

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid-19, Juliaca, 2020

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria

Autores:

Carlos Fredy López Cayo

Cesar Ivan Villalba Porto

Edel Dianderas Tamayo

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Victor Yujra Sucaticona, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: **“EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CUARENTENA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19, JULIACA, 2020”** constituye la memoria que presentan los estudiantes **Carlos Fredy López Cayo, Cesar Ivan Villalba Porto y Edel Dianderas Tamayo** para obtener el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, cuyo trabajo de investigación ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 03 días del mes de diciembre del año 2020.



Mg. Víctor Yujra Sucaticona

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 03 día(s) del mes de diciembre del año 2020 siendo las 09:20 horas, se reunieron los miembros del jurado en sala virtual de la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés, el secretario: Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara y los demás miembros: CPC. Magali Apaza Pachauri y el(la) asesor(a) Mg. Victor Yujra Sucaticona, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid-19, Juliaca, 2020 del(los)/la(las) egresados/as: a) López Cayo Carlos Fredy b) Villalba Porto César Ivan c) Dianderas Tamayo Edel, conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual – Zoom, invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): López Cayo Carlos Fredy

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Villalba Porto César Ivan

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato (c): Dianderas Tamayo Edel

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid-19, Juliaca, 2020

Evaluation of the impact of quarantine on the delinquency rate of a financial institution in the context of Covid-19, Juliaca, 2020

López Cayo Carlos Fredy ^{a1}, Villalba Porto Cesar Iván ^{a2}, Dianderas Tamayo Edel ^{a3}

^a *EP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú*

carloslopez@upeu.edu.pe ¹, cesarvillalba@upeu.edu.pe ², edel.dianderas@upeu.edu.pe ³.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar, explicar y señalar las consecuencias del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid 19. La metodología aplicada fue desarrollada a través de iteraciones de entrevistas mediante la cual se identificaron las categorías y subcategorías de la investigación; la población y muestra estuvo conformada por agentes financieros expertos en materia crediticia. El diseño de investigación pertenece al enfoque cualitativo fenomenológico el cual se ha usado para determinar la hermenéutica del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de la entidad financiera. Los resultados permiten identificar que la cuarentena afectó en el índice de morosidad de la entidad financiera, así mismo; explican el desarrollo de la cuarentena y su afectación a la economía de los clientes y la entidad financiera. Finalmente, señalan las consecuencias del incremento de morosidad tales como incumplimiento de obligaciones crediticias, aplicación de medidas de recuperación de crédito, disminución de utilidades entre otras. Se concluye que el índice de morosidad se incrementó por consecuencia de la cuarentena, y a raíz de ello se implementaron métodos de recuperación de crédito, tales como; reprogramación de créditos, amortizaciones y congelamiento de deuda. Se debe considerar que

las medidas adoptadas se enfoquen a dar solución a corto, mediano y largo plazo; en consecuencia, se recomienda que se replique este tipo de estudios para la definición del impacto de la pandemia en las entidades financieras de toda la Nación.

Palabras Clave: Morosidad, clientes, COVID 19, economía, reprogramación.

Abstract

The objective of the present investigation was to identify the impact of quarantine on the default rate of a financial institution in the context of the covid 19. The applied methodology was developed through interview iterations through which the categories and subcategories of the investigation; The sample population consisted of personnel with extensive experience in the credit financial sector. The research design belongs to the qualitative phenomenological approach that has been used to determine the hermeneutics of the impact of quarantine on the delinquency rate of the financial institution. The results indicated that the effects of the quarantine have impacted the Peruvian economy since its inception, therefore, the loans of individuals and legal entities have been reprogrammed, this in order to avoid the increase in delinquencies, which is detrimental to financial institutions. It is concluded that the delinquency rate due to quarantine increased, and a root of this is the implementation of credit recovery methods, stories such as; reprogramming of credits, amortizations and debt freezing. Finally, it is recommended that this type of study be answered to define the impact of the pandemic on financial institutions throughout the nation.

Keywords: arrears, customers, COVID-19, economics, rescheduling.

