flujos

Los puntos mencionados permiten gestionar los productos de la entidad financiera con la finalidad de acoplarlos a productos como el Leasing, capital de trabajo y productos a corto y largo plazo.

**a) Función básica**

- Planear la gestión de tipo comercial, considerando la cartera de clientes conforme las metas propuestas
- Accionar las estrategias planificadas
- Realizar propuestas a los clientes de la banca
- Ofertar servicios adicionales
- Gestionar y supervisar la cartera

**b) Funciones específicas**

- Indicar, analizar y proyectar la información importante de los clientes
- Gestión de contactos
- Establecer un plan y generar un tipo de contacto
- Concretar una cita
- Identificar las necesidades del negocio
- Realizar un cronograma de visitas
- Crear un vínculo de confianza

## **2.4. REACTIVACIÓN ECONÓMICA**

### **2.4.1. Definiciones**

De acuerdo con (McConnell & Brue, 1997) la reactivación económica es un término ligado al sector público, pues sus funciones están vinculadas con las finanzas de este sector.

Para ello se aplica una serie de procedimientos que impulsen la política económica, en este proceso se da mayor importancia al crecimiento de la renta del país a través de la inversión en empleo, de tal modo, que la población se encuentre beneficiada y crezca conjuntamente con los niveles económicos.

Por otro lado (Sachs & Larraín, 1994) los países o empresas en alguna ocasión se ven sumergidos profundamente en una recesión, lo que obliga a tomar medidas para mejorar los resultados, es así que, de este escenario parte el término de reactivación económica, el cual sugiere impulsar la economía para hallar nuevos rumbos.

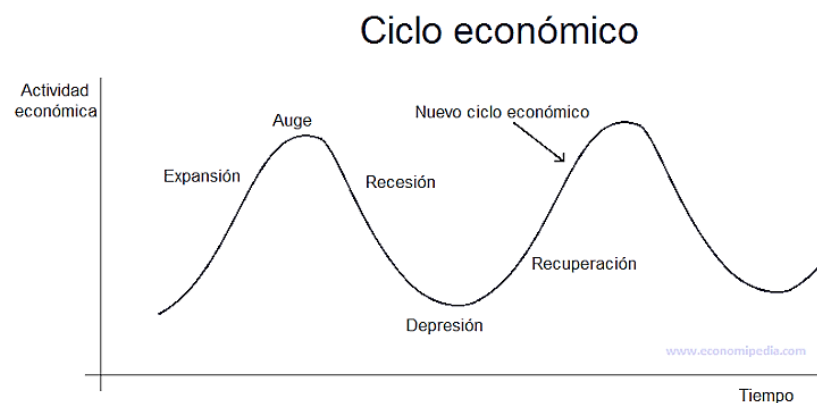
Según (Deloitte, 2019) la reactivación económica es implementada por el gobierno para impulsar la economía, mediante la simplificación de procedimientos a favor de las grandes y pequeñas empresas, así como de emprendimientos, de tal modo que, se genere un mayor índice de empleabilidad.

El empleo genera mayor ingreso en las personas, lo que compensa gastos o inversiones, de esta forma, la economía comienza a desplazarse de manera positiva para el estado.

#### 2.4.2. Ciclos económicos

De acuerdo con (McConnell & Brue, 1997) los ciclos económicos son estudiados en la macroeconomía y se refiere al incremento y recesión de actividades económicas ocurrido durante un periodo.

Estos varían de acuerdo a su intensidad y se dan de forma constante durante el tiempo y como se mencionó antes, se pueden reconocer por su intensidad y comportamiento.



**Figura 1.** Ciclo económico

Fuente y elaboración: (McConnell & Brue, 1997)



- **La depresión**

Como se puede observar en la figura, la depresión está en la parte más baja del proceso evidenciado en una caída en la tasa de empleo, la demanda ha caído considerablemente en todos los sectores causando una caída en los precios o en algunos casos manteniéndose con el riesgo de perder ingresos.

El nivel de ingresos de los consumidores se encuentra por debajo de su media y la producción se ha estacado, sin generar la efectividad que corresponde, todos estos factores conllevan una depresión o crisis y afecta la economía de un país.

- **Recuperación**

En este punto, la economía presenta una mejora con relación al escenario anterior, todas las variables mencionadas cambian su rumbo descendente, ocasionando un incremento en la empleabilidad, mejorando la producción e incrementando los precios como consecuencia de la mayor demanda presentada por los consumidores.

- **Auge o “Boom”**

Se le conoce también como el pico de la economía, donde se logrado la plenitud de la inversión y la producción se encuentra en su mejor nivel de efectividad, no existe mano de obra, ni producción restante.

- **Recesión o contracción**

En esta etapa del ciclo económico, la economía comienza a disminuir su rendimiento, nuevamente se presenta disminución en la inversión y la empleabilidad, siendo un riesgo para las personas, esta etapa puede ser prolongada o muy corta, esto depende según como el estado asuma la responsabilidad de sus acciones.

### **2.4.3. Desempleo**

De acuerdo con (Lora, 1999) el desempleo es uno de los hechos presentados al ocurrir una recesión económica, la cual genera incertidumbre dentro de la población, debido a que el nivel de ingresos de las familias ha descendido y su futuro es incierto.

Para entender el nivel de desempleo, se debe considerar el número total de personas sin un trabajo, así como el porcentaje

de oferta laboral o fuerza laboral (FL) pero dentro de la población económica activa.

Fuente y elaboración: (Lora, 1999)

$$\text{Tasa de desempleo} = \frac{\text{Nº de desempleados}}{\text{Población activa (PA)}} \times 100$$

**Figura 2.** Formula del desempleo

#### **2.4.3.1. Clasificación de desempleo**

Según (Lora, 1999) las causas del desempleo son diversas y mediante estas se pueden clasificar, entre ellas tenemos al desempleo tecnológico, legal, friccional, por deficiencia en la demanda agregada, a continuación, se explica a mayor detalle cada una de ellas.

- **Desempleo tecnológico**

Con el transcurso de los años, las empresas renuevan sus equipos, actualizándolos en muchos casos o implementando otro tipo de tecnologías, el cual debe ser utilizado por un colaborador.

Sin embargo, si el colaborador no logra capacitarse para manipular adecuadamente la tecnología, se cesa los vínculos para buscar el recurso humano capacitado para las nuevas tecnologías.

- **Desempleo legal**

Esta situación se presenta cuando las autoridades competentes no han gestionado nuevas herramientas que impulsen la contratación de personas y por lo contrario se hallan complicaciones por diferentes razones (edad, nacionalidad, etc.)

- **Desempleo friccional**

También llamado desempleo de búsqueda, es una situación poco común en estos tiempos pero que aún se encuentra presente y es dada por la carencia de información presentada en los anuncios, pues la información presentada es muy ambigua y confusa.

- **Desempleo por deficiencia en la demanda agregada**

Esta situación se presenta cuando los consumidores optan por no gastar ocasionando una disminución en el ingreso de

la empresa, lo que genera que ocupe menos personal para cumplir con sus labores.

El recorte de personal en este caso, se da como una estrategia para la reducción de costos de la empresa y asumir la productividad de su demanda.

Este podría considerarse un problema social, pues cada acción causa un menor ingreso, ocasionando que viva con el mínimo de dinero necesario, afectando así a otras empresas que dependen del consumo.

#### **2.4.4. Diferencia entre crisis y recesión económica**

##### **2.4.4.1. Recesión económica**

Según (Alvarez Monroy, 2020) la economía, específicamente la macroeconomía estudia el ciclo económico por el cual atraviesa un país, lo cual podría ser traducido en una variación en el Producto Bruto Interno, pero como bien se mencionó anteriormente, esto puede variar en cada bimestre o trimestre.

Pero ¿qué puede ocasionar una recesión económica? Según (Alvarez Monroy, 2020) esto puede ser generado por una variación en el índice de inflación, lo que dificulta el poder adquisitivo de las familias y evidentemente afecta la economía.

Por otro lado, la teórica keynesiana afirma contundentemente que, la recesión económica se da por una restricción contundente en la liquidez que no permite la libre circulación del dinero.

#### **2.4.4.2. Crisis económica**

Según (Alvarez Monroy, 2020) indica que, a diferencia de una recesión económica la cual se da durante todo un año en pequeños lapsos de tiempo, la crisis económica es de tiempo prolongado y genera consecuencias que influyen significativamente en la estabilidad de un país.

Al igual que la recesión económica, el poder adquisitivo se encuentra limitado, pero en adición a ello, los índices de productividad son bajos y el pronóstico es reservado.

Para afrontar esta situación el gobierno usualmente toma medidas de contención para evitar la máxima caída y luego inicia un proceso de reactivación, el cual debe ser controlado por indicadores macroeconómicos constantemente.

#### **2.4.5. Programa reactiva Perú**

De acuerdo con (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2020) en una página oficial de graduados indica que, Perú ha iniciado una etapa de reactivación económica, dividida en cuatro etapas para incentivar la recuperación económica del país.

Esto a causa de la paralización económica producida por la emergencia sanitaria a raíz del coronavirus, mediante este programa de reactivación la reanudación de actividades se dio de manera progresiva.

Debido a que la recesión económica del país ha alcanzado un porcentaje histórico que se asemeja a las pérdidas económicas durante la guerra del pacífico, es así que, bajo esta problemática surge el programa “Reactiva Perú” el cual pretende inyectar liquidez a través de financiamiento a empresas para que no desaparezcan y por lo contrario logren continuar con su crecimiento estancado por la emergencia sanitaria.

Los créditos otorgados son diferentes a los regulares, pues este tiene una tasa de interés mínima y se ofrece hasta un plazo máximo de tres años para cumplir con la obligación financiera, así como, el estado asume la responsabilidad de garante para facilitar el financiamiento.

De este modo las empresas podrán obtener la liquidez necesaria para continuar con la cadena de pagos y obligaciones en un corto plazo. De no brindarse este crédito el estado se somete a un riesgo de impago y ruptura de la cadena de pagos que terminaría por derrumbar la economía del país.

#### **2.4.5.1. ¿Qué empresas califican?**

De acuerdo con (Gobierno del Perú, 2020) al contar con una empresa, ya sea micro, pequeña, mediana o gran empresa, puedes ser beneficiario de esta iniciativa.

Sin embargo, reactiva Perú proporciona un crédito no mayor a los 10 millones de soles y para ello, las empresas interesadas deben revisar la Resolución Ministerial 134-2020-EF/50 para entender si califican a este beneficio.

#### **Requisitos**

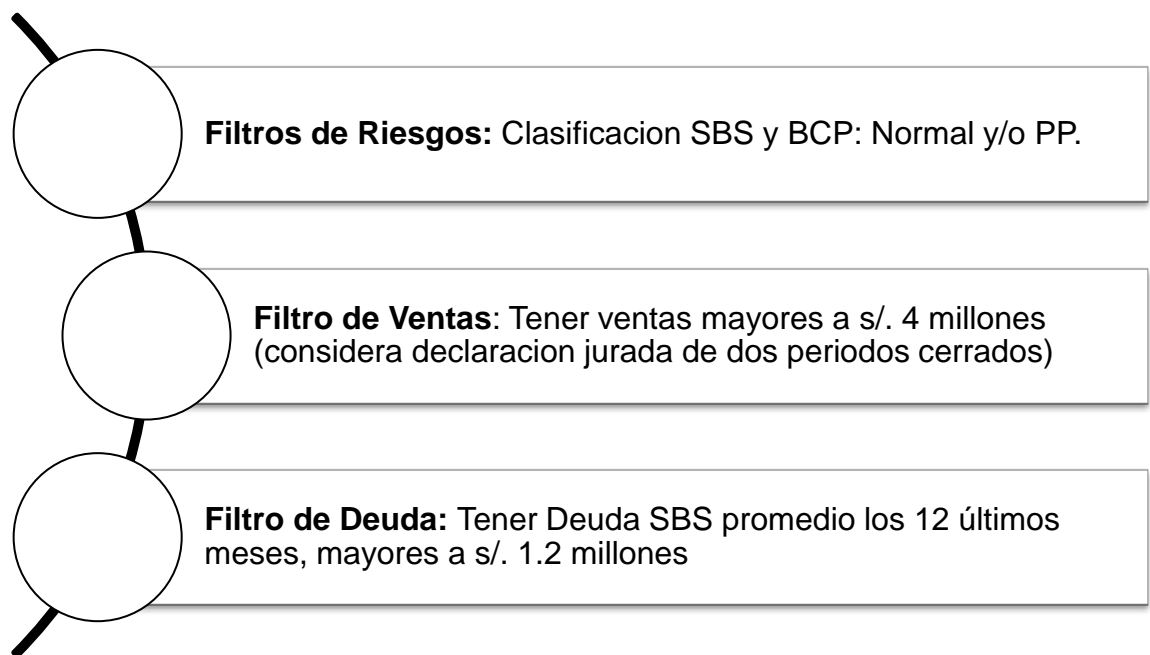
- Encontrarse libre de deudas coactivas hasta el 29 de febrero del 2020.
- La empresa debe mostrar buena calificación ante la central de riesgo.