1. Introducción

En los últimos meses se observó una crisis económica, a raíz de la declaración del Decreto Supremo 044-2020-PCM (del Perú n.d.), que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectaron la vida de los ciudadanos a consecuencia de la pandemia COVID-19, también se promulgaron decretos de urgencia (del Perú n.d.) Que establecieron diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus, dentro de las medidas complementarias de la cuarentena, el estado peruano exigió el aislamiento social obligatorio a toda la población y la paralización de la gran mayoría de actividades económicas; Lo que afecta directamente a la economía de la población y la capacidad de cumplir con sus obligaciones en el ámbito financiero, esto influye en los índices de morosidad. Este fenómeno sitúa al Sistema Financiero en un escenario de incertidumbre; siendo que Parrales Ramos (2013) la actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para una institución financiera, pero también puede ser la causa de la quiebra. La función del crédito es canalizar de manera eficiente los recursos hacia las empresas y personas para impulsar el desarrollo económico y creación de valor.

Meléndez (2010) Un indicador de riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad financiera es decir la porción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y del propio sistema. Aguilar, Camargo, and Morales (2004) afirman de la fragilidad de una institución financiera debido a sus altos niveles de morosidad de sus créditos conduce inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en una solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución. Haciendo referencia a nuestro artículo La cuarentena generó según, Armin and Macedo (2019) la Insolvencia económica del deudor que es uno de los principales causantes del incremento

del índice de morosidad, el cual es provocado por factores internos y externos. En este contexto, Clavellina Miller and Domínguez Rivas (2020) señalan que las medidas de contención, necesarias para limitar los contagios ante la pandemia por COVID 19, han ocasionado una menor actividad económica a nivel mundial, el panorama económico tanto para economías avanzadas como emergentes se ha deteriorado, los mercados financieros; han mostrado una alta volatilidad y existe el riesgo de que este afecte a la economía real; ocasionando quiebres de empresas y el incremento de los índices de desempleo.

Así mismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL 2020b), establece que a nivel internacional se prevé una caída del 5.2% en la actividad económica de américa del sur; la pandemia COVID 19, impacta las economías de los países de américa latina, el caribe y el mundo; por medio de factores externos e internos cuyo efecto condujo a la peor recesión económica mundial que en promedio fue en un 2%, con mayor contracción en las economías desarrolladas que las emergentes; en el ámbito nacional según informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI 2020) en los primeros cuatro meses del año 2020, el Producto Bruto Interno, mostró una disminución de -3,4%, explicado por la reducción de la demanda interna (-1,8%) y el comportamiento negativo de las exportaciones (-10,1%). también en su informe técnico de julio informa que la producción nacional en abril registró una disminución de 40,49% y en mayo de 32,75% registrando un comportamiento descendente por tercer mes consecutivo, este resultado expresa el desempeño negativo de la mayoría de sectores productivos, incidiendo principalmente minería e hidrocarburos, comercio, manufactura, construcción, transporte, alojamiento, restaurantes y servicios prestados a empresas; La pandemia denominada COVID-19 tiene fuertes efectos en la salud, y también está afectando la actividad económica mundial.

En el marco de la realidad del Perú, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP 2020), señala que el ratio de morosidad del crédito se ubicó en 3.37% en mayo del 2020, mayor

en 0.09 puntos porcentuales al registrado en diciembre de 2019; la morosidad en los créditos a empresas se redujo en 0.18 puntos porcentuales, en tanto que en los créditos a personas se incrementó 0,45 puntos porcentuales. (Instituto Peruano de Economía 2020) EL BCRP publicó el reporte de inflación de junio en el cual presentó sus proyecciones de crecimiento. Según las medidas de aislamiento social y la reapertura gradual de la economía desde mayo conllevarían a una contracción de la economía de 12.5% para este año. La mayor caída de los últimos cien años. Esto se debe a la caída de las actividades no primarias (14.5%) y primarias (-5.5%).

En el estudio realizado por (de España 2020), Escenarios macro económicos de referencia para la economía española tras el COVID 19, abordó el caso las consecuencias de la crisis sanitaria y medidas de contención de la epidemia sobre la actividad de las distintas ramas de la economía, en dicha investigación aplicaron la técnica de la encuesta donde señalaron medidas para mitigar el impacto. En el ámbito de política monetaria el Eurosistema ha aprobado compras de activos financieros con el objetivo de facilitar que tanto los agentes privados como las autoridades fiscales del área del euro puedan beneficiarse de costes de financiación reducidos. Adoptando medidas para favorecer la provisión de crédito bancario. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL 2020a) realizó un informe titulado; “Dimensionar los efectos del COVID 19 para pensar en la reactivación”, en el cual describe las medidas monetarias y financieras que optaron los países de América Latina y el Caribe, para resguardar la liquidez de los bancos, ayudar al comercio y enfrentar deudas públicas y privadas; disminución de tasas de interés de los bancos centrales y apertura de líneas de crédito especiales, formulación y entrega de préstamos adicionales, extensión de los plazos para la recuperación de los créditos o extensión de hipotecas.