- La empresa debe evitar la repartición de utilidades durante la vigencia del financiamiento.

El (Gobierno del Perú, 2020) dispuso de una plataforma web para ingresar el ruc de la organización, de esta manera se puede anticipar acerca de la aprobación del crédito que busca.

#### 2.4.6. Características de la banca negocios BCP



**Figura 3.** Características de la Banco Negocios

Fuente: (BCP, 2019)



**a) Filtro de Riesgos**

La clasificación requerida crediticia es de normal o CPP, la cual se define.

**Normal.** Cuando el cliente paga de manera puntual o hay un retraso que no supera los 8 días.

**CPP – Cliente con problemas potenciales.** Cuando los atrasos en los pagos van entre los 9 y los 30 días.

**b) Filtro de ventas**

La banca negocios segmenta a sus clientes en dos grupos:

**Pequeñas empresas:** ventas menores a 6.5 millones de soles.

**Negocios consolidados:** ventas entre 6.5 millones a 32 millones de soles.

**c) Filtro de Deuda:**

Tener Deuda SBS promedio 12 meses mayor a s/. 1.2 millones.

## 2.4.7. Cuadro de competidores

**Tabla 1.**  
*Cuadro de competidores*

	<b>BCP</b>	<b>INTERBANK</b>	<b>SCOTIABANK</b>	<b>BBVA</b>
<b>PLAZO</b>	Hasta 36 meses con 12 meses de gracia.	Hasta 36 meses con 12 meses de gracia.	Hasta 36 meses con 12 meses de gracia.	Hasta 36 meses con 12 meses de gracia.
<b>BENEFICIARIO</b>	Personas jurídicas y personas naturales con negocio.	Solo para las microempresas y personas naturales con negocio.	Personas jurídicas y personas naturales con negocio.	Personas jurídicas y personas naturales con negocio.
<b>FINANCIAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El valor del financiamiento se calcula en relación al promedio de las ventas declaradas en la Sunat, durante el periodo 2019.</li> <li>● El monto máximo del crédito y la garantía del programa cubrirá hasta el monto equivalente a 03 meses de ventas promedio mensual del año 2019 registrado ante SUNAT.</li> </ul>			
<b>REQUISITOS GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reporte Tributario Sunat 2019 (nueva versión)</li> <li>● Reporte de Deuda en Cobranza Coactiva SUNAT – verificar que tenga menos de 1 UIT S/4,300 al 29.02.2020</li> <li>● Clasificación normal o CPP</li> <li>● RUC activo</li> </ul>			
<b>PROCESO DE SOLICITUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación de la solicitud</li> <li>● Formalización de la solicitud COFIDE</li> <li>● Desembolso en la cuenta</li> </ul>			

Fuente y elaboración: Propia

## 2.5. ANÁLISIS COMPARATIVO

**Tabla 2.**  
*Decisiones financieras*

Autor	Decisiones	Análisis
Horn (197)	La decisión sobre las inversiones	Las decisiones de índole financiera principalmente consideran y contemplan obtener una viabilidad sobre el destino de un crédito, por ello se analizan diversos aspectos para conocer todo el contexto que se desarrolla.
	La decisión sobre los financiamientos	
	La decisión sobre los dividendos	

Fuente: Autores varios

Elaboración: Propia

**Tabla 3.**  
*Medidas implementadas*

Autor	Medidas implementadas	Análisis
Banco de desarrollo de América Latina (2018)	Garantía parcial	Los aspectos considerados se desarrollan en torno al análisis y mejora de las decisiones financieras, tomando en consideración todas las medidas que limitan o promueven la aprobación de un crédito.
Sunat (2018)	Deuda tributaria	
Financlick (2015)	Destino del crédito	

Fuente: Autores varios

Elaboración: Propia

**Tabla 4.**  
*Tipos de clientes*

Autor	Tipos	Análisis
Apoyo & Asociados (2020)	Banca de consumo	Los diversos tipos de clientes son clasificados de acuerdo a la posición económica y necesidades de cada cliente, por ello se brindan diferentes alternativas de solución y se direccionan productos y servicios para satisfacer sus necesidades.
	Banca exclusiva	
	Banca Pyme	
	Banca Negocios	

Fuente: Autores varios

Elaboración: Propia

**Tabla 5**  
Definiciones de reactivación económica

<b>Autor</b>	<b>Postura</b>	<b>Análisis</b>
McConnell & Brue (1997)	La reactivación económica es un término ligado al sector público, pues sus funciones están vinculadas con las finanzas de este campo.	La reactivación económica es un término ligado al sector público, pues se implementa ante la recesión económica.  Para lograr ello, se debe realizar un análisis situacional e implementar concretamente las medidas a considerar para impulsar la economía.
Sachs & Larraín (1994)	Medidas ocupadas por países en recesión para mejorar los resultados, es así que, de este escenario parte el término de reactivación económica, el cual sugiere impulsar la economía para hallar nuevos rumbos.	
Deloitte (2019)	Es implementada por el gobierno para impulsar la economía, mediante la simplificación de procedimientos a favor de las grandes y pequeñas empresas, para generar mayor empleabilidad.	

Fuente: Autores varios

Elaboración: Propia

**Tabla 6**  
Ciclo económico

<b>Autor</b>	<b>Fases</b>	<b>Análisis</b>
McConnell & Brue (1997)	Depresión	Los ciclos económicos se dan en periodos determinados de tiempo, son indicadores macroeconómicos de un país.
	Recuperación	
	Auge o Boom	
	Recesión o contracción	

Fuente: McConnell & Brue (1997)

Elaboración: Propia

**Tabla 7**  
*Desempleo*

Autor	Desempleo	Clasificación	Análisis
Lora (1999)	El desempleo es uno de los hechos presentados al ocurrir una recesión económica, la cual genera incertidumbre dentro de la población, debido a que el nivel de ingresos de las familias ha descendido y su futuro es incierto.	Desempleo tecnológico.	La alteración en los ingresos de los negocios genera desempleo, alterando así la economía, pues al reducir personal, se produce personas con menor ingreso y la demanda de otros negocios disminuye.
		Desempleo legal.	
		Desempleo friccional.	
		Desempleo por deficiencia en la demanda	

Fuente: Lora (1999)

Elaboración: Propia

**Tabla 8**  
*Diferencias entre recesión y crisis económica*

Autor	Diferencias	Análisis
Álvarez Monroy (2020)	Recesión económica	Términos semejantes, pues ambos son utilizados para referirse a una caída económica de un país o institución, con la diferencia del periodo de impacto que genere.
	Crisis económica	

Fuente: Álvarez Monroy (2020)

Elaboración: Propia

## 2.6. ANÁLISIS CRÍTICO

La recesión económica se presenta a cada momento en un ciclo económico, sin embargo, cuando este se torna grave y no se precisa el periodo de termino, se considera una crisis, ante este tipo de situaciones un país afronta diferentes adversidades.

Las crisis económicas traen en primera instancia, el desempleo, pues la demanda se ha visto afectada por la pérdida de liquidez en las familias, ocasionando una menor tasa de consumo y en consecuencia una menor demanda.

La disminución de la demanda genera pérdidas en la producción de diferentes empresas y de esta manera la economía de un país se ve afectada, viéndose en la obligación de tomar acción sobre la adversidad.

Es por ello que, la reactivación económica se ha presentado durante los años en las diferentes crisis económicas acontecidas en el mundo y ha sido de utilidad para impulsar el periodo de recuperación, hasta alcanzar nuevamente el auge.

Es así que las entidades del sector financiero se constituyen como un canal que aporta y trabaja de manera organizada con el Estado, para poder llegar por medio de financiamientos a los diferentes beneficiarios. De esta manera una entidad financiera emplea medidas



para atraer, analizar y beneficiar a su público objetivo, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, por ello se analiza la garantía parcial, deuda tributaria y el destino de crédito, con el objetivo de conocer el contexto y posición competitiva de cada empresa, a partir de ello se determina una decisión de aprobación o rechazo de crédito, finalmente de acuerdo a la situación de cada empresa se determina un monto de financiamiento,

## Capítulo III . MARCO REFERENCIAL

### 3.1. ANÁLISIS MACROECONÓMICO

El crecimiento económico en el Perú tuvo diversas fases, de acuerdo con (Banco Mundial, 2020) Perú mostró un crecimiento económico promedio de 6,1% en su PBI, lo que lo posicionaba como uno de los países con mayor crecimiento económico debido a una economía dinámica.

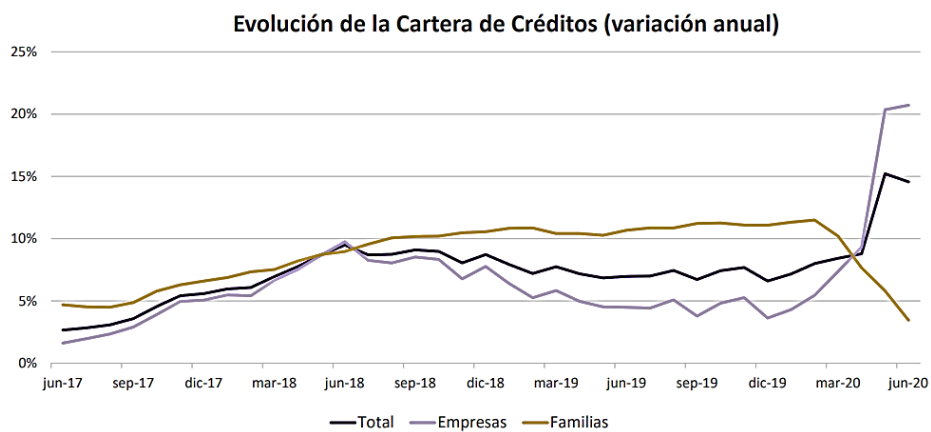
Sin embargo, es desde 2014 que la economía presentó un crecimiento más sumiso, reduciéndose hasta 3% en promedio, pero sería hasta el 2020 donde presentaría una de las recesiones más grandes de su historia, que se asemejan a la caída económica producida por la guerra con Chile.

Según el BCP citado en (Gestión, 2020) el PBI de Perú caería hasta en un 15% posicionando a Perú como el país más golpeado económicamente en Sudamérica por la emergencia sanitaria.

Bajo esta perspectiva existe mucha incertidumbre con relación a la economía del país, por ello, a continuación, se muestran figuras actualizadas con información acerca del movimiento crediticio, pues el

financiamiento ha sufrido variaciones ante esta situación y las empresas han asumido diferentes papeles.

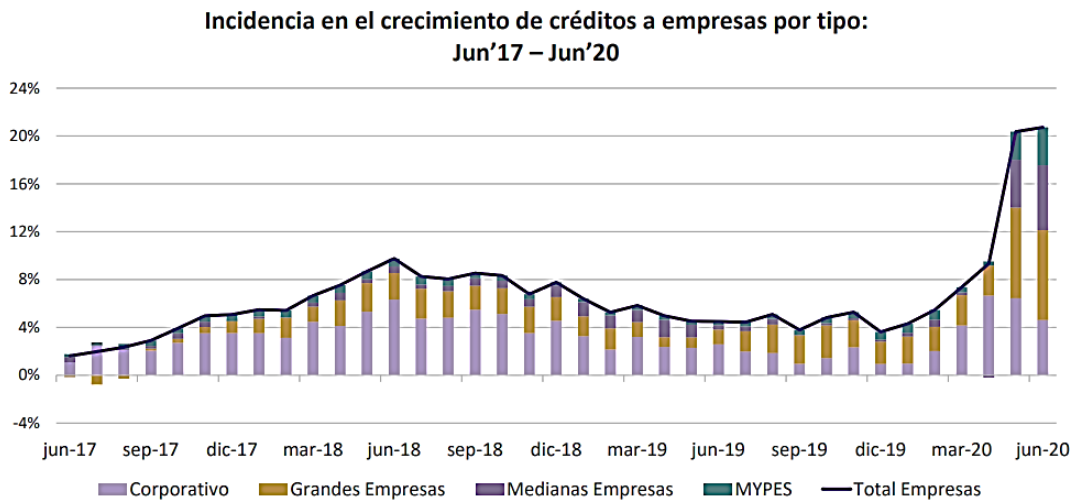
### 3.1.1. Evolución del crédito



**Figura 4.** Evolución del crédito

Fuente y elaboración: (ASBANC, 2020)

Los créditos empresariales han incrementado a diferencia de los créditos familiares, los cuales estaban destinados a personas para gastos personales han caído totalmente, lo que nos deja claro la necesidad de reactivar los negocios y ahorro de las familias.