En la entrevista realizada al Asesor financiero Velasquez, (2020) quien manifiesta que el estado de emergencia ha restringido el desarrollo de las actividades económicas, esto impactó en los ingresos de los clientes, en toda la cadena de pagos y cadena de suministros de

los microempresarios. Lo que conlleva al incumplimiento de obligaciones en su cronograma de pagos, incrementándose así el índice de morosidad. El autor recomienda el seguimiento a sus clientes por medio de sus Asesores de Negocios, así mismo brindar soluciones permitidas por la SBS. En este sentido estos antecedentes apoyaron a los autores del presente artículo a poder identificar el incremento de morosidad en el contexto de la pandemia COVID 19 en la entidad bancaria.

Para el desarrollo de la presente investigación se elaboró entrevistas no estructuradas que fueron aplicadas a funcionarios de la entidad financiera expertos en el tema de créditos, estas entrevistas fueron procesadas por instrumentos de procesamiento cualitativos, tales como análisis de frecuencia de texto, análisis de polaridad de las opiniones en las entrevistas, procesamiento del árbol de palabras principales y la generación automática de respuestas centrales, dando como resultado textual más relevante: los efectos de la cuarentena impactaron desde su inicio, el gobierno peruano evalúa para reactivar las actividades económicas por etapas. Las instituciones financieras para no provisionar están reprogramando créditos de personas naturales y jurídicas. Así mismo se realizó el análisis documental de los ratios de morosidad de los años 2019 y 2020. Esta investigación es novedosa porque analiza el incremento de morosidad de una entidad financiera en el contexto de la pandemia denominada COVID 19, que obligó al estado establecer medidas drásticas que afectaron la economía.

Esta investigación tiene como objetivos identificar, explicar y señalar las consecuencias del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de la entidad financiera en el contexto de la pandemia denominada COVID 19. Se ha evidenciado la crisis económica originada por la pandemia y su repercusión en el ámbito financiero. La presente investigación menciona en la sección materiales y métodos; la metodología usada; la cual fue dirigida por el enfoque cualitativo fenomenológico que se ha usado para determinar la hermenéutica del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera. El cual implicó el desarrollo de

iteraciones de entrevistas para luego encontrar las frases codificadas; con dichas frases se procedió a identificar las categorías y subcategorías; también se explica que la muestra tomada proviene de entrevistados que ocupan cargos de gerentes, asesores financieros y ejecutivos de negocio, expertos en temas de crédito y finanzas de la ciudad de Juliaca.

2. Materiales y Métodos

Esta investigación es de tipo cualitativa Cadena-Iñiguez et al. (2017) trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica; para la recopilación de datos tienen una función muy importante en la evaluación de impacto, ya que proporcionan una valiosa información para comprender los procesos que existen tras los resultados; Hernández-Sampieri and Torres (2018) menciona con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y observaciones. Por lo regular las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y este es flexible; se mueve entre eventos y su interpretación, entre respuestas y desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en reconstruir la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido. En la investigación, la técnica empleada es la fenomenología, que fundamenta su estudio en las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde el panorama del sujeto (Fuster Guillen, 2019). Esta perspectiva implica el análisis de los aspectos más complejos de la vida del hombre, de lo que se encuentra más allá de lo cuantificable. En ese contexto, el instrumento para la recolección de datos fue la entrevista, para ello; se elaboró una entrevista con iteraciones, enfocadas a la satisfacción del objetivo de la investigación. Para el procesamiento de la información se utilizó instrumentos como el:

- i. **Word Embedding**, las palabras se representan en espacios vectoriales y se agruparon palabras semánticamente y sintácticamente similares
- ii. **Análisis de Frecuencia**, gráfico de nube de palabras y nos ayudó a identificar las palabras que se usaron con mayor frecuencia los entrevistados.

iii. **Análisis de polaridad**, el análisis de sentimientos permitió la clasificación masiva de los documentos de manera automática, en función de la connotación positiva o negativa del lenguaje ocupado en el documento. Se obtuvo una connotación positiva.

2.1. Muestra

La entidad financiera caja Arequipa agencia las Mercedes, que presta servicio a la comunidad que se adaptó a las características socio económicas y de mercado de nuestra región, otorgando créditos al sector formal e informal entre ellos la mediana y pequeña empresa, personas naturales con negocios pequeños.

Es representada por los 13 agentes financieros expertos en materia crediticia que cuentan con una experiencia laboral de entre 10 a 15 años.

2.2. Materiales e Insumos

Para el desarrollo de la presente investigación se elaboraron entrevistas no estructuradas que fueron aplicadas a funcionarios de la entidad financiera; expertos en el tema de créditos, estas entrevistas fueron procesadas por instrumentos de procesamiento cualitativos, tales como análisis de frecuencia, análisis de polaridad.

2.3. Pasos de la Investigación

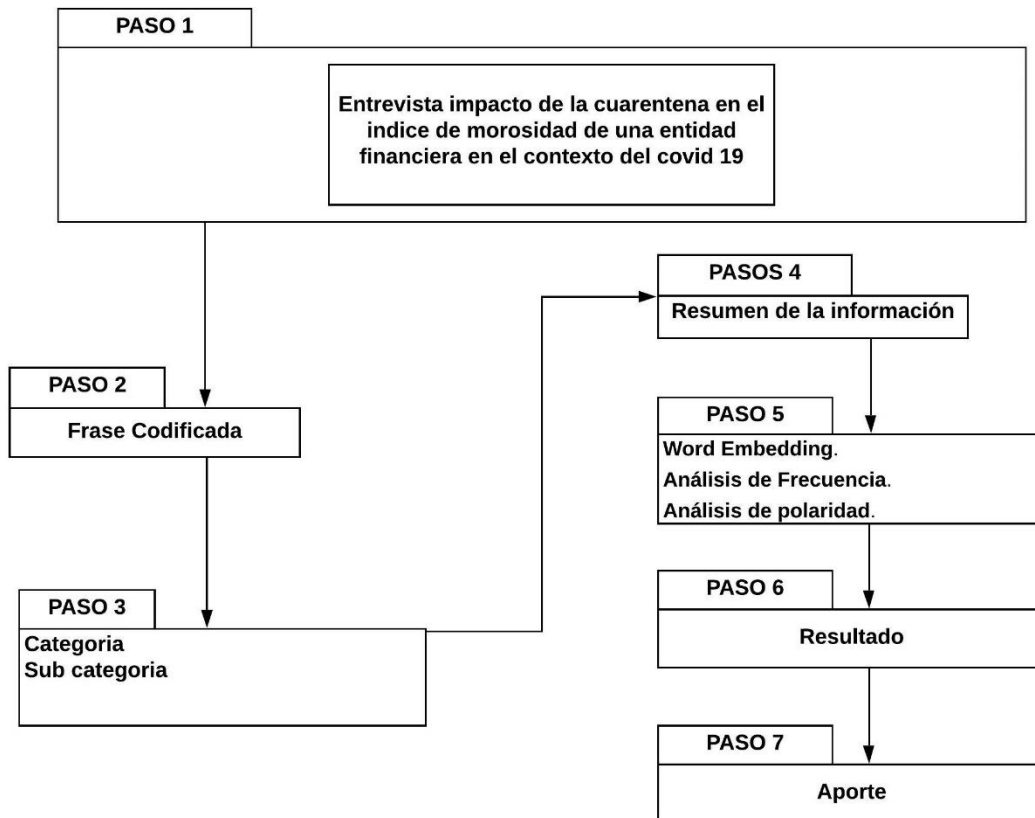


Figura 1. Árbol metodológico de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

Nota. La figura 1 representa el diseño metodológico aplicado en la presente investigación, las cuales fueron desarrolladas a través de iteraciones que se obtuvieron en la toma de datos (entrevista) a partir de la cual se identificaron las frases codificadas a través del word *embedding*, análisis de frecuencia y análisis de polaridad.

2.4 Tipo o nivel de la investigación

El diseño de investigación pertenece al enfoque cualitativo fenomenológico exploratorio, que se ha usado para determinar la hermenéutica del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de la entidad financiera.