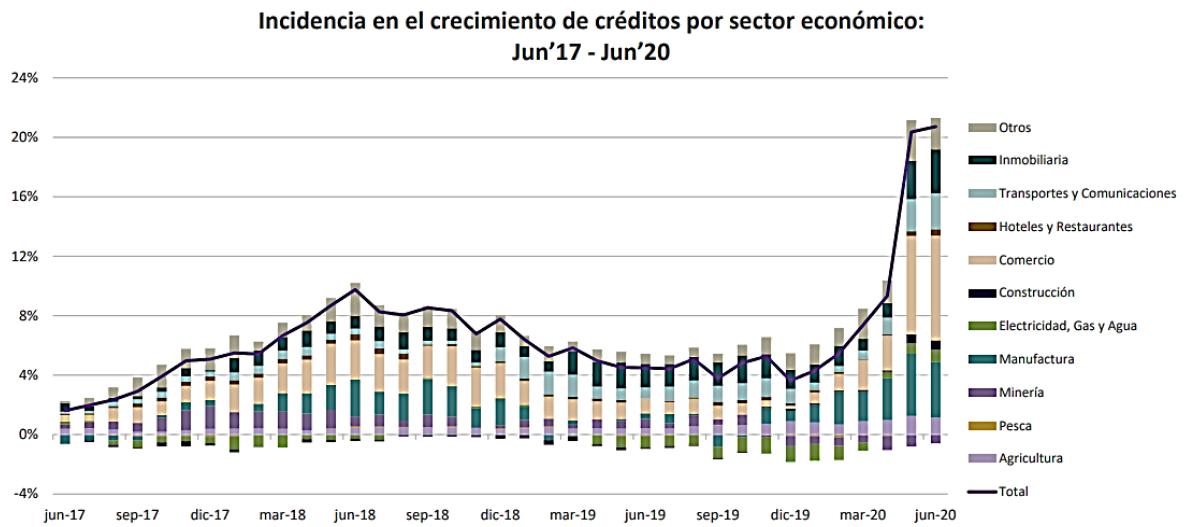
**Figura 5. Crédito por tipo**

### 3.1.2. Crédito por tipo

Fuente y elaboración: (ASBANC, 2020)

La gran y mediana empresa se encuentran con mayor presencia en créditos brindados, sin embargo, Perú cuenta en su mayoría con Mypes y son quienes menos créditos han solicitado.

Lo que nos puede llevar a pensar al quiebre de muchas de estas, así como el paso a la informalidad de muchos otros.



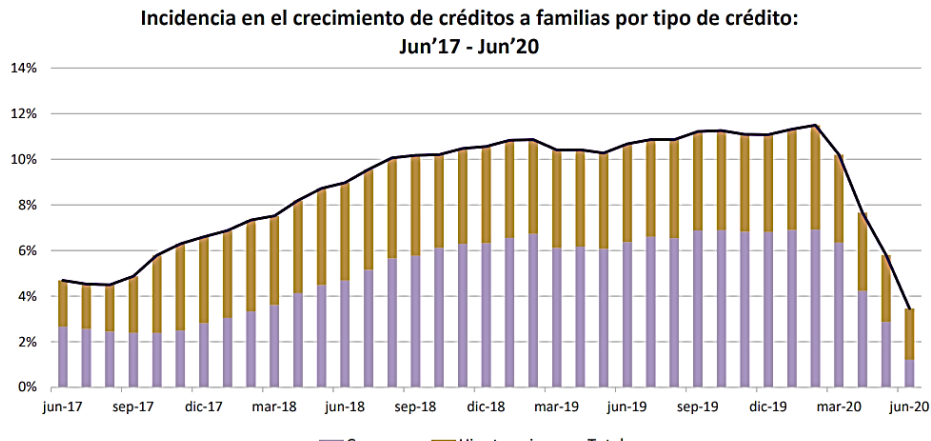
**Figura 6.** Crédito por sector

### 3.1.3. Crédito por sector

Fuente y elaboración: (ASBANC, 2020)

El sector que ha sobresalido, es el sector comercio, seguido del sector de manufactura y transportes y comunicaciones.

### 3.1.4. Tipo de crédito otorgado a familia



**Figura 7.** Crédito por sector

Fuente y elaboración: (ASBANC, 2020)

Si bien es cierto el crédito a familias a disminuido, los pocos que se han realizado se han destinado mayormente a créditos hipotecarios.

## 3.2. ANÁLISIS MICROECONÓMICO

En el año 2019, el Banco de Crédito del Perú se mantuvo como la entidad bancaria número uno a nivel nacional, logrando contrarrestar eficientemente el entorno macroeconómico y el alto nivel de volatilidad de los mercados financieros en un ámbito internacional. (BCP, 2019)

Esta precisión es respaldada por los resultados alcanzados por la entidad, la cual se posiciona como líder en la mayoría de segmentos y productos que oferta, lo cual produce una generación de valor en acciones y desarrollo sostenible del país.

El banco de crédito del Perú en adelante BCP registró un ingreso total ascendente de s/11,842 millones de soles, el cual presentó un incremento notable de un 7.5% en comparación con el periodo 2018, desde un ámbito de colocaciones, la entidad se presenta como el líder del mercado con un monto total de s/104,887 millones de soles en colocaciones, como resultado de estos indicadores su utilidad neta presentó un incremento de un 7.6% que representó por un total de s/3,622 millones de soles. (Apoyo & Asociados, 2020)

Respecto a sus clientes el BCP cuenta con más de ocho millones de clientes, una participación de mercado en colocaciones de un 32% y participación de mercado de depósitos de un 32.7%, lo cual lo coloca como líder en el mercado.

### 3.2.2. Crecimiento



**Figura 9.** PIB y Demanda Interna

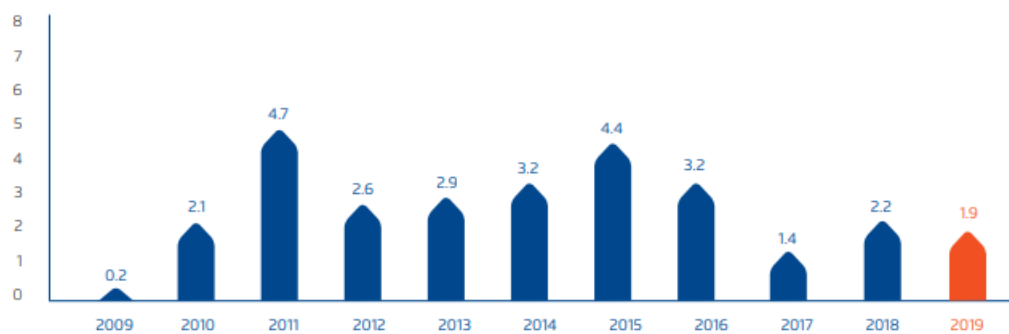
Fuente y elaboración: (BCP, 2019)

La economía nacional presentó un crecimiento de un 2.2% en el periodo 2019, índice de crecimiento más pequeño en los últimos diez años, puesto que en el periodo anterior 2018 se presentó un crecimiento de un 4%, lo cual presentó una diferencia de 1.8% en el PIB, esta situación es producto de una contracción de los sectores pesca y minería, una evidente caída de inversión pública y una deceleración de gastos privado, sin embargo el contexto internacional tuvo mucha influencia en estos indicadores, puesto que se presentó un mejor crecimiento de China y EEUU, socios comerciales del país.



Por otro lado, la demanda interna presento un 2.3%, lo cual representa una disminución respecto al periodo 2018, el cual registro una demanda interna de 4.2%.

### 3.2.3. Inflación



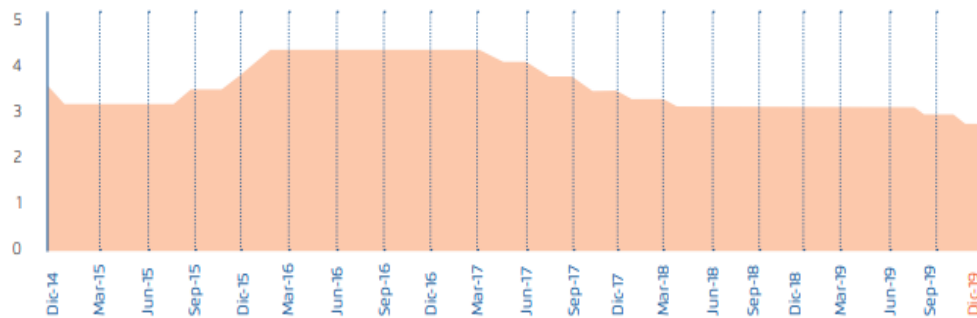
**Figura 10.** Inflación

Fuente y elaboración: (BCP, 2019)

Al término del periodo 2019, los indicadores de precio dirigidos al consumidor presentaron un aumento de un 1.9%, lo cual disminuyó respecto al periodo 2018 que presento los siguiente indicadores, deceleración del sector alimentos en un 1%, disminución del precio de la carne en un 7.3%, incremento del precio de la electricidad en un 8%, por ello se concluyó que si bien los bienes sostuvieron un 1.4% de crecimiento los servicios

crecieron en un 2.9%, lo cual incluye servicios de educación, pasajes y consumo de agua.

### 3.2.4. Tasa de referencia



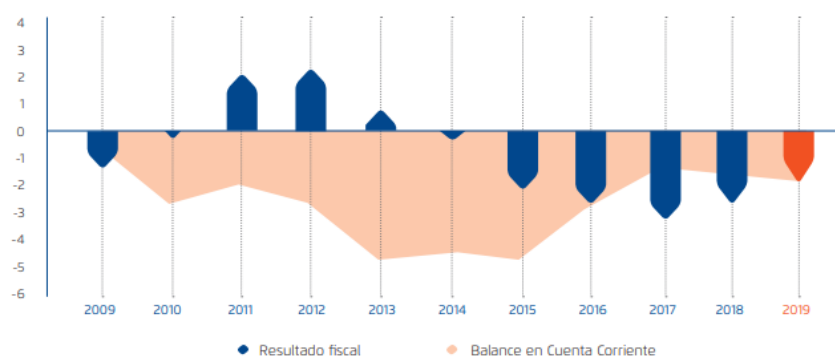
**Figura 11.** Tasa de referencia

Fuente y elaboración: (BCP, 2019)

Respecto a la tasa de referencia presentada por el Banco Central de Reservas del Perú presentó una caída porcentual de 0.5%, pasando de un 2.75% en el periodo 2018 a un 2.25% al término del periodo 2019.

Los recortes de tasa de referencia se ejecutaron en el octavo y décimo primer mes del año, en un entorno con una inflación moderada y con una disminución del crecimiento.

### 3.2.5. Finanzas públicas y sector externo



**Figura 12.** Resultado fiscal y balance en cuenta corriente (%PBI)

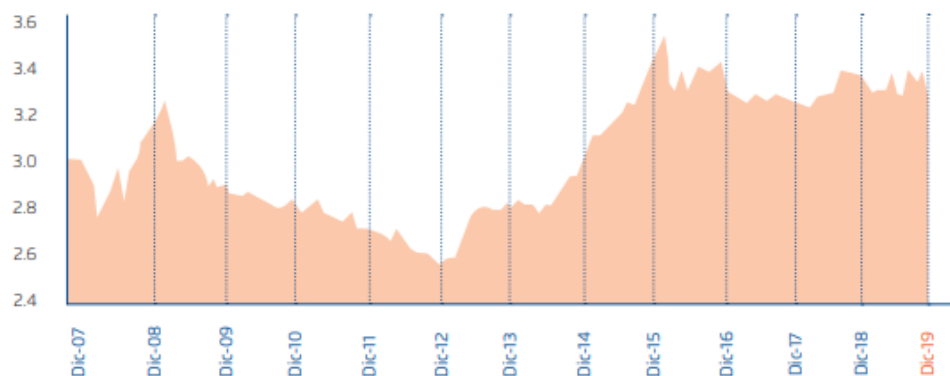
Fuente y elaboración: (BCP, 2019)

Al cierre del periodo 2019, el déficit fiscal alcanzó un 1.6% del Producto Bruto Interno del país, el cual se presenta como el menor indicador en los últimos cinco años, los ingresos corrientes del Perú fueron de un 19.7% del PBI, situación generada por un incremento de ingresos fiscales, rentas y tributos.

Por su parte la balanza comercial precisó un superávit de 6.614 millones de dólares, situación propiciada por las exportaciones que alcanzaron los 47.7 millones de dólares, la cual disminuyó 2.8% en comparación con el periodo anterior, por su parte las

importaciones representaron un 41.4 miles de millones de soles, principalmente con una disminución de 0.1% en la importación de bienes de consumo.

### 3.2.6. Tipo de cambio



**Figura 13.** Tipo de cambio (por dólar americano)

Fuente y elaboración: (BCP, 2019)

Al término del 2019, el tipo de cambio se presentó en s/3.21 por dólar americano, lo que representó una disminución del 1.7% respecto al periodo 2018, es importante destacar que la cotización del dólar superó los s/3.34, cifra superior al periodo anterior.

## 3.2. RESEÑA HISTORIA

El Banco de Crédito del Perú inició operaciones en el Perú en el año 1889, bajo la denominación de Banco Italiano y cambia su nombre en

1941, nombre que conserva en la actualidad. El BCP es una institución financiera con una estructura sólida, lo cual lo ha conllevado a posicionarse como la institución financiera líder en el Perú por más de 115 años.

En el año 1995 se une al grupo Credicorp, uno de los holdings más grandes de Latinoamérica, el cual realizó la unión de servicios del BCP y Atlantic Security Bank, es importante precisar que las acciones del grupo Credicorp están suscritas en la bolsa Neoyorquina, lo cual le permite ingresar al mercado de capitales internacional. (ViaBCP, 2020)

### **3.3. CULTURA EMPRESARIAL**

#### **3.3.1. Misión**

*“Estar siempre contigo, alentando y transformando tus sueños y planes en realidad y con el Perú, construyendo su historia de desarrollo y superación.” (BCP, s.f.)*

La misión del Banco de Crédito de Perú muestra el deseo de cooperar con el cumplimiento de objetivos de sus afiliados y del Perú en general, pues desea que se superen.

### **3.3.2. Visión**

*“Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes. Simple, cercana y oportuna.” (BCP, s.f.)*

La visión organizacional se enfoca en la experiencia que desea transmitir a sus clientes para alcanzar reconocimiento por la calidad de servicio que brinda.

### **3.3.3. Principios del Banco de Crédito del Perú**

De acuerdo con (BCP, s.f.) Existen seis principales principios que maneja el Banco de Crédito del Perú.

- **Clientes céntricos**

Cada decisión tomada se encuentra vinculada con el bienestar de los clientes, pues se busca entregar la mejor experiencia y que siempre cumpla con las expectativas.

- **Potenciamos tu mejor tú**

En cada paso que das, el Banco de Crédito del Perú te acompañará; si logras crecer, creceremos también, para

ofrecer el mejor servicio. Estamos para retornos a nosotros mismos cada día.

- **Sumamos para multiplicar**

La suma de esfuerzos fortalece los resultados, por ello, se conecta con el propósito de cada cliente y se trabaja en equipo, como un socio al cual se le puede aportar crecimiento.

- **Mínimo, damos lo máximo**

El compromiso es valor fundamental de la empresa, ya que, entregar el 100% es parte de la cultura empresarial, y cada desafío es un nuevo reto para seguir creciendo.

- **Emprendemos y aprendemos**

Al igual que una persona, una empresa debe estar lista para aprender y desaprender constantemente, pues cada conocimiento se valora y se transmite para seguir creciendo.

- **Seguros y derechos**

La transparencia es algo que caracteriza al BCP, por ello, anuncia todos los riesgos que conllevan determinadas operaciones, de este modo, incrementar los niveles productivos de sus afiliados.



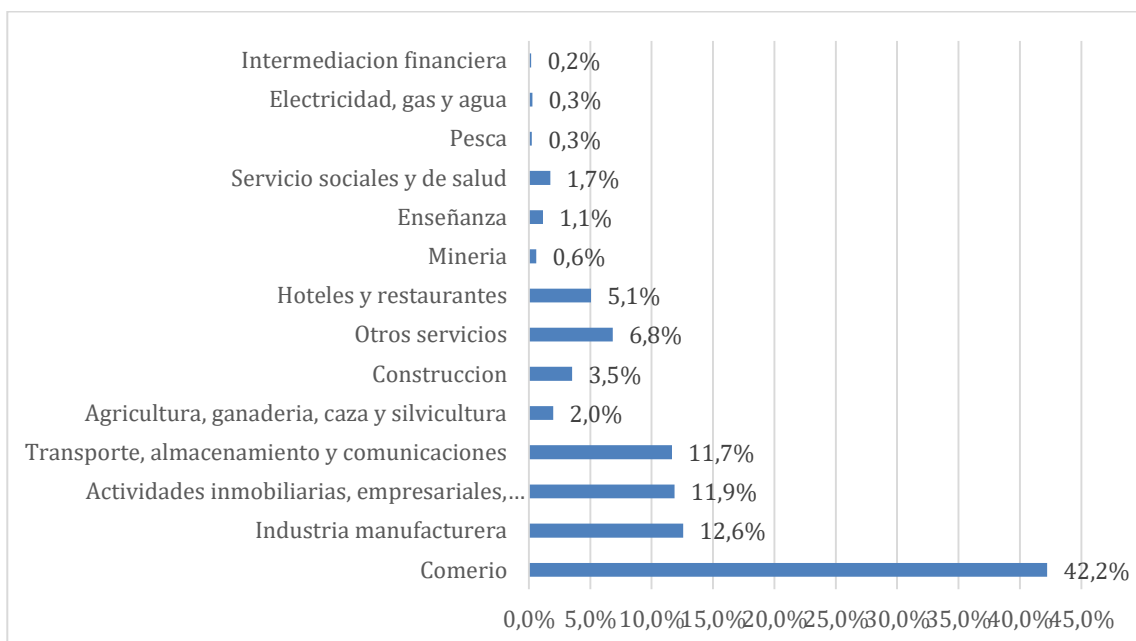
### 3.4. Reactiva Perú

De acuerdo con (Reactiva Perú, 2020), las estadísticas, distribución de préstamos y cobertura del programa reactiva Perú por sectores se presenta en la tabla N°9.

**Tabla 9.**  
*Distribución de préstamos y cobertura del programa Reactiva Perú por sectores*

Sector	Monto préstamo (Miles de S/)	Monto cobertura (Miles de S/)	N° de beneficiarios
Comercio	S/ 9,317,919	S/ 8,183,807	30211
Industria manufacturera	S/ 4,237,605	S/ 3,639,293	8998
Actividades inmobiliarias, empresariales, alquileres	S/ 3,122,472	S/ 2,741,332	8491
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	S/ 2,371,340	S/ 2,099,257	8344
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	S/ 1,215,440	S/ 1,054,298	1431
Construcción	S/ 1,140,652	S/ 1,004,545	2528
Otros servicios	S/ 995,825	S/ 892,676	4895
Hoteles y restaurantes	S/ 544,911	S/ 484,116	3631
Minería	S/ 537,173	S/ 449,117	431
Enseñanza	S/ 478,515	S/ 403,275	822
Servicios sociales y de salud	S/ 369,283	S/ 321,751	1246
Pesca	S/ 176,979	S/ 153,729	180
Electricidad, gas y agua	S/ 161,607	S/ 137,495	205
Intermediación financiera	S/ 78,261	S/ 67,065	140
TOTAL	S/ 24,747,982	S/ 21,631,756	71553

Fuente: (Reactiva Perú, 2020)



**Figura 14.** Número de beneficiados Reactiva Perú

Fuente: (Reactiva Perú, 2020)

De acuerdo con la Figura N°14, se evidencia que el sector con mayor número de beneficiados por el Programa reactiva Perú es el sector Comercio en un 42.2%, seguido del sector manufactura en un 12.6%, inmobiliario en un 11.9% y transporte en un 11.7%.

### 3.5. Garantía

El programa Reactiva Perú es un programa del Estado Peruano que tiene el propósito de cubrir el saldo pendiente de pago de créditos otorgados, por ello cuenta con ciertos parámetros de garantías que

van desde un 80% a 98%, los cuales son especificados en la siguiente tabla. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

**Tabla 10.**  
Garantías Reactiva Perú

Créditos por empresa (En s/)	Garantías (%)
Hasta 90 000	98%
De 90 001 a 750 000	95%
De 750 001 a 7 500 000	90%
De 7 500 000 a 10 000 000	80%

Fuente y elaboración: (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

### 3.6. ANÁLISIS CRÍTICO

El Perú enfrenta un hecho sin precedentes y todo el mundo ha sido tomado por sorpresa ante la pandemia, nadie esperaba los cambios tan radicales a los cuales se iba a someter a un país para enfrentar un enemigo invisible, el cual ha cobrado muchas vidas humanas, pero también vidas empresariales que han sido consumadas por la carencia de liquidez y los ha obligado a cerrar.

La pandemia ha obligado al gobierno a asumir un rol importante para impedir el quiebre de más empresas, es por ello que, mediante esta necesidad, nace reactiva Perú, ha generado movimiento económico, pero aún no se tiene claro a ciencia cierta si este proyecto traerá buenos resultados.

El análisis continuo de resultados es vital en estos tiempos, pues nos brindan informe del progreso realizado o el estancamiento en el cual nos estamos sumergiendo, sea del modo que sea, los bancos y financieras desarrollan un papel indispensable en este proceso de reactivación económica.

Las entidades del sector financiero como el Banco de Crédito del Perú han aportado a maximizar el alcance del Programa Reactiva Perú, puesto han actuado como mediadores y canales para llegar de manera más eficiente a los beneficiarios, para ello el Estado Peruano dispuso de 60 mil millones de soles, equivalentes al 8% del PBI, monto direccionado para cubrir los pagos de las empresas beneficiadas, que en su mayoría fueron Pymes en un 51%, grandes empresas con una facturación superior a los 60 millones en un 36% y Mype en un 11%.

Siendo los principales sectores beneficiados por el programa Reactiva Perú el sector comercio, manufactura, transporte, inmobiliario, hoteles, construcción y restaurantes, esto debido a su representatividad y aporte a nivel nacional y el impacto que tuvieron ante este panorama atípico propiciado por el COVID-19, si bien el panorama actual aún es incierto el Estado Peruano debe prever nuevas medidas para salvaguardar la conservación y sostenibilidad de las empresas, así como las entidades financieras establecen

nuevas estrategias para ayudar y acomodarse a las necesidades de sus clientes.

## **Capítulo IV . RESULTADOS**

### **4.1. MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1.1. Descripción del tipo y diseño de la investigación**

- **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica o pura, puesto que, se limita a la utilización de información teórica observada dentro de la realidad para proporcionar un diagnóstico que sirva de utilidad para generar nuevas teorías o investigaciones. (Vara, 2012)

- **Diseño de la investigación**

La investigación es de nivel correlacional y de diseño descriptivo transversal, las razones por las cuales se define de esta manera, se mencionan a continuación. (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Correlacional, ya que pretender entender el nivel de influencia de una variable sobre la nota y como estas se relacionan entre sí.

Descriptivo, porque especifica las características encontradas en un grupo grande o empresa. (Rivera Aragón & García Méndez, 2012).

#### 4.1.2. Determinación de la población y muestra

- **Población**

La población está compuesta por las 11,270 clientes directamente gestionados por el equipo comercial de la Banca Negocios del BCP.

- **Muestra**

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula de muestra finita, realización la siguiente operación:

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

Donde:

$$N = 11270$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

Por lo tanto:

$$n = \frac{11270 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{((11270 - 1) \times 0.05^2) + ((1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 372$$

Por lo tanto, la muestra determina es de 372 clientes directamente gestionados por el equipo comercial de la Banca Negocios del BCP.