3. Resultados

Basados en el enfoque cualitativo se llevó a cabo un análisis fenomenológico con la finalidad de identificar, explicar y señalar las consecuencias del impacto de la cuarentena decretada por el estado peruano en el índice de morosidad de la entidad financiera caja Arequipa agencia Bolognesi – Juliaca; a través de la experiencia de 3 de sus agentes financieros que participaron en esta investigación.

3.1. Identificar el impacto de la Cuarentena en el Índice de Morosidad

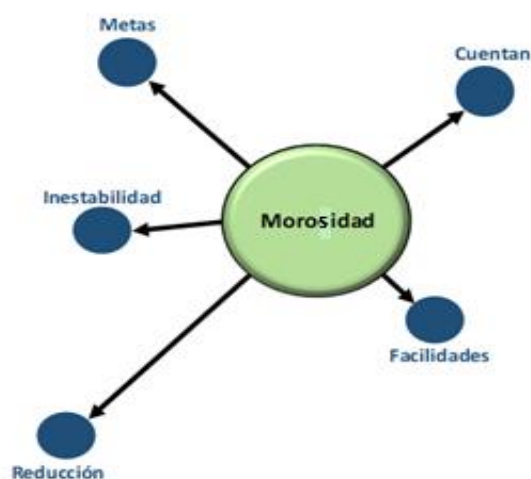


Figura 2. Word embedding según la palabra morosidad

Fuente: Elaboración propia.

El total de agentes financieros entrevistados señalaron que el estado de emergencia declarado por el estado peruano y sus medidas complementarias; si afectaron el índice de morosidad de la entidad financiera caja Arequipa agencia Bolognesi - Juliaca. Afirman que las medidas adoptadas por el gobierno restringieron el desarrollo de gran parte de las actividades económicas, como por ejemplo las productivas, extractivas, comercio y de servicio; en todos los sectores de la micro, pequeña y mediana empresa lo que generó gran inestabilidad económica. Por esta razón gran parte de los clientes han dejado de trabajar y mermaron el flujo de sus ingresos, en algunos casos se extinguió. Esta situación conllevó a que los clientes no puedan honrar sus compromisos crediticios lo que se refleja en el incumplimiento del cronograma de pagos y el incremento del índice de morosidad.

Los entrevistados señalan también, que sus clientes manifiestan que debido al estado de emergencia y las medidas complementarias (cuarentena), no cuentan con ingresos económicos; motivo por el cual se les hace imposible cumplir con sus obligaciones de pago. Al respecto con mucha frecuencia solicitan a la entidad financiera la aplicación de soluciones o facilidades de pago, que beneficien a ambas partes; reducción de intereses, congelamiento, reprogramación y refinanciamiento de créditos. Así mismo, la entidad financiera afronta una disminución en sus metas establecidas para el presente año.

3.2. Explicar el impacto en el Índice de Morosidad de la Entidad Financiera

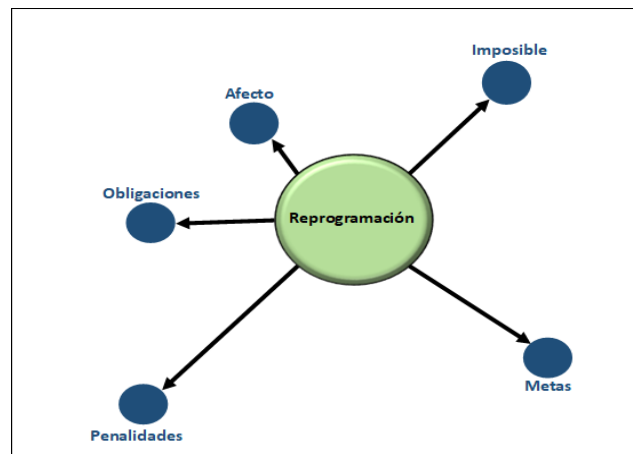


Figura 3. Word embedding según la palabra reprogramaciones.

Fuente: Elaboración propia.