#### **4.1.3. Diseño de los instrumentos de recopilación de información**

- **Instrumento de la variable Medidas implementadas por el BCP**

El instrumento se estructura de acuerdo a las dimensiones de la variable, garantía parcial, deuda tributaria y destino de crédito, de igual manera el instrumento está compuesto por un total de 12 ítems que fueron valoradores de acuerdo a la escala de medición Likert.

- **Instrumento de la variable Reactivación económica**

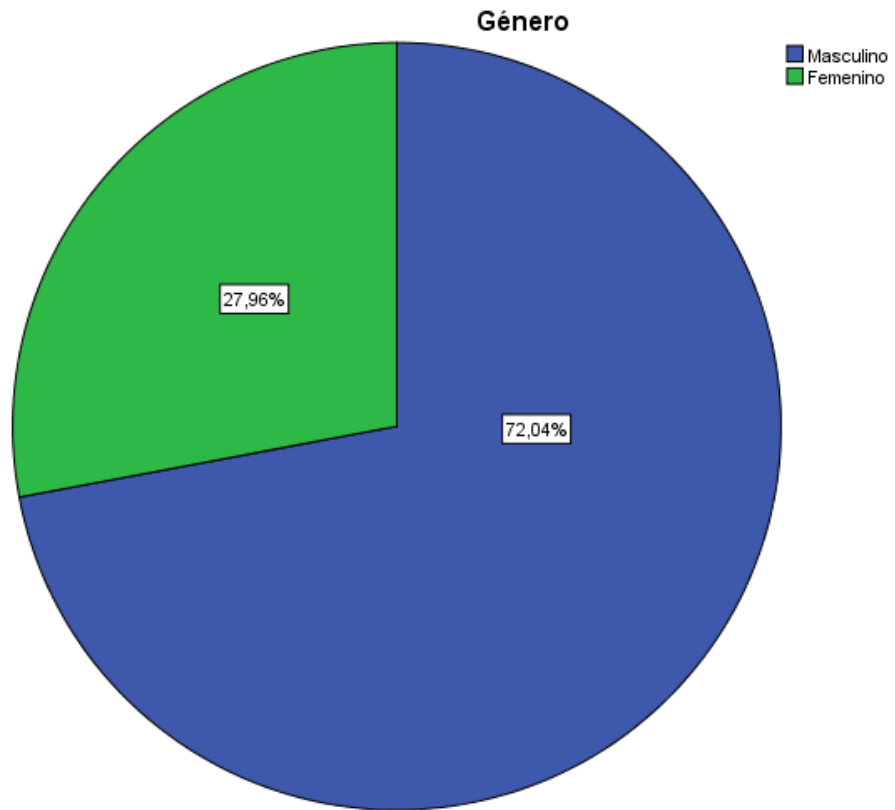
El instrumento se estructura de acuerdo a las dimensiones de la variable, obligaciones financieras, inversión en reinversión de negocio e implementación de estrategias ante la emergencia sanitaria, de igual manera el instrumento está compuesto por un total de 12 ítems que fueron valorados de acuerdo a la escala de medición Likert.

## **4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.2.1. Resultados generales de la muestra**

- **Genero**





**Figura 15.** Genero

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados muestran que el género predominante en los clientes de la Banca Negocios del BCP es el masculino con una representatividad del 72.04%, mientras el género femenino es representado por un 27.96%.

- **Grupo etario**

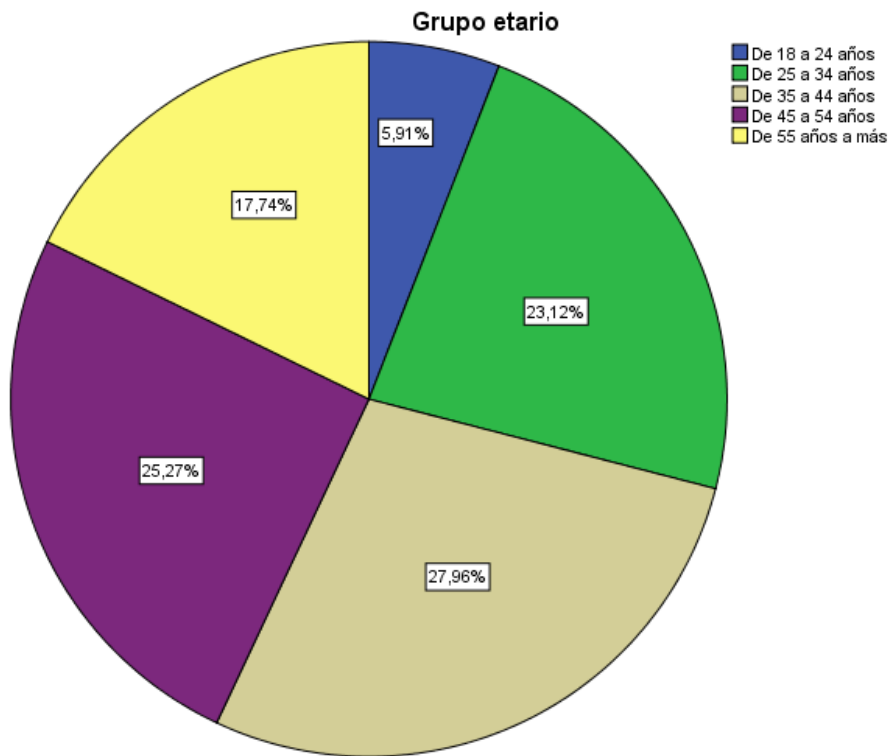


Figura 16. Grupo etario

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados muestran que los clientes de la Banco Negocios del BCP en su mayoría se ubican en un grupo etario de 35 a 44 años en un 27,96%, por su parte un 25,27% se encuentra en el grupo etario de 45 a 54 años, un 23,12% tiene entre 25 a 34 años, un 17,74% tiene más de 55 años y en menor proporción un 5.91% se encuentran entre los 18 a 24 años.

## 4.2.2. Resultados de la variable medidas implementadas por el BCP

- Resultados por indicadores

Tabla 11.  
Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Considera que el monto ofrecido es acorde a sus ingresos percibidos durante el 2019.	9,4%	14,0%	7,3%	34,9%	34,4%
La garantía brindada por el estado cumple sus expectativas.	7,5%	9,4%	7,3%	42,5%	33,3%
Se encuentra de acuerdo con que, las garantías del Programa Reactiva Perú sólo sirven de respaldo siempre que éstas se utilicen, de manera exclusiva, en operaciones del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)	41,1%	47,0%	6,5%	3,5%	1,9%
Considera un cuello de botella la revisión documentaría por parte del estado para validar su veracidad.	30,9%	37,1%	19,6%	8,3%	4,0%
Considera que la evaluación crediticia realizada, no fue la correcta.	7,5%	9,7%	7,3%	32,3%	43,3%
De encontrarse en la cartera morosa le impediría el acceso al crédito deseado.	7,8%	8,9%	7,3%	41,4%	34,7%
Representó una molestia autorizar el acceso a su información tributaria y declaración jurada para beneficiarse con reactiva Perú.	33,9%	36,0%	22,0%	5,6%	2,4%
Presentar deudas tributarias hubiera generado una dificultad para acceder al crédito reactiva Perú.	8,6%	14,5%	9,1%	30,9%	36,8%
El crédito otorgado fue destinado a pago de planillas.	7,5%	10,2%	13,7%	35,2%	33,3%
El crédito otorgado fue destinado a capital de trabajo.	9,4%	14,0%	7,3%	34,9%	34,4%
El crédito de Reactiva no puede ser utilizado para obligaciones financieras, esto represento una dificultad para su empresa.	7,5%	9,7%	7,3%	32,3%	43,3%
La empresa beneficiaria no debe distribuir dividendos ni repartir utilidades, salvo el porcentaje correspondiente a sus trabajadores, durante la vigencia del crédito otorgado. Esto representó una dificultad para su empresa.	7,5%	9,4%	7,3%	42,5%	33,3%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados muestran que un 65.3% de los clientes de la Banca Negocios del BCP consideran que el monto ofrecido es acorde a sus ingresos percibidos, un 42.5% está de acuerdo que la garantía brindada por el estado cumple sus expectativa, mientras un 47% está en desacuerdo que las garantías del programa Reactiva Perú solo sirven de respaldo siempre que estas se utilicen de manera exclusiva, un 43.3% está totalmente de acuerdo al considerar que la evaluación crediticia realizada no fue correcta, un 41.4% está de acuerdo que de encontrarse en la cartera morosa le impedirá el acceso al crédito deseado, un 36% está en desacuerdo que represento una molestia al acceso a su información tributaria, un 67,7% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que presentar deudas tributarias hubiera generado problemas para acceder al crédito reactiva Perú, un 68.5% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que el crédito otorgado fue destinado a pago de planillas, un 69.3% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que el crédito otorgado fue destinado a capital de trabajo, un 75,6% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que el crédito reactiva Perú no puede ser utilizado para obligaciones financieras, finalmente un 75,8% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que la empresa

beneficiaria no debe distribuir dividendo ni repartir utilidades, salvo el porcentaje correspondiente.

- **Resultados por dimensiones**

Tabla 12.  
Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP

	DESFAVORABLE % del N de fila	INDIFERENTE % del N de fila	FAVORABLE % del N de fila
GARANTIA PARCIAL (Agrupada)	7,0%	70,4%	22,6%
DEUDA TRIBUTARIA (Agrupada)	14,8%	45,7%	39,5%
DESTINO DEL CREDITO (Agrupada)	15,3%	13,7%	71,0%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

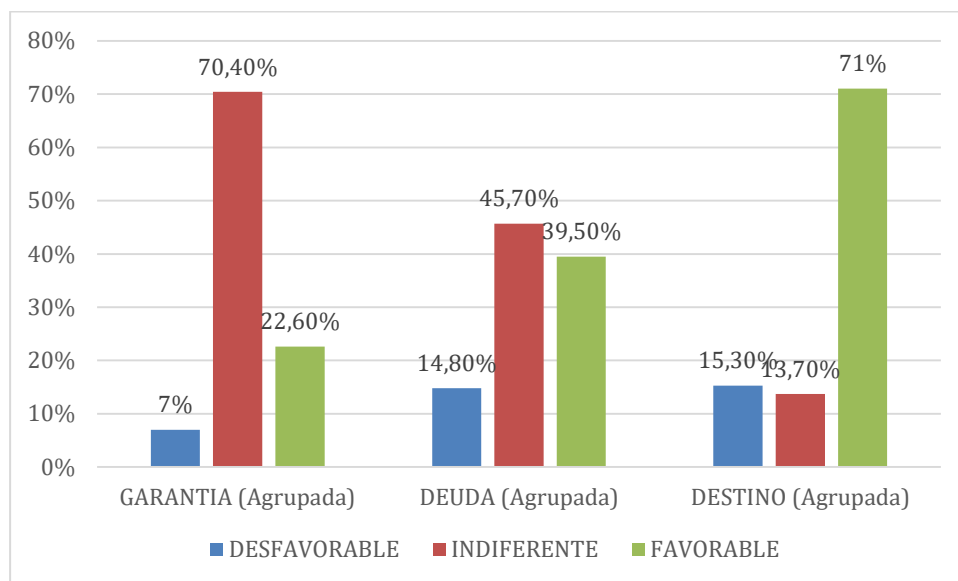


Figura 17. Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados por dimensiones se presentan de la siguiente manera, la dimensión garantía parcial se muestra de manera indiferente para los clientes de Banca Negocios en un 70,4%, favorable para un 22,6% y desfavorable para un 7%, por su parte la dimensión deuda tributaria se muestra indiferente para un 45,7%, es favorable para un 39,5% y desfavorable para un 14,8%, finalmente la dimensión destino de crédito se muestra favorable para un 71%, desfavorable para un 15,3% y es indiferente para un 13,7%.

- **Resultados generales de la variable**

Tabla 13.  
Resultados generales - Medidas implementadas por el BCP

**MEDIDASIMPLEMENTADAS (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	49	13,2	13,2	13,2
	INDIFERENTE	108	29,0	29,0	42,2
	FAVORABLE	215	57,8	57,8	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

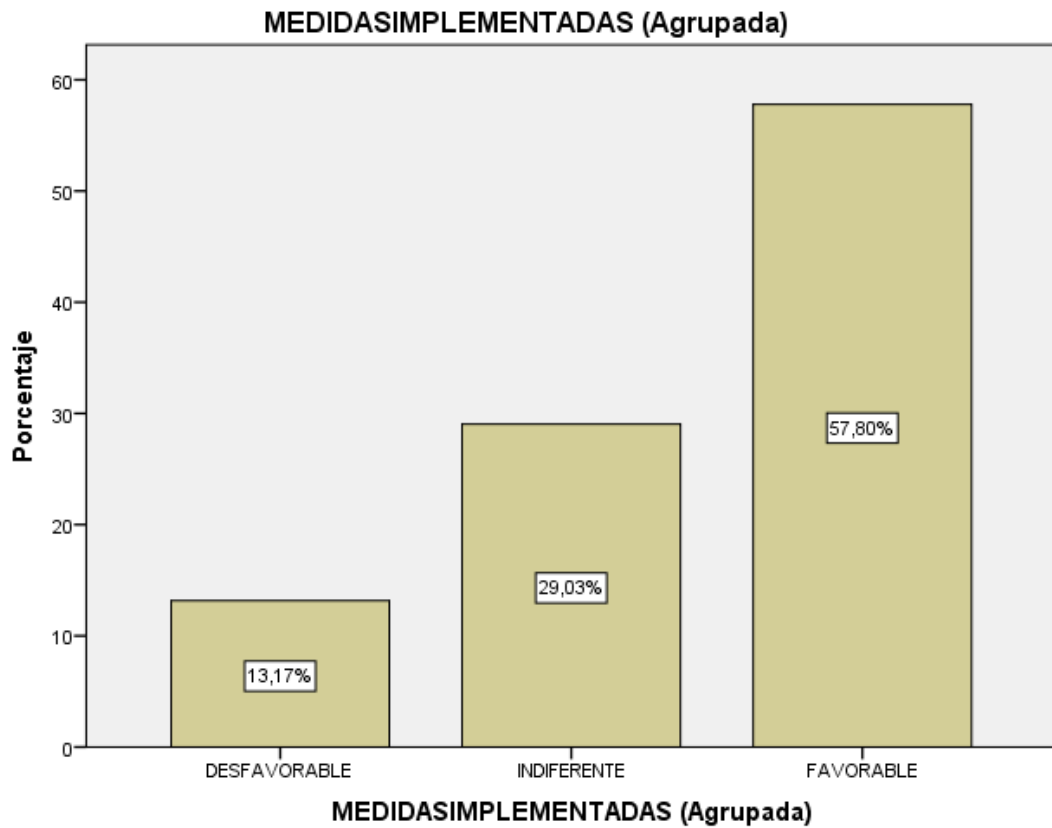


Figura 18. Resultados generales - Medidas implementadas por el BCP

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados generales de la variable medidas implementadas por el BCP a sus clientes de la Banca Negocios se presenta favorable para un 57,8%, es indiferente para un 29,03% y es desfavorable para un 13,17%



### 4.2.3. Resultados de la variable reactivación económica

- **Resultados por indicadores**

Tabla 14.  
Resultados por indicadores – Reactivación económica

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mi empresa tiene compromisos contraídos con entidades financieras.	2,2%	11,8%	9,4%	63,2%	13,4%
Mi empresa tiene solvencia para cubrir el pago de planillas durante la pandemia.	22,3%	47,3%	11,8%	15,6%	3,0%
Mi empresa tiene solvencia para cumplir con sus obligaciones financieras durante la pandemia.	27,2%	55,9%	7,5%	6,5%	3,0%
El nivel de ingresos ha sido afectado por la pandemia.	0,0%	14,0%	0,0%	69,9%	16,1%
La pandemia a limitado u obstruido la operatividad de mi empresa.	0,0%	27,7%	3,2%	43,3%	25,8%
Mi empresa tiene solvencia económica y financiera para reinvertir.	7,0%	62,4%	12,4%	14,2%	4,0%
He reinvertido para que mi empresa se adapte a las medidas sanitarias decretadas por el estado	5,6%	22,3%	3,0%	57,5%	11,6%
Requiero de financiamiento para reinvertir en mi empresa.	1,9%	9,4%	4,3%	71,5%	12,9%
He realizado un estudio para generar cambios a favor de la empresa.	5,4%	72,6%	3,8%	13,7%	4,6%
He postulado a Reactiva Perú.	0,8%	12,6%	0,0%	81,5%	5,1%
He implementado estrategias en medios digitales (Facebook, instagram)	0,0%	9,9%	3,5%	65,1%	21,5%
He desarrollado soluciones para los riesgos de cumplimiento y mantenimiento de las relaciones con los clientes que surgen de la incapacidad de reanudar actividades	6,7%	58,9%	11,3%	17,7%	5,4%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados muestran que un 63,2% de los clientes de la Banca Negocios del BCP tienen compromiso contraídos con entidades financieras, un 47,3% está en desacuerdo al precisar que tiene solvencia para cubrir el pago de planillas durante la pandemia, un 55,9% está en desacuerdo que tiene solvencia para cubrir sus obligaciones financieras, un 69,9% está de acuerdo que el nivel de ingreso ha sido afectado por la pandemia, un 43,3% está de acuerdo que la pandemia a limitado u obstruido la operatividad de su empresa, un 62,4% está en desacuerdo que su empresa tiene solvencia económica y financiera para reinvertir, un 57,5% está de acuerdo que ha reinvertido para que su empresa se adapte a las medidas sanitarias decretadas por el estado, un 71,5% está de acuerdo al precisar que requiere un financiamiento para reinvertir, un 72,6% está en desacuerdo que ha realizado un estudio para generar cambios a favor de su empresa, un 81,5% está de acuerdo que ha postulado al programa Reactiva Perú, un 65,1% está de acuerdo que ha implementado estrategias en medios digitales, finalmente un 58,9% está en desacuerdo que ha desarrollado soluciones para los riesgos de cumplimiento y mantenimiento de las relaciones con los clientes que surgen de la incapacidad de reanudar actividades.

- **Resultados por dimensiones**

Tabla 15.  
Resultados por indicadores - Medidas implementadas por el BCP

	DESFAVORABLE E % del N de fila	INDIFERENTE % del N de fila	FAVORABLE % del N de fila
OBLIGACIONES FINANCIERAS (Agrupada)	31,2%	59,4%	9,4%
INVERSION EN REINVERSION DE NEGOCIO (Agrupada)	14,0%	55,6%	30,4%
IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS (Agrupada)	10,2%	57,5%	32,3%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

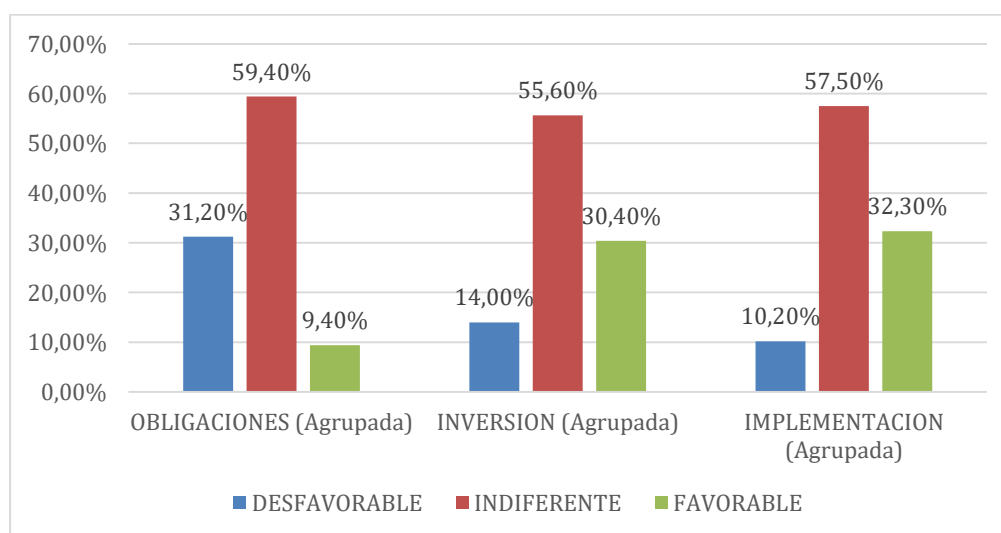


Figura 19. Resultados por indicadores – Reactivación económica

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados por dimensiones se presentan de la siguiente manera, la dimensión obligaciones financieras se presenta como indiferente para los clientes de la Banca Negocios del BCP en un 59,4%, es desfavorable para un 31,2% y es favorable solo para un 9,4%, por su parte la dimensión inversión en reinversión de negocios se presenta indiferente para un 55,6%, es favorable para un 30,4% y desfavorable para un 14%, por su parte la dimensión implementación de estrategias se presenta indiferente para un 57,5%, es favorable para un 32,3% y desfavorable para un 10,2%.

- **Resultados generales de la variable**

Tabla 16.  
Resultados generales – Reactivación económica

**REACTIVACIÓN ECONÓMICA (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	50	13,4	13,4	13,4
	INDIFERENTE	198	53,2	53,2	66,7
	FAVORABLE	124	33,3	33,3	100,0
	Total	372	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

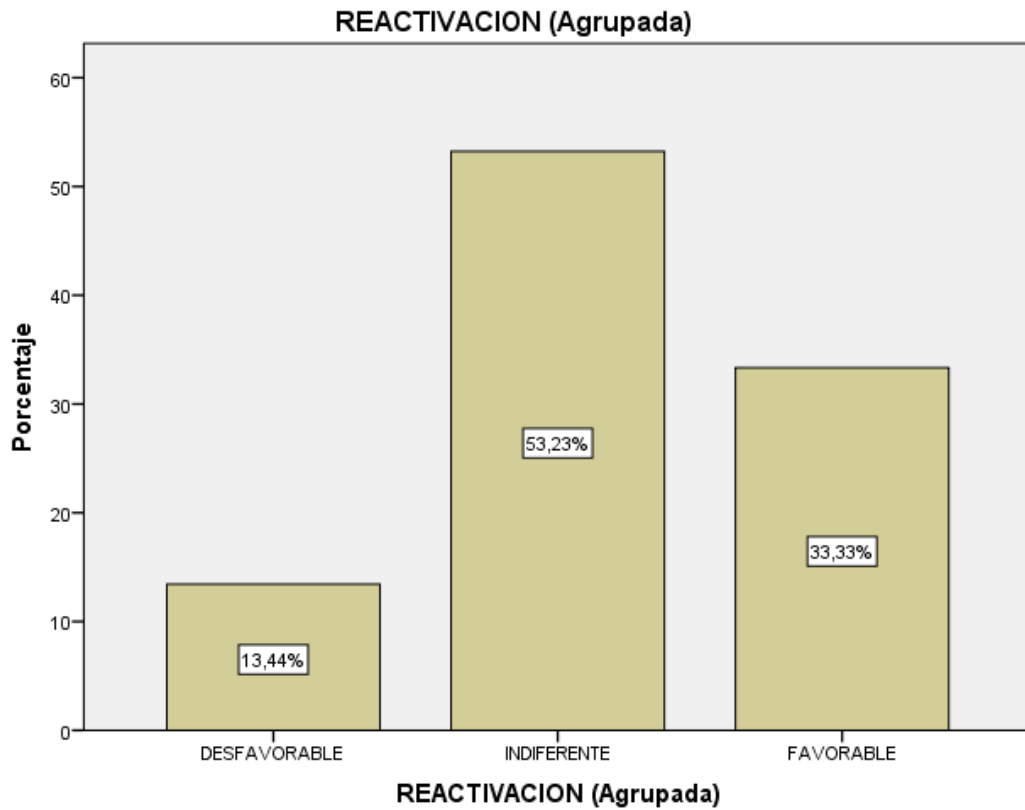


Figura 20. Resultados generales – Reactivación económica

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Los resultados generales de la variable reactivación económica impactan de manera indiferente en los clientes de Banca Negocios del BCP en un 53,23%, se muestra favorable para un 33,33% y es desfavorable para un 13,44%.

### 4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Prueba de normalidad

Para la presente base de datos se aplicó la prueba estadística de kolmogorov Smirnov pues la muestra es mayor a 30 y se ajusta a sus requerimientos.

- **Hipótesis de normalidad**

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Kolmogorov-smirnov

- **Toma de decisión**

Sí  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

Sí  $>0,05$  no se rechaza la hipótesis nula

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk				
	Estadístic	o	gl	Sig.	Estadístic	o	gl	Sig.
	Medidas implementadas por el BCP	,166	372	,000	,906	372	,000	
Reactivación económica	,186	372	,000	,934	372	,000		

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 17**  
*Prueba de normalidad*

Como se observa en la tabla N.º 17 la significancia obtenida para medidas implementadas por el BCP es de 0,000 y de igual forma para reactivación económica 0,000 siendo estos valores inferiores a 0,05 por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual refiere que, los datos no siguen una distribución normal.