El impacto generado por la cuarentena en el índice de morosidad fue terrible; inicialmente afectó directamente a la economía de los clientes al mermar sus ingresos, también afectó en toda la cadena de pagos, la cadena de suministros; y esto conlleva al incremento del índice de morosidad de la entidad financiera, tomando en cuenta que para la mayor parte de clientes es imposible cumplir sus obligaciones; lo que trajo como consecuencia; que los estados financieros se vean afectados, de la misma forma las utilidades del periodo 2020. La curva de los ingresos se aplanó y a diferencia de la curva de los gastos se incrementó debido a la implementación de protocolos sanitarios que el gobierno estableció con carácter obligatorio;

por lo cual el funcionamiento de la agencia es más costoso; lo que obliga a la institución a reducir los gastos de pago de planilla, en base a la normativa del ministerio de trabajo. Para contrarrestar el impacto se implementó una campaña de colocación de créditos a sectores primarios que aún mantienen ingresos con los que pueden cumplir con sus pagos. Esto obliga a la implementación de políticas de recuperación de créditos basados en los reglamentos internos y mecanismos que la superintendencia de banca y seguros (SBS).

Las políticas que aplicó la Institución fueron las reprogramaciones; donde se modifican las condiciones del Crédito Original. Refinanciamiento de deuda; donde se refinancia la deuda, y si el crédito se encontraba refinanciado se está realizando un segundo refinanciamiento, cuota balón; donde se acuerda el pago de dos cuotas en una misma fecha. Adicionalmente se aplicaron las reprogramaciones masivas con congelamiento total y parcial de intereses. En el contexto de la cuarentena las políticas y reglamentos de la entidad financiera se flexibilizaron con la finalidad de evitar penalidades, dar apoyo económico y moral a los clientes.

3.3. Señalar las Consecuencias del Impacto de la Cuarentena, en el Índice de Morosidad de la Entidad Financiera

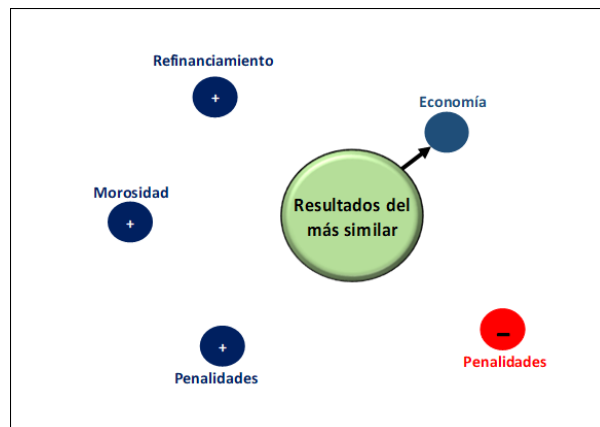


Figura 3 Word embedding según la palabra positivas y negativas

Fuente: Elaboración propia.

Las consecuencias generadas por el estado de emergencia y sus medidas complementarias como la cuarentena en el índice de morosidad serán tanto financieras y

económicas; dentro de ellas el incremento de la mora, la disminución de utilidades, genera inestabilidad laboral, riesgo de la no renovación de contratos a colaboradores en periodo de prueba. También afectará sobre las metas planteadas para el periodo 2020, crecimiento de clientes, saldo y calidad de cartera. Desde el punto de vista financiero no se puede precisar en cuánto tiempo superaremos los efectos de la cuarentena, por su parte el gobierno plantea fases de activación de la economía, los sectores de producción, comercio y servicio podrán activarse según su rubro, y según tenga la Autorización de funcionamiento.

Así mismo el estado peruano estableció programas como REACTIVA PERÚ y FAE MYPE que contribuirán con la activación de la economía del sector formal, a fin de superar los efectos de la cuarentena, en este contexto las medidas que optará la entidad financiera son de realizar seguimiento a sus clientes por medio de sus asesores de negocios los mismos que tienen una cartera asignada donde pueden identificar a detalle la situación financiera de cada cliente, así mismo brindarles soluciones como la reducción de penalidades e intereses moratorios refinanciamiento de deuda; cuota balón, reprogramaciones masivas con congelamiento total y parcial de intereses; medidas que son permitidas por la SBS.