En consecuencia, de ello, se hará la comprobación de hipótesis general y específicas mediante la prueba estadística Rho de spearman para datos no paramétricos.

## 4.3.2. Comprobación de hipótesis

### 4.3.2.1. Hipótesis general

H0: Las medidas implementadas por el BCP no influyeron significativamente en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

H1: Las medidas implementadas por el BCP influyeron significativamente en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Rho de spearman

- **Toma de decisión**

Sí  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

Sí  $>0,05$  no se rechaza la hipótesis nula



**Tabla 18**  
*Hipótesis general*

**Correlaciones**

			Medidas implementada s por el BCP	Reactivación económica
Rho de Spearman	Medidas implementadas por el BCP	Coeficiente de correlación	1,000	-,104*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	372	372
	Reactivación económica	Coeficiente de correlación	-,104*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	372	372

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se muestra en la tabla N.º18 se ha aplicado la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman en la variable independiente medidas implementadas por el BCP y en la variable dependiente reactivación económica, para así comprender el nivel de significancia que existe entre las variables.

Teniendo como resultado una significancia de (0,044) valor menor a 0,05 por tanto, según el criterio de decisión se

rechaza la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna, la cual indica que, las medidas implementadas por el BCP influyeron significativamente en la reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

#### **4.3.2.2. Hipótesis específica 01**

H0: La garantía parcial no influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

H1: La garantía parcial influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Rho de spearman

- **Toma de decisión**

Sí  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

Sí  $> 0,05$  no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 19**  
*Hipótesis específica 01*

**Correlaciones**

			Garantía parcial	Reactivación económica
Rho de Spearman	Garantía parcial	Coefficiente de correlación	1,000	-,109*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	372	372
	Reactivación económica	Coefficiente de correlación	-,109*	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	372	372

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se muestra en la tabla N.º19 se ha aplicado la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman en la dimensión garantía parcial y en la variable dependiente reactivación económica, para así comprender el nivel de significancia que existe entre las variables.

Teniendo como resultado una significancia de (0,036) valor menor a 0,05 por tanto, según el criterio de decisión se rechaza la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna, la cual indica que, la garantía parcial influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

#### 4.3.2.3. Hipótesis específica 02

H0: La deuda tributaria no influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

H1: La deuda tributaria influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Rho de spearman

- **Toma de decisión**

Sí  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

Sí  $> 0,05$  no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 20**  
*Hipótesis específica 02*

**Correlaciones**

			Deuda Tributaria	Reactivación económica
Rho de Spearman	Deuda Tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	-,072
		Sig. (bilateral)	.	,165
		N	372	372
	Reactivación económica	Coefficiente de correlación	-,072	1,000
		Sig. (bilateral)	,165	.
		N	372	372

Como se muestra en la tabla N.º 20 se ha aplicado la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman en la dimensión deuda tributaria y en la variable dependiente reactivación económica, para así comprender el nivel de significancia que existe entre las variables.

Teniendo como resultado una significancia de (0,165) valor mayor a 0,05 por tanto, según el criterio de decisión se rechaza la hipótesis alterna y no rechazamos la hipótesis nula, la cual indica que, la deuda tributaria no influyó significativamente en

el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

#### **4.3.2.4. Hipótesis específica 03**

H0: El destino del crédito no influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

H1: El destino del crédito influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Rho de spearman

- **Toma de decisión**

Sí < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Sí >0,05 no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 21**  
Hipótesis específica 03

**Correlaciones**

			Destino del crédito	Reactivación económica
Rho de Spearman	Destino del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	-,120*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	372	372
	Reactivación económica	Coefficiente de correlación	-,120*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	372	372

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se muestra en la tabla N.º21 se ha aplicado la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman en la dimensión destino de crédito y en la variable dependiente reactivación económica, para así comprender el nivel de significancia que existe entre las variables.

Teniendo como resultado una significancia de (0,021) valor menor a 0,05 por tanto, según el criterio de decisión se rechaza la hipótesis nula y no rechazamos la hipótesis alterna, la cual indica que, el destino del crédito influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

#### 4.4. ANÁLISIS DOCUMENTAL

Durante el primer trimestre del 2020 registran un incremento con el 2019, por otro lado, en el segundo trimestre del 2020, cuando la situación se tornó más complicada a nivel nacional, el porcentaje de provisiones que asumió el BCP incrementó un 4,78%, producto del

**Tabla 1**

estancamiento económico del país producto de la incertidumbre.

Provisiones (S/ miles)	2T19	1T20	2T20	Var% TaT	Var% AaA
Gasto por provisiones	454,602	700,946	1,469,458	109.6%	223.2%
Recuperos	-60,860	-43,954	-16,183	-63.2%	-73.4%
Total	393,742	656,992	1,453,275	121.2%	269.1%
Costo del riesgo <sup>9</sup>	1.58%	2.39%	4.78%		

Fuente y elaboración: (Banco de Crédito del Perú, 2020)

Por otro lado, la cartera atrasada evidenció un incremento de 3,03% en el ratio de cartera atrasada, siendo este menor al presentado durante el primer trimestre, el crecimiento de colocaciones garantizados por el gobierno mediante el programa reactiva Perú, es el principal responsable de contraer este ratio a pesar del incremento percibido en MiBanco y en el BCP.



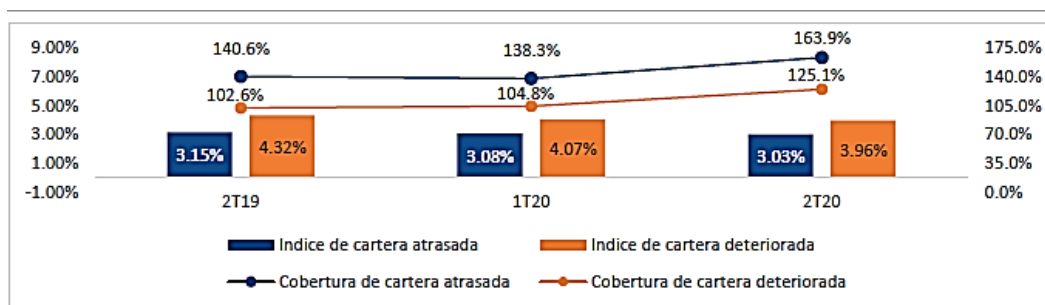


Figura 21. Índice de cartera atrasada y cartera deteriorada

Fuente y elaboración: (Banco de Crédito del Perú, 2020)

Asimismo, se evidenció un crecimiento en los depósitos en cuenta corriente y ahorro en 25,1% y 12,7% respectivamente, sin embargo, los depósitos a plazo cayeron ampliamente con un -20,2%, esto se debe principalmente al retiro de las AFPs que fueron a destinados a cuenta de ahorro o corriente.

Tabla 23

Depósitos (S/ miles)	2T19	1T20	2T20	Var% TaT	Var% AaA
Cuenta Corriente	27,667,837	35,922,771	44,956,233	25.1%	62.5%
Ahorros	30,442,226	35,547,434	40,044,823	12.7%	31.5%
Plazo	26,734,433	27,655,760	22,064,707	-20.2%	-17.5%
CTS	7,609,448	7,204,922	7,441,044	3.3%	-2.2%
<b>Total</b>	<b>92,453,944</b>	<b>106,330,887</b>	<b>114,506,807</b>	<b>7.7%</b>	<b>23.9%</b>

*Movimiento financiero de clientes*

Fuente y elaboración: (Banco de Crédito del Perú, 2020)

Con relación a la calidad de cartera, se puede inferir que, al terminar el segundo trimestre del 2020, se halló un porcentaje menor en la cartera atrasada producto de la reprogramación de créditos que ha beneficiado a los clientes, pues evita que su calificación cuente con porcentaje de morosidad, es así que, hasta el mes de junio el 29% de la cartera de clientes ha modificado sus créditos.

A través de dos métodos, skips y congelamientos, el primero consiste en realizar un desplazamiento en los créditos, brindando meses libre de deuda, en el congelamiento de deudas, el cliente era beneficiado con otro cronograma, estas medidas fueron dispuestas por la SBS para que las financieras puedan modificar condiciones en beneficio de los clientes por los hechos que aquejaron a la población.

**Tabla 23**  
*Calidad de cartera*

Calidad de Cartera (\$/ miles)	2T19	1T20	2T20	Var% TaT	Var% AaA
Cartera atrasada <sup>10</sup>	3,141,426	3,394,028	3,683,634	8.5%	17.3%
Cartera refinanciada	1,166,511	1,087,304	1,140,173	4.9%	-2.3%
Cartera deteriorada <sup>11</sup>	4,307,937	4,481,332	4,823,808	7.6%	12.0%

Fuente y elaboración: (Banco de Crédito del Perú, 2020)

#### **4.4.1. Recuperación económica**

De acuerdo con el presidente del Banco Central de Reserva (BCR) Julio Velarde citado por (Lezama, 2020) indica que, durante el tercer trimestre del año, la recuperación es más evidente producto de la reactivación pero durante el último trimestre la economía estabilizará su pendiente de crecimiento, haciéndola más paulatina.

Asimismo, precisa que la caída pronosticada para este año era de 30% pero este pronóstico ha descendido hasta 28% y se espera una recuperación del 20% durante el siguiente año, siendo aún menor que sus niveles normales de crecimiento del 2019, pero sería uno de los países con recuperación más rápida.

Además, mencionó que, el desempleo irá disminuyendo de manera progresiva, y que, durante el tercer trimestre del presente año, con la reactivación económica, se pudieron recuperar muchos trabajos, pero aún todo ello se encuentra en proceso.

Finalmente, la media de crecimiento anual en América Latina es de 2,5% y que Perú tenía pronosticado crecer 4% este año, una cifra por encima de la media y que se espera recuperar en el 2022 o antes del 2025. (Gastulo, 2020)

## **CONCLUSIONES**

### **Primero**

Las medidas implementadas que influyeron en la reactivación económica, fueron la garantía parcial y destino de crédito, dejando de lado a la dimensión deuda tributaria quien no presentó significancia relevante para influir en la reactivación económica.

Cabe precisar que, la necesidad de financiamiento fue evidente en la mayoría de encuestados, pues el 69,69% indicó que sus ingresos se han visto afectados por la pandemia, un 69,07% señala que su operatividad se ha visto obstruida, por tanto, un 69,62% no cuenta con solvencia económica para realizar el pago de su planilla.

### **Segundo**

La dimensión garantía parcial evidenció un 75,8% de satisfacción por parte de los beneficiados, pero un 88,17% mostró su rechazo porque solo serían beneficiados por la garantía si estas operaciones se encuentran vinculadas con el BCRP, asimismo un 69,36% refiere que el monto recibido tiene relación con sus ingresos durante el 2019, y la prueba estadística rho de spearman proporcionó un p-valor equivalente a 0,36 menor a 0,05 por ello se concluyó que, la garantía parcial influyó

significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

### **Tercero**

Un 76,08% de los encuestados indicó que, si pertenecían a la cartera morosa de alguna entidad financiera le impide el acceso a un crédito, mientras que un 69,89% no tuvo problemas en permitir el acceso a su información tributaria y declaración jurada, poniendo en evidencia que este requisito no fue determinante al momento de ser beneficiado por reactiva, ya que, la mayoría de empresarios mostró conocimiento de su realidad, la prueba estadística Rho de spearman arrojó una significancia de 0,165 valor mayor a 0,05 por tanto, se concluyó que, la deuda tributaria no influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

### **Cuarto**

Un 68,55% indicó que destinó el financiamiento al cumplimiento con sus planillas, un 69,36% señaló que el financiamiento lo ocupó en capital de trabajo, mientras que un 75,54% refiere que no poder ocupar el dinero para realizar el pago de sus obligaciones generó una dificultad, es así que, mediante la prueba estadística Rho de spearman se obtuvo un p-

valor equivalente a 0,21 y se concluyó que, el destino del crédito influyó significativamente en el acceso del programa de reactivación económica de sus clientes Banca Negocios, a raíz de Covid19, año 2020.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda realizar un análisis e interpretación de información financiera de manera periódica, a fin de sostener esta acción como una actividad de importación que permita a la empresa conocer su situación financiera y progreso económico, y pueda ejecutar acciones de acuerdo a ello.

### **Segunda**

El conocimiento financiero permitirá que la gerencia de cada empresa pueda generar cambios en la operatividad de la empresa, a fin de adaptarse a una contingencia y este no impacte de manera negativa en su rentabilidad y liquidez.

### **Tercera**

Se recomienda a los empresarios acogerse al régimen de Aplazamiento y/o fraccionamiento de deudas tributarias administradas por el RAF, con la finalidad de mitigar el impacto económico provocado por el estado de emergencia decretado por el Estado a raíz del Covid-19.

#### **Cuarta**

Se recomienda realizar un estudio de mercado con el objetivo de conocer la oferta y demanda del producto o servicio brindado en el contexto actual, a su vez la información obtenida permitirá a los responsables de cada empresa tomar decisiones respecto a los cambios que se deben generar para poder competir en el mercado.



## BIBLIOGRAFÍA

Banco de desarrollo de América Latina. (2018). *Garantías parciales*.

Obtenido de <https://www.caf.com/es/sobre-caf/que-hacemos/productos-y-servicios/garantias-parciales/>

Alvarez Monroy, M. J. (30 de Abril de 2020). *¿Cuál es la diferencia entre*

*crisis y recesión económica?* Obtenido de <https://www.dineroenimagen.com/economia/cual-es-la-diferencia-entre-crisis-y-recesion-economica/109162>

Apoyo & Asociados. (2020). *Informe Anual Banco de Crédito del Perú*.

Obtenido de <https://www.bvl.com.pe/hhii/B80005/20200424133601/BCP32DIC19.PDF>

ASBANC. (Junio de 2020). *Boletín trimestral*. Obtenido de

[https://www.asbanc.com.pe/Consolidados%20Sistema%20Financiero/Boletin\\_Bancario\\_Segundo\\_Trimestre\\_2020.pdf](https://www.asbanc.com.pe/Consolidados%20Sistema%20Financiero/Boletin_Bancario_Segundo_Trimestre_2020.pdf)

Banco de Crédito del Perú. (2020). *Informe de Gerencia, segundo trimestre*. Lima.

Banco Mundial. (16 de Abril de 2020). *Perú panorama general*. Obtenido

de <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

BCP. (2019). *Reporte anual 2019*. Obtenido de [https://ww3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2020/mailling/pdf2703/Reporte\\_Anuar\\_BCP\\_2019.PDF](https://ww3.viabcp.com/Connect/ViaBCP2020/mailling/pdf2703/Reporte_Anuar_BCP_2019.PDF)

BCP. (s.f.). *Nosotros*. Obtenido de <https://www.viabcp.com/nosotros>

Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Cegarra Sánchez, J. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Barcelona: Diaz de Santos.

Coleman, B. (2019). *Hacer dinero online: La guía definitiva para invertir tiempo y dinero*. New York: Babelcube Inc.

Del Santo, O., & Alvarez, D. (6 de Mayo de 2020). *Marketing de Atracción 2.0*. Obtenido de <https://www.juancmejia.com/>: <https://www.juancmejia.com/wp-content/uploads/2012/06/Marketing-de-Atraccion-20.pdf>

Deloitte. (2019). *2019: La reactivación económica necesaria*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/cr/es/pages/risk/articles/2019-la-reactivacion-economica-necesaria.html#>

Escudero Prado, M. E. (2003). *Mercado de capitales. Estudios sobre bolsa, fondos de inversión y política monetaria del BCE*. La Coruña: NETBIBLO.

Financlick. (2015). *El destino de los fondos al solicitar financiación*. Obtenido de <https://www.financlick.es/el-destino-de-los-fondos-al-solicitar-financiacion-n-4-es>

Gastulo, R. (17 de Octubre de 2020). *BBVA: economía del Perú registra la recuperación más rápida en la región*. Obtenido de Agencia andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-bbva-economia-del-peru-registra-recuperacion-mas-rapida-la-region-818118.aspx>

Gestión. (21 de Julio de 2020). *Economía peruana caería hasta 15% el 2020 si no hay segunda ola de contagios, según el BCP*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/pbi-economia-peruana-caeria-hasta-15-el-2020-si-no-hay-segunda-ola-de-contagios-segun-el-bcp-noticia/>

Gobierno del Perú. (29 de Abril de 2020). *Verificar si puedo acceder a Reactiva Perú*. Obtenido de Tributación: <https://www.gob.pe/8949-verificar-si-puedo-acceder-a-reactiva-peru>

Horn, J. V. (1997). *Administración financiera*. México: Prentice Hall.

Lezama, C. (25 de Setiembre de 2020). *BCR: Perú registró rápida recuperación de economía en el tercer trimestre del año*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-bcr-peru-registro-rapida-recuperacion-economia-el-tercer-trimestre-del-ano-815284.aspx>

Lora, E. (1999). *Técnicas de medición económica: metodología y aplicaciones en Colombia*. Colombia: Tercer mundo editores.

Manene, L. (23 de Enero de 2012). *REINGENIERIA DE PROCESOS EMPRESARIALES Y SU GESTION*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/>:  
<http://www.luismiguelmanene.com/2012/01/23/reingenieria-de-procesos-empresariales-y-su-gestion-2/>

Mayorga, D. &. (2013). *Márketing estratégico en la empresa peruana*. Lima: Universidad del Pacífico.

McConnell, C. R., & Brue, S. L. (1997). *Economía*. McGraw Hill.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Programa de Garantías Reactiva Peru*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/que-es-reactiva-peru#:~:text=La%20garant%C3%ADa%20que%20otorga%20el,desde%2080%25%20hasta%2098%25.&text=El%20monto%20del%20cr%C3%A9dito%20en,de%20ventas%20de%20la%20empresa>.

OMS. (19 de Mayo de 2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.who.int/>: <https://www.who.int/>

Pontificia Universidad Católica del Perú. (03 de Julio de 2020). *La reactivación económica del Perú después del coronavirus*. Obtenido de Asociación de egresados y graduados: [https://aeg.pucp.edu.pe/tema\\_central/la-reactivacion-economica-del-peru-despues-del-coronavirus/#:~:text='REACTIVA%20PER%C3%9A'%3A%20EL%20PROGRAMA%20QUE%20BUSCA%20IMPULSAR%20LA%20ECONOM%C3%8DA%20LOCAL&text=para%20la%20econom%C3%ADa%20del%20Per%C3%BA,que%2](https://aeg.pucp.edu.pe/tema_central/la-reactivacion-economica-del-peru-despues-del-coronavirus/#:~:text='REACTIVA%20PER%C3%9A'%3A%20EL%20PROGRAMA%20QUE%20BUSCA%20IMPULSAR%20LA%20ECONOM%C3%8DA%20LOCAL&text=para%20la%20econom%C3%ADa%20del%20Per%C3%BA,que%2)

Reactiva Perú. (2020). *Estadística de Reactiva Perú*. Obtenido de [file:///C:/Users/admin/Downloads/= \\_UTF-8\\_B\\_RXN0YWRpziFzdGJjYXNfUmVhY3RpdmFfUGVydcyBIE1BWU8gMj\\_\\_\\_%20\\_\\_filename\\_1=\\_\\_AyMC5wZGY=\\_=](file:///C:/Users/admin/Downloads/= _UTF-8_B_RXN0YWRpziFzdGJjYXNfUmVhY3RpdmFfUGVydcyBIE1BWU8gMj___%20__filename_1=__AyMC5wZGY=_=)

Rivera Aragón, S., & García Méndez, M. (2012). *Aplicación de la estadística a las Ciencias Sociales*. . Puebla- México: Porrúa.

Rodriguez, J. R. (2016). *Funciones desempeñadas en el área negocios Banca Pequeña empresa del Banco de Crédito BCP*. Obtenido de

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8416/angulorodriguez\\_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8416/angulorodriguez_jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sachs, J. D., & Larraín, F. B. (1994). *Macroeconomía en la economía mundial*. Prentice Hall.

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación 5ta edición*. Mexico: MC Graw Hill.

San Román, D. (2015). *Cleptómano: Síntomas del nuevo consumidor y los intentos de cura del marketing digital*. Lima: ISIL.

Sapag Chain, N. (2011). *Proyectos de inversión : formulación y evaluación*. Santiago: Pearson Educación- 2da Edición.

Schiffman, L. G., & Lazar Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: PEARSON.

Stalman, A. (2018). *Brand Off On: El branding del futuro*. Madrid: OSCEDE.

SUNAT. (2018). *La obligación tributaria*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.pdf>

Supo, J. (2014). *¿Cómo comprobar una hipótesis? El ritual de la significancia estadística*. Arequipa: Bioestadístico.

Supo, J. (2014). *Seminario de Investigación Científica: Sinopsis del libro y carpeta de aprendizaje*. Arequipa - Perú: Bioestadístico.

Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

ViaBCP. (2020). *Historia*. Obtenido de <https://www.bcp.com.bo/NuestroBanco#:~:text=Historia.,115%20a%C3%B1os%20de%20impecable%20trayectoria>.

Villajuana, C. P. (2011). *Estrategiando:Plan estratégico y Balance Scorecard*. Lima: ESAN.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento

#### CUESTIONARIO

Buenos días, en esta ocasión estamos llevando a cabo una investigación, la cual requiere vuestra colaboración, usted nos brindará información, siguiendo las instrucciones y contestando el cuestionario que apreciará a continuación. Sea totalmente imparcial en la elección de su respuesta, recuerde que la información que proporcione será totalmente confidencial y anónima.

Marque con un (X) la alternativa que crea conveniente, donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

A.- PERFIL DEL PERSONAL					
A1.- Género	Masculino			Femenino	
A2.- Grupo etario	18 a 24 años	25 a 34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	55 años a mas

MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR EL BCP					
GARANTÍA PARCIAL	1	2	3	4	5
B1.- Considera que el monto ofrecido es acorde a sus ingresos percibidos durante el 2019.					
B2.- La garantía brindada por el estado cumple sus expectativas.					
B3.- Se encuentra de acuerdo con que, las garantías del Programa Reactiva Perú sólo sirven de respaldo siempre que éstas se utilicen, de manera exclusiva, en operaciones del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)					
B4.- Considera un cuello de botella la revisión documentaria por parte del estado para validar su veracidad.					
DEUDA TRIBUTARIA					
B5.- Considera que la evaluación crediticia realizada, no fue la correcta.					
B6.- De encontrarse en la cartera morosa le impediría el acceso al crédito deseado.					
B7.- Representó una molestia autorizar el acceso a su información tributaria y declaración jurada para beneficiarse con reactiva Perú.					
B8.- Presentar deudas tributarias hubiera generado una dificultad para acceder al crédito reactiva Perú.					
DESTINO DE CRÉDITO					
B9.- El crédito otorgado fue destinado a pago de planillas.					
B10.- El crédito otorgado fue destinado a capital de trabajo.					
B11.- El crédito de Reactiva no puede ser utilizado para obligaciones financieras, esto represento una dificultad para su empresa.					
B12.- La empresa beneficiaria no debe distribuir dividendos ni repartir utilidades, salvo el porcentaje correspondiente a sus trabajadores, durante la vigencia del crédito otorgado. Esto representó una dificultad para su empresa.					



<b>REACTIVACIÓN ECONÓMICA</b>					
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	1	2	3	4	5
C1.- Mi empresa tiene compromisos contraídos con entidades financieras.					
C2.- Mi empresa tiene solvencia para cubrir el pago de planillas durante la pandemia.					
C3.- Mi empresa tiene solvencia para cumplir con sus obligaciones financieras durante la pandemia					
C4.- El nivel de ingresos ha sido afectado por la pandemia.					
<b>INVERSIÓN EN REINVENCIÓN DE NEGOCIO</b>					
C5.- La pandemia a limitado u obstruido la operatividad de mi empresa.					
C6.- Mi empresa tiene solvencia económica y financiera para reinvertir.					
C7.- He reinvertido para que mi empresa se adapte a las medidas sanitarias decretadas por el estado.					
C8.- Requero de financiamiento para reinvertir en mi empresa.					
<b>IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ANTE EMERGENCIA SANITARIA</b>					
C9.- He realizado un estudio para generar cambios a favor de la empresa.					
C10.- He postulado a Reactiva Perú.					
C11.- He implementado estrategias en medios digitales (Facebook, Instagram)					
C12.- He desarrollado soluciones para los riesgos de cumplimiento y mantenimiento de las relaciones con los clientes que surgen de la incapacidad de reanudar actividades.					