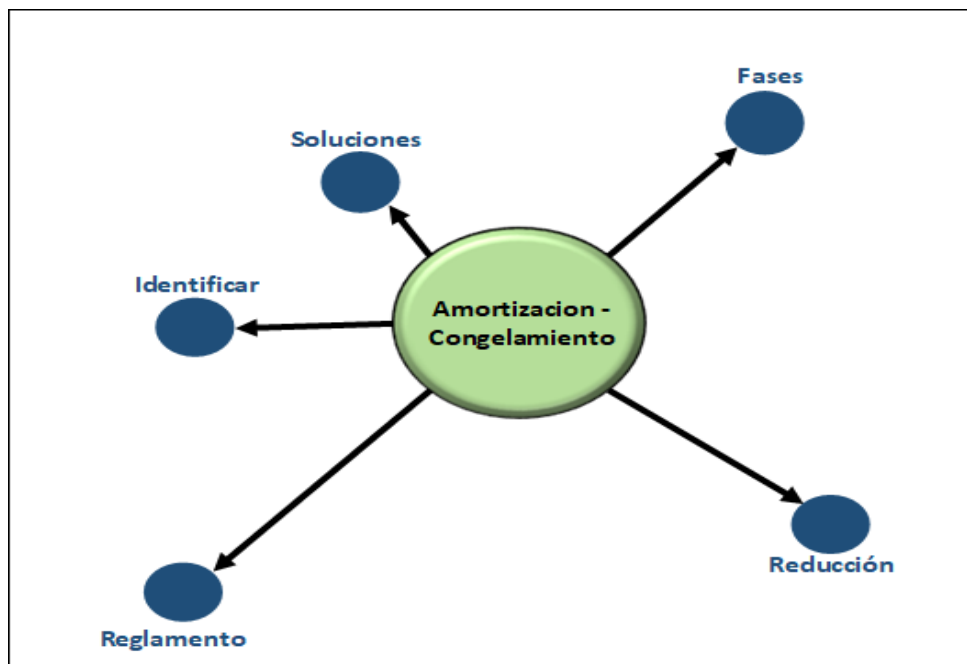


Figura 4 Word embedding según la palabra amortización – congelamiento.

Fuente: Elaboración propia.

A consecuencia del incremento de morosidad se buscó implementar soluciones basadas en el reglamento de recuperaciones de crédito de la entidad financiera a fin de identificar y determinar las fases que permitan recuperar el crédito y con ello reducir el incremento de morosidad.

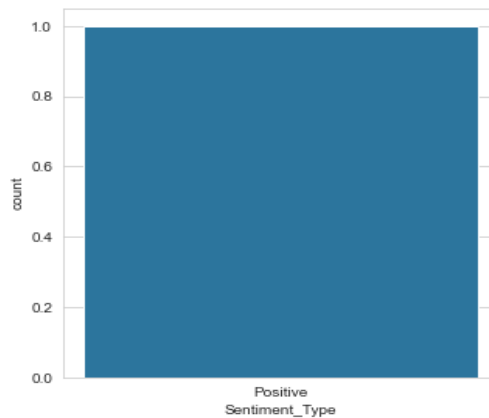


Figura 5 Análisis de sentimiento

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al análisis de sentimiento de las entrevistas, se establece que las opiniones de los entrevistados son positivas, en el sentido de que las entidades financieras implementaron políticas de apoyo moral, asesoramiento, seguimiento a sus clientes, y flexibilización de los mecanismos de cobranza y recuperación de crédito. Otorgando facilidades como reprogramaciones y refinanciamiento personalizado, para lograr amortizar la deuda. Esto permite entender el sentimiento de los entrevistados respecto a la opinión de la cuarentena con respecto a los beneficios otorgados y las oportunidades.

morosidad; en consecuencia a ello, la entidad financiera tuvo que implementar métodos de recuperación de crédito; tales como: reprogramación de créditos, amortizaciones, suspensión de pago por el lapso de dos meses y entre otros que la ley permite para no provisionar; esto con el fin de evitar el incremento de morosidad fuera de los límites permitidos el cual es perjudicial para las instituciones financieras. Por su parte, el gobierno reactivó las actividades económicas por etapas estableciendo programas como: el REACTIVA PERÚ, FAE PYME entre otros, sin embargo; dada las condiciones que se requieren para su acogimiento, gran parte de los clientes de la entidad financiera no podrán acceder a estos programas, debido a su naturaleza informal. Es importante mencionar que en los dos primeros trimestres del año en curso respecto al incremento del índice de morosidad, la cuarentena trajo como consecuencia la falta de liquidez, reducción de intereses compensatorios y moratorios, establecimiento de nuevas medidas de recuperación de créditos en las entidades financieras.

4.2 Discusiones

En la investigación realizada por Banco de España (2020); para mitigar los efectos económicos producidos por la cuarentena aplicaron medidas para favorecer la provisión de crédito bancario, en la investigación de la CEPAL (2020) los países de América Latina y el Caribe; para enfrentar los efectos de la cuarentena en la economía optaron por medidas como disminución de tasas de interés de los Bancos Centrales y apertura de líneas de crédito especiales, formulación y entrega de préstamos adicionales, extensión de los plazos para la recuperación de los créditos. En nuestra investigación se identificó que las medidas adoptadas para enfrentar los efectos de la cuarentena y recuperar los créditos, la institución optó por medidas como las reprogramaciones de créditos, refinanciamientos, cuota balón esto con la finalidad de evitar provisiones. Comparando con las investigaciones observamos que se optaron medidas similares, para enfrentar la crisis económica y el incremento de la morosidad.

4.3 Recomendaciones

Se recomienda realizar la presente investigación y hacer la identificación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad en las diferentes entidades financieras de la ciudad de Juliaca en el contexto de la pandemia del COVID-19, esto con la finalidad de conocer los impactos generados por el estado de emergencia de la pandemia en las entidades financieras y crediticias. Así mismo, es necesario aplicar las medidas de recuperación de crédito proyectándose a corto, mediano y largo plazo, debido a que la pandemia del COVID-19 a la actualidad no tiene cura y viene expandiéndose de manera progresiva en toda la nación y el departamento de Puno.

5. Referencias bibliográficas

- Aguilar, Giovanna, Gonzalo Camargo, and Rosa Morales. 2004. "Análisis de La Morosidad En El Sistema Bancario Peruano Informe Final de Investigación." *Instituto de Estudios Peruanos* 1:1–108.
- Armin, Hans, and Becerra Macedo. 2019. "Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa ' Estudio De Los Factores Que Determinan La Morosidad Del Sector Mype En El Sistema Bancario Peruano ' Arequipa - Perú."
- BCRP. 2020. "Reporte de Inflación. Panorama Actual y Proyecciones Macroeconómicas 2020-2021." *Banco Central de Reserva Del Perú* 150.
- Cadena-Iñiguez, Pedro, Roberto Rendón-Medel, Jorge Aguilar-Ávila, Eileen Salinas-Cruz, Francisca del Rosario de la Cruz-Morales, and Dora Ma Sangerman-Jarquín. 2017. "Métodos Cuantitativos, Métodos Cualitativos o Su Combinación En La Investigación: Un Acercamiento En Las Ciencias Sociales." *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas* 8(7):1603–17.

CEPAL, N. U. 2020a. “Dimensionar Los Efectos Del COVID-19 Para Pensar En La Reactivación.”

CEPAL, N. U. 2020b. “Informe Sobre El Impacto Económico En América Latina y El Caribe de La Enfermedad Por Coronavirus (COVID-19).”

Clavellina Miller, José Luis, and Mario Iván Domínguez Rivas. 2020. “Implicaciones Económicas de La Pandemia Por COVID-19 y Opciones de Política.”

de España, Banco. 2020. “Escenarios Macroeconómicos de Referencia Para La Economía Española Tras El Covid-19.” *Boletín Económico/Banco de España [Artículos]*, n. 2, 2020.

Fuster Guillen, Doris Elida. 2019. “Investigación Cualitativa: Método Fenomenológico Hermenéutico.” *Propósitos y Representaciones* 7(1):201–29.

Hernández-Sampieri, Roberto, and Christian Paulina Mendoza Torres. 2018. *Metodología de La Investigación*. Vol. 4. McGraw-Hill Interamericana México eD. F DF.

INEI. 2020. “Producto Bruto Interno Trimestral. Cuentas Nacionales Año Base 2007.” *Informe Técnico* (02).

Instituto Peruano de Economía. 2020. “Informe Ipe.” *Décimo Sexto Informe: Análisis Del Impacto Económico Del Covid-19 En El Perú- JUNIO 2020* 1–45.

Meléndez, Carlos. 2010. “Instituto de Estudios Peruanos.” *Quality* 1:1–22.

Parrales Ramos, Carlos. 2013. “Análisis Del Índice de Morosidad En La Cartera de Créditos Del IECE-GUAYAQUIL y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas.”

del Perú, Gobierno. n.d. “Decreto Supremo Que Declara Estado de Emergencia Nacional Por Las Graves Circunstancias Que Afectan La Vida de La Nación a Consecuencia Del Brote

Del COVID-19-DECRETO SUPREMO-N 044-2020-PCM. Diario Oficial El Peruano
[Internet].[Citado El 7 de Junio de 20.”